

Savoir négocier



1. Objectifs de la formation

- Mieux situer son style de négociateur et prendre conscience de sa plus-value vis-à-vis de son client.
- Développer ses talents de négociateur grâce à une préparation et des conditions adéquates.
- Maîtriser une négociation commerciale
Définir un positionnement stratégique adapté
Développer une argumentation efficace
Aboutir à une conclusion constructive
- Faire face aux situations de tension et savoir résister face à la pression

2. Thèmes et contenus d'animation

- **Les éléments de contexte**

Une définition de la négociation : les 6 éléments qui définissent la négociation.

Typologie de la négociation : négociation synergie et négociation conflits

Quelles sont les attentes et motivations de nos clients, leurs contraintes.

Les enjeux de la relation client.

- **Mieux situer son style de négociateur et prendre conscience de sa plus-value vis-à-vis de son client.**

Les différents styles de négociateurs

Comprendre ses points forts et développer ses points de progrès face au client

La plus-value de chacun des styles et comment s'adapter au client

Impact dans les relations.

- **Développer ses talents de négociateur grâce à une préparation et des conditions adéquates.**

Optimiser sa préparation : la méthode OCEAN

Connaître et comprendre le contexte et les enjeux de ses clients.

Préparer sa présentation face au client : préparation matérielle et psychologique.

Comment obtenir l'information sur son prospect ou client

Définir les points de ruptures, les positions de replis, les rapports de forces

- **L'entretien de négociation**

Le schéma de la négociation : les différentes phases

Comment ouvrir le dialogue

Détecter et comprendre les besoins du client : savoir être le porte parole de son entreprise

- **Maitriser une négociation commerciale**

Savoir développer sa capacité pédagogique face au client

Argumenter et mettre en avant le bénéfice client.

Savoir « vendre » sa solution ou son point de vue

Optimiser sa négociation dans une logique gagnant-gagnant en fonction des circonstances,

- **La conclusion de l'entretien**

Comment aborder la conclusion.

Obtenir un accord ou aboutir à une conclusion constructive

Que vendre en conclusion : un produit ou une suite à la visite.
stratégique

- **Savoir résister face à la pression du client**

Comment faire passer son point de vue tout en intégrant la demande d'en face.

Savoir argumenter et répondre aux demandes délicates, aux objections, aux réclamations.

Adapter son comportement aux personnalités et aux situations : la communication stratégique

Gérer le stress de ces situations et développer la confiance en soi.

3. Démarche pédagogique

- La formation proposée s'appuie sur l'expérience concrète des participants. Elle leur permettra de prendre du recul et de réfléchir sur leurs mises en œuvre opérationnelles.
- Nous proposerons des méthodes de travail spécifiques afin de favoriser les échanges et les appropriations : co-conseil, coaching croisé, sous-groupes de réflexion, analyse de pratiques, résolution de problème, étude de cas ou mises en situation, etc.

La pédagogie active utilise une alternance d'éléments théoriques, d'exercices et de méthodes d'animation participative.

Nous consacrons un certain temps au débriefing des mises en situation afin que chacun puisse exprimer ses ressentis personnels.

L'analyse permet de faire prendre conscience aux stagiaires de leurs points forts et de leurs points à améliorer, toujours dans un esprit de critique constructive.

