

Perfectionnement négociation commerciale : Postures et comportements

Vente, relation client, marketing - 2020

La formation en résumé

Nos comportements, nos attitudes, notre langage reflètent notre état d'esprit et nos pensées. En situation de négociation commerciale, ces éléments sont des indices pour l'acheteur et les comprendre pour savoir s'affirmer permet de maîtriser l'entretien de vente.

Objectifs :

- Garder la maîtrise de soi et la maîtrise du déroulement de l'entretien de vente
- Maîtriser les processus émotionnels pour en faire des atouts au cours de la négociation commerciale
- Comprendre et maîtriser les mécanismes des négociations à fort enjeu
- Oser s'affirmer en négociation commerciale, défendre ses marges et poser des limites

Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires, chargés de relation clients
- Toute personne amenée à négocier ses produits ou ses services

Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale

Le programme

Comprendre les mécanismes des comportements humains dans la négociation commerciale

- La place des émotions dans la relation aux autres
- Construire une relation de confiance
- S'auto-évaluer en tant que négociateur
- Mieux connaître son comportement en négociation
- Définir ses axes d'amélioration personnelle
- A l'aide de l'analyse transactionnelle, découvrir les mécanismes des rapports de force souvent rencontrés lors des négociations commerciales pour s'adapter et rester en maîtrise
- Les 4 comportements humains : fuite, manipulation, agressivité, assertivité. Les identifier, adapter son discours, sa posture pour garder la maîtrise de soi et de l'entretien commercial

Préparer et conduire l'entretien de vente

- Préparer méthodiquement toute négociation
- Construire une stratégie de négociation raisonnée
- Définir les limites de négociation
- Equilibrer les pouvoirs en négociation selon les enjeux
- Déjouer les ruses et tactiques d'acheteur
- Oser dire non à des demandes abusives
- Valoriser un oui
- Savoir faire preuve d'assertivité
- L'écoute active et la reformulation : les utiliser au bon moment

Gérer les situations de stress, de blocage ou d'agression

- La communication non violente au service de la négociation.
- Gérer les situations tendues et conflictuelles : trucs et astuces , ne pas prendre pour moi les reproches qui me sont faits
- L'effet miroir de la gestion d'une agression
- Déjouer la manipulation
- Savoir arrêter un entretien sans mettre en péril la relation
- Gérer les impasses

1 100 €

Accès appli HUBBLE intégré
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Manager Commercial
Cycle Maîtriser la fonction commerciale
Cycle Mener une négociation commerciale



-10%

Formation en tandem avec :
Renforcer son efficacité commerciale
avec la technique 4Colors®

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 06/04, 07/04
- 02/07, 03/07
- 30/11, 01/12

Marseille - 04 91 14 26 90

- 08/06, 09/06
- 02/12, 03/12

Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.

Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.