

# 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

## 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**

 CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

## DUREE

5 jours soit 35 heures + 2 h passage du CCE

## DATE

4-5-9-15-16 juin 2026

## PRIX

1 860 € + 500 € par stagiaire



Accessible aux personnes en situation de handicap  
Référent 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](http://www.campus-centre.fr)

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

