

NÉGOCIATION COMMERCIALE ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS

G-REM FORMATIONS

Formateur Professionnel d'Adultes – Bureautique –
Commerce – Vente

Téléphone : 06.10.24.46.61

Mail : jmoranfpa@outlook.fr

SIRET : 52474359800046

NDA : 93830843483

Réf. : PROG-NEGO-2026-001 | V1.0

Présentation de la formation

Cette formation permet de renforcer la capacité à traiter les objections, défendre la valeur d'une offre et mener une négociation commerciale constructive. Elle s'adresse aux personnes amenées à convaincre, argumenter ou trouver un accord dans une relation commerciale.

Informations générales

Durée	14 heures - 2 jours - 7 heures par jour. Les horaires sont adaptables selon l'organisation du client.
Modalités	Formation principalement réalisée en intra-entreprise. Réalisation possible en distanciel synchrone avec partage d'écran et assistance du formateur.
Public visé	Salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, personnes en reconversion ou toute personne souhaitant développer ses compétences professionnelles.
Niveau	Tous niveaux hors expertise
Prérequis	Aucun prérequis spécifique. Une pratique commerciale ou relation client facilite les mises en situation.
Effectif conseillé	1 à 8 participants afin de garantir un accompagnement individualisé et une qualité d'interaction adaptée.
Délais d'accès	Délai adaptable selon les besoins, disponibilités du client et validation des modalités administratives.
Lieu	Locaux du client, salle équipée ou distanciel selon les modalités définies en amont.

Objectifs pédagogiques opérationnels

- Identifier les types d'objections et leurs causes.

- Répondre aux objections avec méthode.
- Préparer une négociation commerciale.
- Défendre la valeur de l'offre et gérer la demande de remise.
- Conclure un accord équilibré et professionnel.

Compétences visées

- Traiter les objections sans dégrader la relation.
- Préserver la valeur commerciale de l'offre.
- Négocier avec méthode et assertivité.
- Formaliser une conclusion ou un plan d'action clair.

Modalités de positionnement et d'adaptation

- Recueil des besoins en amont auprès du client et/ou des participants.
- Questionnaire de positionnement initial permettant d'identifier le niveau, les attentes et les situations professionnelles rencontrées.
- Adaptation du rythme, des exemples et du niveau de difficulté pendant la formation.
- Prise en compte des contraintes métiers et des objectifs opérationnels du client.
- Possibilité d'individualiser certaines séquences pour renforcer les points prioritaires.

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active centrée sur la pratique et la montée en compétence progressive.
- Apports méthodologiques courts suivis d'applications concrètes.
- Démonstrations guidées par le formateur.
- Exercices d'entraînement progressifs.
- Mises en situation liées au contexte professionnel des participants.
- Corrections collectives et individualisées.
- Échanges d'expériences et réponses aux problématiques rencontrées.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Support ou trame pédagogique remis ou projeté selon les modalités retenues.
- Ordinateur équipé du logiciel concerné ou accès à Microsoft 365 selon le contexte.
- Connexion Internet pour les sessions distancielles ou les démonstrations nécessitant un accès en ligne.
- Vidéoprojecteur, écran ou partage d'écran.
- Exercices pratiques, fichiers de travail, consignes et corrections.
- Encadrement assuré par un formateur professionnel d'adultes spécialisé en bureautique, vente et commerce.

Accessibilité et prise en compte du handicap

G-REM FORMATIONS étudie toute demande d'adaptation liée à une situation de handicap ou à un besoin spécifique. Les adaptations peuvent porter sur le rythme, les supports, les modalités d'animation, les outils utilisés ou l'organisation pratique de la formation. Le participant ou le commanditaire est invité à signaler tout besoin particulier en amont afin de rechercher les solutions les plus adaptées.

Référent handicap : Jérémy Moran – 06.10.24.46.61 – jmoranfpa@outlook.fr. Procédure d'accessibilité et d'adaptation disponible sur demande (Réf. : HAND-2026-001).

Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluation diagnostique ou positionnement avant ou au démarrage de la formation.
- Évaluations formatives tout au long du parcours par observation, questionnement et exercices pratiques.
- Contrôle de la progression à partir des productions réalisées pendant la formation.
- Évaluation finale sous forme de mise en situation ou exercice récapitulatif.
- Bilan oral de fin de formation permettant d'identifier les acquis, les points à consolider et les applications professionnelles possibles.

Validation, traçabilité et documents remis

- Feuilles d'émargement ou justificatifs de présence.
- Attestation de fin de formation.
- Synthèse des acquis ou éléments d'évaluation selon les modalités convenues.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.
- Possibilité de recueil de satisfaction auprès du commanditaire.

Démarche qualité et amélioration continue

Les retours des participants, les observations du formateur, les demandes clients et les résultats des évaluations sont pris en compte dans une logique d'amélioration continue des contenus, des méthodes pédagogiques et de l'organisation des formations.

Programme détaillé

Jour 1 - Matin

Module 1 - Comprendre les objections - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Identifier la nature des objections.
- Adopter la bonne posture.

Contenu détaillé :

- Définition d'une objection.
- Objection réelle, prétexte, doute ou demande de précision.
- Objections prix, besoin, timing, concurrence, confiance.
- Écoute et reformulation de l'objection.
- Posture calme, professionnelle et assertive.
- Erreurs à éviter : justification excessive, opposition, agressivité.

Évaluation / mise en pratique :

- Classement d'objections et recherche de réponses adaptées.

Jour 1 - Après-midi

Module 2 - Méthodes de traitement des objections - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Répondre avec structure et pertinence.

Contenu détaillé :

- Méthodes d'accueil de l'objection.
- Questionnement de clarification.

- Reformulation et validation.
- Argumentation ciblée.
- Preuves, références et réassurance.
- Traitement de l'objection prix.
- Transformation d'une objection en opportunité.

Évaluation / mise en pratique :

- Mises en situation de traitement d'objections courantes.

Jour 2 - Matin

Module 3 - Préparation et conduite de négociation - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Préparer une négociation.
- Identifier marges et concessions possibles.

Contenu détaillé :

- Objectifs de négociation.
- Points négociables et non négociables.
- Rapport valeur/prix.
- Concessions et contreparties.
- Gestion de la pression et des demandes de remise.
- Argumentation de la valeur.
- Techniques d'accord progressif.

Évaluation / mise en pratique :

- Préparation d'une négociation à partir d'un cas commercial.

Jour 2 - Après-midi

Module 4 - Conclusion et évaluation finale - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Conclure une négociation de manière professionnelle.

Contenu détaillé :

- Synthèse des points d'accord.
- Validation de l'engagement.
- Formalisation de la décision ou prochaine étape.
- Suivi après négociation.
- Analyse de sa pratique.
- Évaluation finale en mise en situation.
- Bilan et plan de progrès individuel.

Évaluation / mise en pratique :

- Simulation complète de négociation avec traitement d'objections et conclusion.

Résultats attendus

À l'issue de la formation, le participant doit être capable de mobiliser les méthodes, outils et bonnes pratiques travaillés pendant les deux jours dans des situations professionnelles concrètes. Les acquis sont appréciés au regard des objectifs pédagogiques, des productions réalisées et de l'évaluation finale.

Document mis à jour conformément aux exigences qualité applicables aux organismes de formation professionnelle.