

Intitulé de la formation **La négociation**

Domaine Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 01/2025

Éligible CPF Non ☒ Oui ☐



Objectifs

Objectif de la formation

Donner des méthodes efficaces afin de conclure des négociations gagnantes

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Savoir identifier et définir les enjeux et les objectifs d'une négociation,
- Savoir dérouler sa stratégie de négociation,
- Savoir adapter la bonne communication et bonne posture,
- Construire et/ou valoriser ses devis et propositions,
- Conclure des accords gagnant-gagnant,
- S'évaluer pour progresser.



Durée : 1 j de formation
soit **7h par stagiaire**

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

- Commerciaux (plutôt en B to B ou B to B to C) ou technico commerciaux



Prérequis et niveau d'entrée

- Connaître et/ou pratiquer les techniques de vente



Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Apports théoriques,
- Formation très interactive,
- Mises en situation,
- Tests,
- Construction d'outils.



Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Quiz

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII^e AVENUE



Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**



Contenu de formation

LA NEGOCIATION, EN AMONT POUR UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

- Identifier les enjeux de la négociation et les positions de force
- Construire un argumentaire

Programme de formation

LA PROPOSITION AU CŒUR DE LA NEGOCIATION

- Présenter et valoriser la proposition ou devis
- Savoir argumenter
- Mener efficacement l'entretien de négociation, en s'appuyant sur les différents scénarii
- Développer l'assertivité et la compréhension du client
- Savoir faire face aux demandes non acceptables

LA REPONSE 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
- 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 EVALUATION DE LA NEGOCIATION

Contact formation

- ☐ Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr
- ☐ Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr
- ☐ Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr
- ☐ Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr

Site de Rodez – intra et sur-mesure
Site de Millau – inter, intra et sur-mesure
Site de Rodez – inter
Site de Rodez – intra et sur-mesure

