

---

## 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**

Connaître 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**

Aucun



### **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