

# NEGOCIATION COMMERCIALE

## Durée :

2 jours / 14 heures

## Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Maîtriser les principes, les techniques et les outils qui permettent de conduire une négociation avec un client jusqu'à la conclusion de la vente**
- **Déterminer les stratégies pour gérer la relation avec l'acheteur**
- **Anticiper les différentes situations (objections, refus, blocages...) pour mieux s'y adapter**

## Public :

Toute personne amenée à proposer des solutions à des clients et à les négocier en face à face

## Contenu pédagogique :

### Comprendre le comportement d'achat

Mesurer le poids des facteurs explicatifs

Besoins et motivations : apprendre à les repérer

L'image de l'entreprise, celle du vendeur et la perception qu'en a le client

## Pré-requis :

Etre impliqué et motivé par les enjeux de développement

### Se préparer : L'avant vente

La préparation : une nécessité !

5 principes pour bien préparer sa négociation

Les outils d'aide à la vente - Construire un argumentaire

### Contact

Réussir dès le premier contact avec le client

Découvrir les besoins par des techniques de questionnement

Synthétiser et avancer vers la solution

Construire un plan de découverte

## Sanction de la formation :

Attestation de formation

### Convaincre

Utiliser l'argumentaire et le vocabulaire adapté à votre client

Contrôler l'impact de vos arguments

Faire face et traiter les objections

### Concrétiser et consolider

A quel moment conclure ? Repérer les signaux d'achat

Obtenir un engagement

Prendre congé et anticiper la suite de la relation avec le client

### Fidéliser et développer durablement la clientèle

Analyser et gérer efficacement son portefeuille client

Définir et mettre en œuvre des actions de fidélisation

## Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
  - **Participative**, basée sur le questionnement des participants
  - **Active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des formés.

## Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : brefs exposés, simulation, brainstorming, alternance d'apports théoriques et conceptuels, exercices collectifs, situations professionnelles reconstituées, mini sketches, cas pratiques...  
Remise d'un support pédagogique

## Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis et de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid sous 4 mois.



