
Programme de Formation

Techniques et méthodes de négociation

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Commercial - vendeur - Technico commercial



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

Savoir communiquer en français (lu, écrit, parlé)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes

Validation et test des guides argumentaires (simulés, ...)

Validation des démarches réalisées avec mise au point sur les techniques spécifiques à utiliser

Modalités d'évaluation et de suivi

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