
Programme de Formation

Techniques et méthodes de négociation commerciale

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Commercial - vendeur - Technico commercial francophone



Objectifs pédagogiques

Connaitre les étapes et les méthodes de la négociation

Bâtir son argumentaire

Traiter les objections et sortir des blocages lors de la négociation

Développer un savoir-faire pour transformer les situations d'affrontement en opportunités



Description

L'entretien de négociation : de la découverte du prospect à sa transformation en client

Qui sont les acteurs de la négociation ?

L'importance de la notion d'acteur

L'importance des facteurs de personnalité

La préparation de la négociation

Méthodologie de la préparation : diagnostic, objectifs, stratégie, organisation

Savoir se positionner dans la négociation, détermination des zones d'accord

La construction d'une grille de négociation

Les acteurs sur le devant de la scène

Le lieu et les dispositions spatiales

Les jeux de pouvoir ou position de vie (le rapport de force dans la négociation)

A la découverte des besoins du client

L'opéra de la négociation commerciale (A.I.D.A.)

Les fautes à ne pas commettre en début d'entretien

Que faut-il savoir de son interlocuteur ? (le schéma des 4C)

Lire les motivations de son client (SONCASIC)

Les pièges et les erreurs à éviter dans la phase de découverte

Le développement de l'argumentaire

La mise en place de l'argumentation raisonnée (B.M.C.A.R.)



Comment donner vie à votre argumentaire ?
9 règles à observer pour une argumentation efficace

Origine et traitement des objections

Pourquoi votre interlocuteur objecte-t-il ?
Attitudes à adopter face aux objections
Nature des objections
Traitement et schéma de traitement des objections

L'art et la manière de conclure un entretien

La présentation de l'offre
Qui doit prendre la décision
Savoir prendre congé et consolider sa place chez le client

Prérequis

Sans objet

Modalités pédagogiques

Une pédagogie active est mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorise la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.
Réalisation de travaux pratiques sous forme d'atelier et temps d'échanges/restitution
Analyse de situations par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc
Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos
Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter
Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur :
Validation et test des guides argumentaires (simulés, ...)
Validation des démarches réalisées avec mise au point sur les techniques spécifiques à utiliser
Réalisation de différentes mises en application d'entretiens
Rectifications éventuelles des points mis en place/oubliés
Mise en place d'un plan d'actions individuel