

## Intitulé de la formation **Mener une négociation commerciale (Certificat de Compétences en Entreprise - CCE)** Personnel expérimenté

<b>Domaine</b>	Accueil, efficacité commerciale et relation client		<i>Version 04/2024</i>
<b>Éligible CPF</b>	Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Date d'enregistrement</b> 19/05/2021
<b>Certificateur</b>	CCI France <a href="http://www.cci.fr">CCI   CCI - Chambre de commerce et d'industrie (www.cci.fr)</a>		<b>Code RS</b> 5444

### CCE – Certificat de Compétence en Entreprise

#### CCE = Certificat de Compétences en Entreprises :

- Un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel
- Une certification officielle portée par CCI France acquise à vie
- Inscrit au répertoire spécifique de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP) RS

#### Processus de certification :

- ✓ Rendez-vous préalable avec un conseiller formation pour valider la candidature
- ✓ Formation
- ✓ Etude de cas écrite de 2 heures
- ✓ Jury de certification
- ✓ Remise diplôme (en cas de réussite)

#### Validation :

Validation d'au moins 80% des critères du référentiel de certification

### Objectifs

#### Objectif de la formation

Réussir ses négociations commerciales : de la préparation de celle-ci au closing

#### Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Préparation de la négociation commerciale
- Conduite de la négociation commerciale
- Finalisation et évaluation de la négociation commerciale



**Durée :** 5j de formation soit **37h par stagiaire** (35h de formation + 2h d'étude de cas)

**Modalité :** Présentiel

**Effectif :** De 4 à 10 personnes



#### Accessibilité

Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



#### Public concerné

- Tout individu salarié, travailleur indépendant, demandeur d'emploi, bénévole du mouvement associatif, coopératif ou mutualiste, volontaire en service civique (personnes majeures).



#### Prérequis et niveau d'entrée

- Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective au cours des 5 dernières années en lien avec le référentiel concerné
- Ce prérequis sera validé suite à la transmission du descriptif d'emploi, de la



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 000 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)

# Programme de formation

fiche candidat puis à un rendez-vous avec un conseiller formation.



## Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle.
- Apports théoriques
- Mises en situations pratiques



## Évaluation

### De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

### Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Etude de cas écrite

Barème d'évaluation :

- Acquis (80% ou plus de critères validés)
- Non acquis (moins de 80% de critères validés)



## Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE



## Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**
- **Certificat de Compétence en Entreprise** (si réussite)
- **Taux de réussite : 2021 : NC ; 2022 : NC ; 2023 : NC**



## Contenu de formation

### JOURNÉE 1 : LA PREPARATION DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE : LES 3M (MOYENS, METHODES ET MENTAL)

#### LES MOYENS A IDENTIFIER ET RECHERCHER

- Les informations nécessaires sur le client et sur le marché
- Les réseaux sociaux et les outils web
- Les comportements clients et la typologie des clients
- Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles

#### LES METHODES A MAITRISER

- Définir ses enjeux, les objectifs, les marges de manœuvre
- Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarii possibles

#### LE MENTAL, LES ATTITUDES A DEVELOPPER

- 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 (GARDER LA MAIN TOUT EN PRESERVANT LA RELATION)

- La prise de contact : éléments clé
- 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

### JOURNEES 2 ET 3 : LA PROSPECTION : A LA CONQUETE DE CHIFFRE D'AFFAIRES ET DE MARGES

#### INTRODUCTION SUR LA PROSPECTION

- Les enjeux
- Les freins
- **Travail interactif à partir d'échanges et des réponses du questionnaire**

#### LA CONQUETE DE NOUVEAUX CLIENTS



# Programme de formation

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 6 clés afin d’optimiser ses pratiques</li> <li>➤ Ateliers pour partager les bonnes pratiques</li> <li>Mises en situation pour appliquer</li> </ul>
<b>LE UP SELLING (REALISER DAVANTAGE DE CHIFFRE D’AFFAIRES ET DE MARGE AVEC LES CLIENTS)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les méthodes pour réussir</li> <li>➤ Mises en situation pour appliquer</li> </ul>
<b>LE WIN BACK (LA RECONQUETE DU CLIENT)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Comment argumenter à partir de l’écoute active</li> <li>➤ Ateliers pour identifier les freins et les solutions (à partir d’un support)</li> <li>Mises en situation pour appliquer</li> </ul>
<b>JOURNEE 4 : L’ENTRETIEN : DE LA PRISE DE CONTACT AU CLOSING</b>	
<b>INTRODUCTION : CERNER LES ATTENTES CLIENTS DANS SA DEMARCHE COMMERCIALE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Connaître et s’adapter aux différents comportements d’achat des clients B to C et B to B</li> <li>– Identifier les différentes étapes du processus de vente</li> </ul>
<b>LA PRISE DE CONTACT POUR ENCLENCHER LE DIALOGUE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Donner envie par une prise de contact positive et motivante</li> <li>– Susciter l’intérêt par une accroche vendeuse</li> <li>– Créer l’interaction avec le client</li> </ul>
<b>LA DECOUVERTE DES BESOINS DU CLIENT POUR ADAPTER SON OFFRE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tout découvrir de la situation, des besoins du client</li> <li>– Déterminer les motivations réelles</li> <li>– Questionner le client : techniques et bonnes pratiques</li> </ul>
<b>L’ARGUMENTAIRE SUR LES BENEFICES DE L’OFFRE POUR PERSUADER D’ACHETER</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Construire et présenter des arguments percutants</li> <li>– Valoriser son prix</li> <li>– Répondre en souplesse aux objections du client</li> </ul>
<b>LE CLOSING POUR EMPORTER LA COMMANDE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saisir le bon moment pour conclure : les « feux verts » de la conclusion</li> <li>– Engager le client à l’achat (5 méthodes de closing)</li> <li>– Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels</li> </ul>
<b>LA CONSOLIDATION DE LA RELATION POUR MIEUX FIDELISER LE CLIENT</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer le suivi après la vente</li> <li>– Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre</li> </ul>
<b>JOURNEE 5 : LA NEGOCIATION</b>	
<b>LA NEGOCIATION, EN AMONT POUR UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifier les enjeux de la négociation et les positions de force</li> <li>– Construire un argumentaire</li> </ul>
<b>LA PROPOSITION AU CŒUR DE LA NEGOCIATION</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Présenter et valoriser la proposition ou devis</li> <li>– Savoir argumenter</li> <li>– Mener efficacement l’entretien de négociation, en s’appuyant sur les différents scénarii</li> <li>– Développer l’assertivité et la compréhension du client</li> <li>– Savoir faire face aux demandes non acceptables</li> </ul>
<b>LA REPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se préparer à traiter des objections</li> <li>– Identifier les points de résistance par une écoute active</li> </ul>



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012  
 Siège social : CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle  
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) Web : [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)





<p>3/ Finalisation et évaluation de la négociation commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborer à la formalisation du contrat de vente ou d'achat, en contrôlant sa conformité au regard des obligations légales et en vérifiant la présence des différentes clauses résultant des accords convenus, afin de sécuriser la transaction et de garantir l'engagement mutuel des parties prenantes.</li> <li>Identifier les indicateurs et critères de performance adéquats, afin de qualifier le processus de négociation mené et de mesurer son impact au regard des résultats obtenus.</li> <li>Evaluer le processus de négociation mené, en s'appuyant sur l'analyse de critères et indicateurs objectivés et sur l'auto-analyse de l'attitude mise en œuvre et des techniques mobilisées, afin de repérer ses points forts à capitaliser et d'identifier ses marges de progrès.</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou situation réelle portant sur :</i></p> <p><b>L'analyse rétrospective et évaluative de la négociation conduite</b></p>	<p>Les critères et indicateurs de performance choisis permettent une évaluation objective de la négociation</p> <p>L'auto-analyse est lucide et opérée avec une prise de recul suffisante</p> <p>Les différentes étapes et moments-clés de la négociation sont identifiés</p> <p>Les points forts à capitaliser sont repérés</p> <p>Les marges d'amélioration sont correctement identifiées et qualifiées.</p> <p>réunion est préparée, les thèmes à traiter définis de même que la ou les méthodes d'animation à utiliser</p> <p>La présentation de la réunion, ses objectifs et ses modalités de fonctionnement sont clairement expliqués</p> <p>Les techniques d'animation favorisent la prise de parole et l'implication de chacun</p> <p>Les méthodes de travail proposées permettent de participer de façon constructive</p> <p>Les problèmes rencontrés sont pris en compte et gérés de façon adaptée</p>
--	---	--	--



 Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)