



# Handling Objections with Emotional Intelligence

التعامل مع الاعتراضات بالذكاء العاطفي

13 - 17 October 2025

Barcelona / Spain

## Introduction

In a world of intensifying competition and increasingly complex human interactions, handling objections with emotional intelligence emerges as a strategic art for transforming challenges into opportunities. Whether dealing with dissatisfied customers, internal team conflicts, or resistance to change within organizations, mastering emotional intelligence enables professionals to understand the roots of objections and address them effectively.

Research from Yale University indicates that emotional skills can boost productivity by 20% and reduce conflicts by 30%.

This five-day training program is designed to help participants harness emotional intelligence to decode objections, build collaborative dialogues, and transform negative encounters into opportunities for trust and growth. Through interactive exercises and case studies from diverse sectors (sales, customer service, management teams), participants will learn how to turn tension into trust and rejection into cooperation.

## Objectives

By the end of the program, participants will be able to:

1. Understand the connection between emotional intelligence and effective objection handling.
2. Develop active listening skills to uncover hidden needs behind objections.
3. Manage personal emotions (anger, frustration) during difficult conversations.
4. Use empathy to frame responses that reduce tension and build trust.
5. Apply positive negotiation techniques for mutually beneficial outcomes.
6. Transform objections into opportunities to deepen relationships with clients or colleagues.
7. Build a personal plan to strengthen and sustain emotional intelligence in challenging situations.

## Who Should Attend?

- Top Management
- Middle Management

## Course Outline

### Day One

#### Foundations of Emotional Intelligence in Objection Handling

- The link between emotional intelligence and objection management.
- Recognizing types of objections (customer, team, organizational).
- Exercise: Self-assessment of emotional intelligence.

### Day Two

#### Active Listening and Hidden Needs

- Techniques of active listening for deeper understanding.
- Identifying the underlying concerns behind resistance.
- Workshop: Practicing questioning and listening with role-play objections.

### Day Three

#### Managing Emotions in Difficult Conversations

- Understanding personal emotional triggers (anger, frustration, defensiveness).
- Tools for self-regulation in high-stress situations.
- Simulation: Handling a heated customer objection.

### Day Four

#### Empathy and Positive Negotiation

- Using empathy to reduce conflict and build trust.
- Positive negotiation strategies that satisfy both parties.
- Case Study: Turning a rejected sales proposal into a long-term relationship.

### Day Five

#### Transforming Objections into Opportunities

- Reframing objections as opportunities for growth and collaboration.
- Building a personal action plan for applying emotional intelligence.
- Capstone Workshop: Group role-play scenarios across sales, service, and internal teams.
- Closing session: Presentation of personal plans and program reflection.

**Training Method**

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a 7" Tablet containing a copy of the presentation, slides and handouts
- Post-assessment

**Program Support**

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

**Schedule**

**The course agenda will be as follows:**

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am   |
| • Coffee Break      | 10.00-10.15 am   |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break      | 12.15-12.45 pm   |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm   |
| • Course Ends       | 02.30 pm         |

**Course Fees\***

- **6,500 USD**  
*\*VAT is Excluded If Applicable*

## المقدمة

في عالمٍ تزداد فيه حدة المنافسة وتعقيدات التفاعلات الإنسانية، يظهر التعامل مع الاعتراضات بالذكاء العاطفي كفنٍّ استراتيجي لتحويل التحديات إلى فرص. سواءً كنتَ تواجه اعتراضات عملاء غاضبين، أو خلافات داخل الفرق، أو مقاومة للتغيير في مؤسستك، فإن امتلاك مهارات الذكاء العاطفي يُمكنك من فهم جذور الاعتراضات وإدارتها باحترافية. تشير دراسة أجرتها جامعة بيل إلى أن المهارات العاطفية تُساهم في زيادة الإنتاجية بنسبة 20%، وتقلل النزاعات بنسبة 30%.

هذه الدورة التدريبية على مدى 5 أيام مصممة لتعليمك كيفية استخدام الذكاء العاطفي لفك شفرة الاعتراضات، وبناء حوارات تعاونية، وتحويل المواقف السلبية إلى مساحات للتفاهم والنمو. ستتعلّم تقنيات مثل الاستماع الفعّال، وإدارة الانفعالات، وصياغة ردود إيجابية تُرضي الأطراف دون التنازل عن الأهداف الأساسية. من خلال تمارين تفاعلية وحالات دراسية من قطاعات متنوعة (مبيعات، خدمة عملاء، فرق إدارية)، ستكتشف كيف تُحوّل التوتر إلى ثقة، والرفض إلى تعاون.

## الأهداف

- فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة الاعتراضات بفعالية.
- تطوير مهارات الاستماع الفعّال لتحديد الاحتياجات الخفية وراء الاعتراضات.
- إدارة الانفعالات الشخصية (الغضب، الإحباط) أثناء الحوارات الصعبة.
- استخدام التعاطف في صياغة ردود تُقلّل التوتر وتُعزز الثقة.
- تطبيق تقنيات التفاوض الإيجابي لتحقيق نتائج مُرضية للطرفين.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص لتعميق العلاقات مع العملاء أو الزملاء.
- بناء خطة شخصية لتعزيز الذكاء العاطفي واستدامته في المواقف الصعبة.

## الحضور

- الإدارية العليا
- الإدارة المتوسطة