

### **PARTICIPANT(S) :**

Tout collaborateur amené à exercer des fonctions commerciales.

### **ORGANISATION :**

**Durée :** 35 heures + 2h d'étude de cas

**Lieux :** Campus du lac ou Campus de Libourne

### **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert en Technique de négociation.

### **PREREQUIS :**

Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique).

### **ELIGIBILITE :**

CPF

### **VALIDATION DE LA FORMATION :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

#### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

### **OBJECTIFS**

**Nature de l'action :** Se doter de connaissances, méthodes et outils pour

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale.
- Mettre en avant l'importance du comportemental commercial.
- Travailler l'écoute active du client pour être en phase avec lui.
- Chercher à convaincre le client en identifiant et valorisant les points de convergence.
- Valoriser les services de son entreprise.
- S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection.

### **CONTENU DU PROGRAMME**

#### **PREPARATION :**

- Identifier les éléments à rechercher : les informations nécessaires sur le client et sur le marché.
- Utilisation des réseaux sociaux et des outils web.
- Les comportements clients et la typologie des clients
- Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles.
- Définir ses objectifs.
- Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarii possibles.

#### **LE SAVOIR-FAIRE ET LES ATTITUDES A DEVELOPPER :**

- L'écoute : verbale et non verbale.
- S'adapter à son interlocuteur et à son mode de fonctionne.
- Négociation multi-interlocuteurs : repérer le rôle de chacun dans la négociation.
- Gérer ses émotions.

#### **L'ENTRETIEN COMMERCIAL :**

- La prise de contact : éléments clé.
- Savoir mener l'entretien tout en préservant la relation.
- Découvrir les besoins et les attentes du client.
- Être à l'écoute du client avec objectivité.
- Repérer les freins et les points de blocages.
- La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer.
- L'impact des mots utilisés.

#### **LA NEGOCIATION**

- Identifier les enjeux de la négociation.
- Mener efficacement l'entretien de négociation, en s'appuyant sur les différents scénarii.
- Développer l'assertivité et la compréhension du client.
- Savoir faire face aux demandes non acceptables
- Savoir argumenter.

#### **LA REPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT.**

- Se préparer à traiter des objections
- Identifier les points de résistance par une écoute active
- Les différentes méthodes pour répondre aux objections
- L'attitude à adopter pour répondre aux objections
- Faire tomber les résistances face au prix

#### **LA CONCLUSION DE LA VENTE**

- A quel moment conclure la vente/ la négociation ?
- Détecter les signaux d'accord, d'achat.
- Les différentes méthodes pour conclure une négociation
- Les méthodes d'aide à la décision
- Investir sur la suite de l'entretien

#### **Analyse et évaluation de la négociation.**