

Mener une négociation commerciale – CCE

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

PUBLIC - PREREQUIS

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

INTERVENANT

Intervenant spécialisé et habilité CCE

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
CCE – Certificat de Compétences en Entreprise

DUREE

5 jours soit 35 heures + 2 heures examen CCE

DATES

13-14-27-28-29 novembre 2023
3-4-10-11-12 juin 2024
Octobre 2024

PRIX

1760 € par stagiaire

CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02
CCI CAMPUS CENTRE
16, place Saint Cyran
36000 CHATEAUROUX
02 54 53 52 00
www.campus-centre.fr
fpc@indre.cci.fr
Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136

Mener une négociation commerciale – CCE

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