

LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

Public visé : Tout public : salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir une mixité de publics. Cette formation s'adresse à toute personne chargée de conduire une négociation commerciale.

Prérequis : Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

Accessibilité : Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact directement avec l'organisme de formation.

Possibilités de financement : Plan de formation entreprise, financement personnel, fonds propres entreprise.

Durée de la formation : 14 heures

Délai d'accès : Voir délai d'accès sur notre site internet : <https://www.mpact-formation.com/se-former/vente/>

Modalités d'intervention : Formation en présentiel - Inter ou Intra entreprise - Individuelle ou en Groupe de 3 à 10 personnes

Intervenante : PENNACCHIO Marlène, formatrice et coach professionnelle certifiée, spécialisée en techniques de communication, vente et management. Plus de 6 ans d'animation - Bac +3 Management commercial

Lieu de réalisation : En centre au 400 Avenue du Passe Temps 13400 AUBAGNE ou sur site



LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

Objectif de la formation : Connaître les principes de la négociation commerciale.

Objectifs pédagogiques : A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Développer ses propres stratégies de négociation
- Utiliser les tactiques et méthodes les plus efficaces
- Faire face sereinement à toute situation de négociation
- Maîtriser les réflexes et qualités d'un bon négociateur
- Conclure une négociation par un accord gagnant-gagnant

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Animation participative et par l'expérimentation, basée sur les attentes des stagiaires et les principes de l'andragogie
- Démonstrations et explications théoriques soutenues par un diaporama
- Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation et cas pratiques par des simulations d'entretien
- Jeux de rôles filmés permettant d'établir des axes d'amélioration appuyés d'une grille d'évaluation
- Bilan personnel et exercices pratiques avec des apports méthodologiques
- Remise au stagiaire d'un support pédagogique
- Outils pédagogiques : Tableau blanc - Ordinateur portable - Paperboard - Diaporama - Vidéo projecteur

Modalités de suivi et d'évaluation :

- Évaluation réalisée à l'issue de chaque séance afin de déterminer la progression et les axes d'amélioration
- Questionnaire d'évaluation des notions abordées à l'issue de la formation
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire mentionnant les résultats de l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation
- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction à chaud

LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

Contenu de la formation :

1/ La préparation de la négociation

Définissez l'objectif à atteindre
Déterminez les enjeux : les vôtres, ceux de votre interlocuteur
Connaissez votre sujet : points forts, points faibles
Identifiez ce que vous êtes prêt à donner «pour rien», ce que vous êtes prêt à lâcher moyennant une contrepartie, ce que vous ne céderez pas
Mettez-vous en condition pour réussir toute négociation : argumentaire, préparation physique et mental

2/ Stratégie, comportements et tactiques

Choisissez la stratégie appropriée : de coopération, de compétition, de retrait, d'attaque...
Appropriiez-vous les qualités indispensables d'un bon négociateur : authenticité, écoute, réceptivité, observation, adaptation, positivité, anticipation...
Adoptez les bonnes tactiques :

- posez les bonnes questions
- servez-vous de la reformulation et de la redéfinition
- utilisez le silence à bon escient
- repérez les arguments qui suscitent l'intérêt ou au contraire éloignent votre interlocuteur
- maintenez l'attention
- apprenez à moduler votre voix
- prenez votre temps : apprenez à respecter les différentes étapes
- acceptez les objections : considérez chaque opposition comme une occasion de présenter de nouveaux arguments

3/ La conclusion de la négociation

Récapitulez tous les avantages proposés
Rassurez votre interlocuteur en lui démontrant qu'il a tous les éléments en main
Choisissez le bon moment pour terminer la négociation sur un accord gagnant-gagnant
Préparez une porte de sortie :

- en cas d'échec : solutions alternatives
- en cas de marché conclu : amorcer la fidélisation

4/ Après la négociation : Entretenez la relation

Une fois l'accord signé, il est important de revenir mesurer la satisfaction de votre interlocuteur : mettez en place votre propre "service après-vente"
Soyez toujours présent : apprenez à gérer efficacement et durablement la relation avec votre interlocuteur : suivi, fréquence des contacts, personnalisation, remerciements...

*Exercice d'application d'une préparation d'entretien :
Questions à poser, ordonnancer avec la technique de l'entonnoir*

Entraînement à la découverte des besoins et la reformulation

Contrôle des acquisitions par une simulation de négociation finale pour déterminer la progression pédagogique du stagiaire

Évaluation des acquis et bilan de la formation