



FORMATION

RÉUSSIR SA NÉGOCIATION COMMERCIALE

DUREE
2 jours

• 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
Alterner les techniques de reformulation, de feed-back, 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 PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle - Cas pratiques