

Mener une négociation commerciale

CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE



OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale
- Mettre en avant l'importance du comportemental commercial
- Travailler l'écoute active du client pour être en phase avec lui
- Chercher à convaincre le client en identifiant et valorisant les points de convergence
- Valoriser les services de son entreprise
- S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection



PROGRAMME

Préparation

Identifier les éléments à rechercher : les informations nécessaires sur le client et sur le marché
Utilisation des réseaux sociaux et des outils web
Les comportements clients et la typologie des clients
Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles
Définir ses objectifs
Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarios possibles

Le savoir-faire et les attitudes à développer

L'écoute : verbale et non verbale
S'adapter à son interlocuteur et à son mode de fonctionnement
Négociation multi-interlocuteurs : repérer le rôle de chacun dans la négociation
Gérer ses émotions

L'entretien commercial

La prise de contact : éléments clés
Savoir mener l'entretien tout en préservant la relation client
Découvrir les besoins et les attentes du client
Être à l'écoute du client avec objectivité
Repérer les freins et les points de blocages
La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer
L'impact des mots utilisés

La négociation

Identifier les enjeux de la négociation
Mener efficacement l'entretien de négociation, en s'appuyant sur les différents scénarios
Développer l'assertivité et la compréhension du client
Savoir faire face aux demandes non acceptables
Savoir argumenter

La réponse aux objections du client

Se préparer à traiter des objections
Identifier les points de résistance par une écoute active
Les différentes méthodes pour répondre aux objections
L'attitude à adopter pour répondre aux objections
Faire tomber les résistances face au prix

La conclusion de la vente

A quel moment conclure la vente/ la négociation ?
Détecter les signaux d'accord, d'achat
Les différentes méthodes pour conclure une négociation
Les méthodes d'aide à la décision
Investir sur la suite de l'entretien

Analyse et évaluation de la négociation





Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05



CONTACT

NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran
36 000 Châteauroux
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00
fpc@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr

Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136



PUBLIC – PREREQUIS

Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique). Tous commerciaux souhaitant développer ses capacités à négocier

PEDAGOGIE

Exposé théorique des outils et des méthodes
Méthodes participative et active comprenant des mises en situation

MOYENS ET OUTILS

Support de cours
Cas pratiques

MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur
Bilan oral de fin de formation
Appréciation des acquis sur l'attestation de formation
Grille d'évaluation individuelle de fin de formation
Code RNCP : RS7384 – Mener une négociation commerciale (Certificat de Compétences en Entreprise- CCE)
Certificateur : CCI France – enregistré le 27 novembre 2025

**Certificat de Compétences
en Entreprise**



DUREE

4 jours soit 28 heures + 2 h passage du CCE

DATE

4-5-9-15 juin 2026

PRIX

1 150 € + 500 € par stagiaire