



FORMATION

RÉUSSIR SA NÉGOCIATION COMMERCIALE

• OBJECTIFS •

- Connaître les étapes clés d'une négociation commerciale réussie
- Maîtriser les réflexes d'un bon négociateur
- Savoir mettre en œuvre sa propre stratégie de négociation

• PUBLIC •

Chargé-es de clientèle, commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

• PROGRAMME •

Introduction

- Que veut dire « Négociateur »
- Quels sont les acteurs dans une négociation
- Les différentes stratégies de négociation : coopération, compétition, attaque, retrait...
- Les contraintes liées à une négociation en environnement multiculturel

Les étapes clés d'une négociation

- Bien se connaître et bien connaître son interlocuteur pour mieux négocier
 - Les différents profils de négociateurs : contrôlant, promouvant, analysant, facilitant
 - Quel négociateur êtes-vous : autodiagnostic
- Préparer sa négociation
 - Définir les enjeux de la négociation et identifier ce qui est négociable de ce qui ne l'est pas
 - L'importance de l'argumentaire commercial
 - Lister les objections
 - La préparation mentale
- Utiliser les tactiques de négociation à bon escient
 - Analyser les rapports de force
 - Utiliser le registre de l'émotionnel
 - Alternier les techniques de reformulation, de feedback, de silence...
 - Rassurer son interlocuteur
 - Les techniques pour résister à la pression
 - Le jeu de la concession et de la contrepartie (gagnant/gagnant)
- Conclure la négociation
 - Repérer le moment pour conclure
 - Formaliser l'accord
 - Les solutions alternatives en cas d'échec

• OUTILS PÉDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle
- Cas pratiques

REVAL Consulting & Training

www.reval.lu

Tél. : (352) 53 20 72 1

E-mail : reval@reval.lu