

PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ : TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS EN PRÉSERVANT LA VALEUR PERÇUE D'UNE OFFRE PREMIUM

Le programme détaillé peut être adapté en fonction du niveau et des besoins du participant

1-Module - Comprendre l'origine de l'objection	Identifier les attentes et les motivations du client
	Repérer les facteurs qui influencent la perception de valeur
	Identifier la nature de l'objection
	Mise en pratique sur les objections rencontrées dans son activité
2-Module - Traiter l'objection avec la méthode C.A.T.E.	Creuser : comprendre la véritable préoccupation du client
	S'Aligner : reconnaître la légitimité de son objection
	Transition : créer une ouverture vers la réponse
	Explication : apporter une réponse adaptée qui restaure la valeur de l'offre
	Mise en pratique sur les objections rencontrées dans son activité
3-Module - Construire des réponses aux objections courantes en valorisant l'offre	« C'est trop cher » sans effectuer de remise
	« Je dois réfléchir »
	« Je dois en parler à mon conjoint »
	« J'hésite avec une autre marque »
	Mise en pratique : débrief et analyse de l'efficacité des stratégies mises en œuvre
4-Module - Adapter sa réponse au profil du client	Identifier le profil décisionnel
	Adapter sa communication et sa posture
	Personnaliser sa réponse
	Prendre en compte les besoins spécifiques, notamment le handicap
	Exercices pour repérer facilement les différents profils

Document mis à jour le 20/08/2026 1



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 748
 Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse
 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)
 Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimoine
 Tel : 06 64 21 30 00. Email : gd@guillaumeduprat.com Internet : Guillaumeduprat.com

FORMATION : TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS EN PRÉSERVANT LA VALEUR PERÇUE D'UNE OFFRE PREMIUM

Apprenez à traiter les objections clients tout en préservant la valeur perçue et l'exclusivité d'une offre premium. Cette formation terrain et participative de 16 heures, composée de présentiel, d'e-learning et de classes virtuelles, vous entraîne à identifier chaque objection, à y répondre avec les leviers propres au Luxe et à protéger le positionnement de votre marque. Grâce aux exercices pratiques et aux mises en situation, vous ressortirez au niveau supérieur pour transformer chaque objection en opportunité de vente.

Objectifs :

- Identifier l'origine et la nature des objections clients
- Traiter les objections avec une méthode structurée et adaptée
- Préserver la valeur perçue et la désirabilité de l'offre premium
- Adapter sa réponse, sa communication et sa posture au profil du client

RÉPONSES À VOS QUESTIONS

Qu'est-ce que cette formation ?

Cette formation est un véritable accélérateur concret et participatif, sous forme d'atelier, pour apprendre à répondre aux objections clients sans casser la valeur de votre offre premium. Vous y apprendrez à analyser la valeur perçue, à lever les objections en mobilisant les codes du Luxe, à adapter votre posture à chaque client et à préserver durablement cette valeur.

Durée totale de la formation : 16 heures réparties en une journée de formation en présentiel (8 heures) + 2 heures d'e-learning + 6 heures de classe virtuelle synchrone.

A qui s'adresse cette formation ?

Public visé : Aux vendeurs évoluant ou amenés à évoluer dans la vente de produits de luxe et de produits hauts de gamme, ainsi qu'aux managers en contact direct avec les clients de ce secteur. Dans les secteurs de la joaillerie, de l'horlogerie, de la beauté, de la mode, de l'automobile, de l'immobilier, de l'ameublement, du design, de l'art et plus largement des services premium et du luxe, le traitement des objections constitue une étape déterminante du parcours d'achat.

Document mis à jour le 20/08/2026 2



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 748
Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)
Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimoine
Tel : 06 64 21 30 00. Email : gd@guillaumeduprat.com Internet : Guillaumeduprat.com

Quels sont les prérequis :

Vendre des produits hauts de gamme auprès de clients dans le secteur du luxe, ou avoir un projet professionnel d'évolution vers la vente de produits hauts de gamme auprès de clients dans le secteur du luxe, et justifier d'une expérience d'un an minimum dans la vente.

Comment puis-je m'inscrire :

Vous n'avez plus qu'à compléter le formulaire avec vos coordonnées et réserver votre place en ligne ou par téléphone au 06.64.21.30.00. En termes de modalités d'accès, à l'issue de l'appel téléphonique ou de la visioconférence, et sous réserve d'acceptation de votre candidature, un délai de 14 jours est appliqué entre votre inscription définitive et l'accès à la formation qui sera fixée conjointement avec le stagiaire.

Comment se déroule la formation ?

Supports pédagogiques mobilisés et moyens techniques : cette formation combine des apports théoriques présentés sous forme de diapositives PowerPoint via ordinateur, des modules d'e-learning, des classes virtuelles synchrones et des activités participatives telles que des exercices, jeux de rôle, mises en situation et ateliers.

L'objectif est de permettre aux participants de mettre en pratique les éléments essentiels de la formation et surtout de réfléchir à leur manière de traiter les objections et aux axes d'amélioration à mettre en place à la suite de l'enseignement de la formation.

Quels sont les avantages de suivre cette formation avec Guillaume Duprat

Cette formation représente une occasion unique d'acquérir les compétences clés pour traiter les objections dans l'univers du Luxe. Conçue pour être pratique et immédiatement applicable, elle a été élaborée par Guillaume Duprat et Sandra Lillaz, forts de plus de 50 ans d'expérience cumulée au sein des Maisons les plus prestigieuses : Louis Vuitton, De Beers, Tiffany & Co, Van Cleef & Arpels, Bulgari, David Yurman, Boucheron... Ayant eu le privilège de côtoyer les meilleurs vendeurs de la place Vendôme, ils partagent avec vous les secrets de l'art de la vente dans le Luxe, à travers une maîtrise inégalée des techniques de traitement des objections à l'Américaine et du raffinement à la Française.

Est-ce que ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap ?

Oui, ce programme est complètement accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque contact donne lieu à un entretien et nous validerons la faisabilité. Lors de l'inscription

Document mis à jour le 20/08/2026 3



SAS DUPRAT LUXURY LEARNING Siret 949 915 748 000 14- TVA :FR67 949 915 748
Enregistrée sous le n° 94 20 21 341 20 auprès du préfet de Corse
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Art.L.6352-12 du code du travail)
Siège : Résidence les Marines du Soleil Lieu-dit Capanelle 20253 Patrimoine
Tel : 06 64 21 30 00. Email : gd@guillaumeduprat.com Internet : Guillaumeduprat.com

à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Comment puis-je être certain que la formation correspond à mes besoins ?

Nous contactons par téléphone ou visioconférence chaque participant en amont pour vérifier que la formation leur convient bien. Vous avez aussi un test de connaissances à effectuer avant la formation mais aussi à la fin. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction sera remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Quelles sont les modalités ?

Vous aurez un entretien puis un test d'entrée. Il y aura des évaluations des acquis tout au long de la formation ainsi qu'un test de niveau à la fin.

Le test d'entrée n'est pas un prérequis, il sert uniquement à personnaliser le niveau de la formation.

Par ailleurs, une attestation de fin de formation et un support pédagogique récapitulatif sont remis à chaque participant.

Modalités de suivi : feuilles d'émargement par demi-journée signées par le stagiaire et le formateur, relevés de connexion pour les séquences e-learning et classe virtuelle. Suivi de la progression via exercices pratiques et débriefings réguliers.

Est-ce que la formation peut être financée par le CPF ?

La formation n'est actuellement pas financée par le CPF.

Quel est le prix de cette formation ?

Cette formation est à 1 590€ TTC

Les moyens et les évaluations pédagogiques

Mises en situation, jeux de rôle, exercices individuels, séances d'entraînement après chaque module.

Les compétences visées : ces compétences sont évaluées tout au long de la formation au travers des mises en situation et des exercices pratiques.

Les compétences visées :

Document mis à jour le 20/08/2026 4



- Évaluer le niveau de maturité de la décision d'achat du client, en interprétant les signaux verbaux, comportementaux et émotionnels du client, et en repérant l'évolution de son niveau d'engagement tout au long d'un parcours de vente premium, afin d'identifier le moment opportun de conclusion sans altérer la qualité de l'expérience client
- Conduire la conclusion d'une vente à forte valeur ajoutée, en mobilisant des leviers de décision compatibles avec les codes relationnels du luxe, de la personnalisation et de l'exclusivité, tout en exploitant les motivations explicites, implicites ou émotionnelles détectées, afin de déclencher la décision d'achat tout en renforçant la valeur perçue de l'offre
- Adapter la conduite de la conclusion au profil décisionnel du client et au contexte de vente premium, en ajustant sa communication, sa posture et les stratégies mobilisées, tout en prenant en compte les spécificités culturelles, la présence de plusieurs décideurs et les besoins spécifiques, notamment en situation de handicap, afin de garantir une expérience client haut de gamme, personnalisée et inclusive
- Finaliser la vente selon les standards premium, en orchestrant les différentes étapes de contractualisation, de règlement, de remise du produit ou du service et des prestations associées, tout en respectant les codes de service de l'enseigne, afin d'assurer une continuité de l'expérience client jusqu'à l'aboutissement de l'achat

Contact : pour toute information ou réclamation, vous pouvez nous écrire (délai 72h) à

Guillaume Duprat - gd@guillaumeduprat.com - 06 64 21 30 00

