

# MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

## PARTICIPANT(S) :

Tout collaborateur amené à exercer des fonctions commerciales.

## ORGANISATION :

**Durée :** 35 heures

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

## INTERVENANT(S) :

Formateur expert en Technique de négociation.

## OPTION :

CCE – Certificat de Compétences en Entreprise : 2h d'étude de cas, 500€ supplémentaire

## 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.