

CSC03C

Négociation - Vente

Savoir négocier pour mieux vendre

Objectifs :

Acquérir des techniques permettant de s'affirmer face à un client ou un prospect
Identifier la typologie des clients difficiles
Maîtriser les entretiens ardu

Programme :

Les fondamentaux de la communication

- La communication verbale
- La communication non verbale
- Comment suis je perçu(e) ?
- Les incidences de mes attitudes, postures et gestes sur mon interlocuteur

Communiquer avec efficacité

- Prendre conscience de son mode de communication
- Développer des états du moi positifs
- Développer son charisme et son pouvoir de conviction
- Décoder les transactions pour mieux adapter sa négociation

Faire face aux clients difficiles

- Identifier les clients dits difficiles
- Maîtriser l'entretien sans se laisser déstabiliser

Négocier de manière personnalisée

- Choisir une technique de négociation en fonction du client
- Savoir adapter son langage, son comportement
- Savoir jouer les caméléons en utilisant les techniques
 - o D'écoute
 - o De reformulation
 - o De questionnement

Fidéliser le client

- Savoir conclure et prendre congé de manière positive et professionnelle
- Assurer le suivi de l'entretien personnellement

Public : Les commerciaux débutants ou confirmés

Pré requis : Aucun

Durée : 4 jours

Tarif : nous consulter

Méthode pédagogique :

Formation Action : méthode active et de découverte
Apports théoriques alternés par de nombreux exercices.
Mises en situation pouvant être filmées (pour le débriefing réalisé par le Coach)
Chaque participant bénéficiera d'un conseil personnalisé.
Livret pédagogique offert à chaque participant
Débriefing à chaud et à froid et suivi en entreprise

CSC11C

Négociation - Vente

Savoir négocier dans une relation « gagnant-gagnant »

Objectifs :

Développer son assertivité ; comprendre et aller vers l'autre
Réussir à s'affirmer et à obtenir des résultats

Programme :

Les fondamentaux de la communication

- La communication verbale et non verbale
- L'influence du cadre de référence
- Les difficultés de compréhension

La négociation : définition et enjeux

- Qu'est ce que la négociation ?
- Pourquoi est-ce nécessaire de s'inscrire dans un schéma de négociation avec autrui ?

L'état d'esprit de la négociation

- Développer un état d'esprit positif
 - o Vis-à-vis de soi
 - o Vis-à-vis des autres
- Savoir favoriser la négociation
- Savoir s'affirmer

Les conditions requises pour une bonne négociation

- Se positionner dans le jeu de la négociation (jeu distributif ou intégratif)
- Déterminer les enjeux
- Considérer les pressions
- Se définir des objectifs
- Tenir compte du contexte

Les négociations difficiles : savoir faire face

- Anticiper et gérer les situations conflictuelles
- Gérer son stress et ses émotions
- Savoir réorienter la discussion sur le contenu de la négociation

Le contrat de progrès personnel

- Les étapes personnelles à réaliser
- Le cheminement pour réussir toutes ses négociations
- Les bénéfices retirés

Public : Toute personne voulant acquérir des compétences dans l'art de négocier dans un esprit positif; durablement.

Pré requis : Aucun

Durée : 3 jours

Tarif : nous consulter

Méthode pédagogique :

Formation Action : méthode active et de découverte

Apports théoriques alternés par de nombreux exercices et de cas pratiques.

Mises en situation pouvant être filmées (permettant un débriefing complet de la part du Coach).

Livret pédagogique offert à chaque participant

Débriefing à chaud et à froid et suivi en entreprise