

Les clés de la négociation commerciale

Des clients plus satisfaits, une relation client consolidée. Une méthodologie concrète adaptée au niveau et aux situations professionnelles réelles des participants

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Commerciaux, managers commerciaux, responsables de comptes, responsables de centres de profit

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Adapter sa technique de négociation en fonction du contexte
- Mieux préparer ses négociations
- Trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties prenantes
- Garder la maîtrise de l'entretien de négociation
- Être à l'aise dans les situations tendues

Contenu de la formation

- S'adapter aux différents profils de négociateurs
 - Connaître son profil de négociateur
 - Identifier le profil A.S.I.E. de ses interlocuteurs
 - Répondre aux besoins psychologiques de ses interlocuteurs
 - Exploiter les six rapports de force dans une négociation
- Sortir des situations de blocage
 - Éviter les risques et les pièges classiques : identifier les huit stratégies de manipulation
 - Garder le contrôle de la négociation
 - Apprendre à improviser et à rebondir
- Échanger de façon constructive en situation difficile
 - Préparer ses échanges en exploitant la matrice des concessions-contreparties
 - Répondre aux objections avec des arguments factuels et constructifs
 - Gérer l'avancement de la négociation en clarifiant les accords et en se fixant des points d'ancrage (le mapping de sa négociation)
- Résoudre la négociation tout en préservant la relation interpersonnelle
 - Instaurer un climat relationnel adéquat
 - Ramener un client difficile dans une relation constructive et positive : la méthode D.E.S.C.
 - Inclure le client dans sa recherche de solution : les stratégies coopératives
 - Inscrire les accords dans la durée

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client

Moyens pédagogiques et techniques

2LP CONSULTING | 5 RUE DU CAPITAINE TARRON PARIS 75020 | Numéro SIRET: 515 375 160 00022 | Numéro de déclaration d'activité: 11 75 45 201 75 (auprès du préfet de région de: ILE-DE-FRANCE)

2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: contact@2lpconsulting.com

Tel: 01 55 29 02 58



- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situations professionnelles
- Etude de cas concrets
- Partages d'expériences
- Ateliers de préparation aux négociations proposées par les participants
- Entraînements et débriefs de l'animateur
- Quiz en salle
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation