

Techniques de négociation

2 j (14 heures)

Ref : CMNA

Public

Cadre commercial ou technico-commercial, ingénieur d'affaires

Pré-requis

Aptitudes commerciales et qualités relationnelles
Avoir une expérience terrain

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire.

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

La capacité à négocier efficacement est un facteur essentiel du succès de l'entreprise. Trouver le point de rencontre entre des positions divergentes représente la difficulté de toute négociation. Utiliser les techniques de négociation raisonnées est une des solutions. Cette formation vous permet de mobiliser tous les outils méthodologiques et relationnelles (questionnement, écoute active et reformulation).

Objectifs

- Maîtriser les méthodes et les outils opérationnels de la négociation commerciale
- Apprendre à défendre son offre et ses marges
- Conclure son Achat/Vente
- Acquérir des comportements sereins en situation difficile ou conflictuelle

Programme détaillé

LES DIFFERENTES STRATEGIES DE LA NEGOCIATION

La place de la négociation dans la stratégie commerciale

La négociation : entre coopération et compétition

Présentation comparée des différentes stratégies de négociations et de profils types de négociateurs

Les qualités d'un bon négociateur

PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

Définir les conditions préalables, les phases du processus

Préparer avantagement son offre et décider ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas

Lister et préparer les réponses aux objections possibles

Anticiper les résultats (échec, accord, compromis) et préparer une solution de repli

Connaître son interlocuteur et son style de négociation (dominant, agressif, passif)

NEGOCIER, DEFENDRE SON OFFRE ET SES MARGES

Connaître les besoins réels et les motivations de son interlocuteur

Vendre la valeur ajoutée de son offre et maîtriser le processus de la négociation (techniques CAB, attitudes, comportement)

Anticiper et traiter les objections

Repérer quand et comment annoncer, défendre et faire accepter son prix

Finaliser la négociation et conclure en anticipant sur les étapes à venir

PREVENIR ET DEBLOQUER DES SITUATIONS DE FORTES PRESSIONS

Connaître les techniques et les attitudes tactiques des acheteurs

Faire face aux situations déstabilisantes (plusieurs interlocuteurs, perturbations dans l'échange, agressivité, manipulation, exigences, passivité, urgence...)

Savoir s'affirmer pour exprimer un désaccord

Faire admettre un argument

S'appuyer sur des valeurs

Répondre objectivement aux critiques, transformer une objection en argument

Gérer les concessions et en contrôler l'échange, obtenir des contreparties

ANALYSE DE SON COMPORTEMENT DE NEGOCIATEUR

Mettre en place une auto-évaluation de ses comportements en situation difficile

Repérer et analyser ses moteurs, ses atouts, ses limites, en situation de vente classique, en situation de forte pression de la part de l'acheteur

Définir un panel de comportements pour s'adapter à son interlocuteur

Développer son propre potentiel