

Négociation commerciale 2 jours

OBJECTIFS GENERAUX DE FORMATION <i>En situation professionnelle le stagiaire doit :</i>	OBJECTIFS OPERATOIRES <i>Rendre le stagiaire capable de :</i>	CONTENU PEDAGOGIQUE <i>Programme :</i>
<p><i>Développer son efficacité commerciale</i></p> <p><i>Mieux se connaître et développer son efficacité à la gestion de la relation commerciale :</i></p> <p><i>Optimiser ses propres ressources en vue de réunir les conditions de réussite nécessaires à la pratique de la négociation.</i></p>	<p>Comprendre les mécanismes de la relation client</p> <p>Maîtriser les outils de la communication</p> <p>Acquérir une méthode, un savoir-faire dans la négociation commerciale.</p>	<p>Développer son potentiel relationnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> 🔄 Les outils de la communication : base de l'entretien de négociation 🔄 Le schéma de communication 🔄 Formulation d'un message : s'exprimer, comprendre et être compris 🔄 Transmettre les messages dans un langage clair, adapté et convaincant. 🔄 Transmission, réception du message, la compréhension (le retour d'information) 🔄 Les techniques de synchronisation et d'assertivité. 🔄 La pratique de l'écoute active, des modèles de questionnement, de négociation... <p>Développer son potentiel de négociateur à la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> 🔄 Besoins, motivations, attitudes et comportements (acheteur/négociateur) 🔄 Théorie des besoins et motivations d'achat 🔄 Déterminer les besoins du client : le modèle SONCAS et autres 🔄 Les typologies Acheteur/négociateur : analyse des différentes attitudes négociateurs/acheteurs 🔄 Autodiagnostic : quels sont vos comportements face à un client ? 🔄 Identifier l'efficacité de son style de négociateur et son lien avec son environnement professionnel et celui du client. 🔄 Reconnaissance de l'efficacité des différents styles de négociation et leurs limites. <p>Les appuis de l'argumentation : les points à mettre en valeur par rapport aux attentes des clients et aux caractéristiques des concurrents</p> <ul style="list-style-type: none"> 🔄 Les objections et la réponse aux objections (objections générales - objections produits) et analyse de ce qui est négociable ou de ce qui ne l'est pas (prix, conditions de règlement...). 🔄 Traitement approfondi des objections et élaboration de scénario propre à chaque participant (dans les cas de clients mécontent.. de réclamations... de travaux supplémentaires...) 🔄 Renforcer et enrichir son acte de négociation : vérifier l'efficacité de ses propres actions, adapter ses arguments en fonction des motivations des interlocuteurs 🔄 Pratiquer la relation Gagnant/Gagnant