

NEGOCIER EN SITUATION TENDUE

◆ **Personnes concernées :**

- ✓ Commerciaux
- ✓ Ingénieurs commerciaux
- ✓ Technico-commerciaux
- ✓ Responsables grands comptes et comptes clés

◆ **Objectifs :**

- ✓ Optimiser les techniques opérationnelles et le comportement global des commerciaux lors des négociations.
- ✓ Affiner les méthodes de négociation des budgets en permettant aux commerciaux de tenir les prix et les marges.
- ✓ Comprendre et intégrer la notion de « gagnant-gagnant »
- ✓ Développer de véritables réflexes gagnants dans un esprit de saine offensive commerciale.

◆ **Intérêts de la formation**

- ✓ Faire prendre conscience aux commerciaux que, pour faire évoluer la négociation commerciale, il convient d'associer 3 éléments, malheureusement trop souvent peu exploités :
 - La PREPARATION de sa négociation de manière précise et factuelle
 - ❖ La RIGUEUR
 - Le COMPORTEMENT basé sur sa capacité à transmettre des émotions
 - ❖ L'AFFECTIVITE
 - La maîtrise des TECHNIQUES de NEGOCIATION et de COMMUNICATION
 - ❖ L'AGRESSIVITE (et non l'agression).
- ✓ Respecter une structure et un plan d'entretien applicables dès que le commercial négocie.
- ✓ A travers un training réalisé à partir de scénarii existants en clientèle, "RODER" enfin l'ensemble des commerciaux en situation de négociation tendue.

◆ **Les 7 piliers de la négociation**

Outre le savoir-faire, cette démarche repose sur les critères suivants, dont il faut parfaitement maîtriser la mise en application :

- ✓ L'AFFECTIVITE
- ✓ LA VALORISATION
- ✓ LA TRANSPARENCE
- ✓ L'ECOUTE
- ✓ L'EMPATHIE
- ✓ L'IMPLICATION
- ✓ LA CREATIVITE

◆ **Contenu :**

La préparation de la négociation

- ✓ Les enjeux propres à toute négociation.
- ✓ La préparation de l'entretien :
 - Définition des objectifs
 - Historique et portrait du client
 - Analyse de la concurrence
 - La coordination avec le responsable commercial
 - ❖ La fixation des objectifs à atteindre, les moyens mis en œuvre et la "tactique" de négociation à prévoir
 - ❖ Le **Plan d'Action Client**
 - **Clavier de négociation**

La maîtrise des techniques de négociation

- ✓ Comment annoncer clairement l'objectif de la négociation : le **"Droit au But"**.
- ✓ L'**alternative 3 branches**
- ✓ La reformulation de ses critères prioritaires de décision.
- ✓ Le rappel des avantages économiques par la démonstration chiffrée du prix et le tableau des gains
- ✓ Le "verrouillage" du client avant l'évocation des efforts possibles : l'**acceptation conditionnelle**
- ✓ La négociation par paliers
- ✓ Le **croisement inversé**
- ✓ La gestion de la rupture dans la négociation : savoir dire NON "avec diplomatie" en évaluant la portée du refus.
- ✓ La conclusion : savoir à quel moment conclure et de quelle façon matérialiser votre conclusion.

◆ **Méthodologie :**

- ✓ Construction d'outils
 - Plan d'action client
 - Alternative 3 branches
 - Acceptation conditionnelle
 - Clavier de négociation avec croisement inversé
 - Exemples de démonstrations chiffrées
- ✓ Simulations commentées et débriefées à chaud
- ✓ Travaux en sous groupes

◆ **Durée :**

- ✓ 2 jours par groupe de 8 personnes maximum