

**2 JOURS**

Présentiel

Distanciel

NÉGOCIER EN FACE A FACE CLIENT



PUBLICS CONCERNÉS

- Dirigeants salariés
- Directeurs
- Commerciaux
- Consultants managers
- Toute personne en charge de gérer les négociations avec les clients



PRÉ-REQUIS

- Avoir une expérience de la démarche commerciale en face à face client
- Être en charge de négocier avec tout type de clients



OBJECTIFS

- Comprendre le terrain et les enjeux de la négociation du point de vue des parties prenantes ;
- Identifier comment créer un climat propice à une négociation de qualité ;
- Préparer ses entretiens de négociation à l'aide d'une méthode en 5 étapes visant à mettre en avant la valeur de votre proposition;
- Conduire un entretien de négociation en respectant une structure type et en connaissant les bonnes

Cette formation a pour but de permettre aux participants d'optimiser leur négociation avec des clients expérimentés, en défendant mieux leurs propositions d'intervention, prix et marges.

Note : un programme « *Négocier efficacement avec les services achats* » est également disponible dans les actions collectives pour se former à la conduite de négociations avec des acheteurs professionnels.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. INTRODUCTION

- Rappel des étapes de la démarche commerciale en amont pour préparer une négociation efficace
- Les motivations d'achat et leur influence dans la négociation
- Les acteurs clients concernés par l'offre (utilisateurs, prescripteurs, influents, acheteurs, ...)
- Les idées reçues à corriger et les freins à lever pour bien négocier
- L'importance de la qualité de la connaissance de soi en situation de négociation : le Moi, la Fonction, le Rôle

2. IDENTIFIER LE CONTEXTE DE LA NÉGOCIATION

- Le marché, les concurrents, les mutations, l'environnement législatif
- La connaissance du client, de ses enjeux, besoins et attentes, freins et motivations
- Les forces et faiblesses de son offre (SWOT) face aux enjeux du client

3. PRÉPARER SA NÉGOCIATION

- Définir ses objectifs et ses limites de négociation
- Elaborer sa stratégie de négociation / anticiper la stratégie du client
- Préparer sa meilleure solution de rechange
- Rassembler ses outils d'aide à la négociation (offre, démo, références...)
- Se préparer mentalement à convaincre

4. CONDUIRE L'ENTRETIEN DE NÉGOCIATION

- Optimiser la prise de contact et mettre en place un climat de confiance
- Faire de l'annonce des objectifs un allié pour piloter l'entretien

pratiques à chaque étape pour se rapprocher de la conclusion de l'affaire ;

- S'entraîner dans des simulations de négociation avec des techniques efficaces pour convaincre ;
- Recevoir du feed-back, des conseils personnalisés sur ses axes de progrès afin d'élaborer et de suivre un plan de progrès individuel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Centrée sur la mise en pratique. (80%) Les participants appliquent les outils et méthodes lors d'ateliers, de simulations et jeux de rôles.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Support complet avec les concepts et les exercices d'entraînement - des Quizz et un Plan de Progrès individuel.

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 5 participants / 10 participants maximum. (Pendant les mesures sanitaires : 6 personnes maximum dans nos salles).

FINANCEMENT

Pour toute question sur le dispositif de financement, contactez nos conseillères formations :

- ▶ Par téléphone :
01 47 39 02 02
- Par mail : info@evoluteam.fr

- Rechercher les objectifs réels derrière les effets d'annonce
- Traiter les objections en réaffirmant une vision commune des enjeux
- Piloter la phase des concessions et contreparties pour défendre la valeur et la marge
- Appliquer les règles d'or de la négociation
- Faire preuve d'assertivité en toute circonstance

5. CONCLURE ET ENGAGER DANS L'ACTION

- Favoriser une conclusion de l'entretien de négociation dans un esprit de pérennisation de la relation commerciale
- Repérer les signaux d'achat
- Identifier le bon moment pour conclure et prendre l'initiative de la conclusion
- Aider le client à « dire oui »
- Engager à l'action et définir les prochaines étapes
- Exercices pratiques et mise en situation visant à s'entraîner dans des simulations de négociation avec des techniques de vente pour convaincre à l'aide de :
 - La matrice des concessions et contreparties
 - Le tableau de bord de la négociation
 - Les techniques : assertivité - écoute active - questionnement - reformulation - alternative positive - closing - techniques de vente du prix - techniques de conclusion
 - Les piliers de la persuasion - comment convaincre par la preuve / par le CAB
 - Le calibrage de l'interlocuteur

FORMATION À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme ou pour toute assistance technique, notre équipe pédagogique en charge des modules e-learning, répondra à vos questions

- ▶ de 10h à 17h30 au
01 47 39 02 02
- ▶ ou sur l'adresse mail suivante : contact@creativelearning.digitalcamp.fr