

Durée

3 jours (2 + 1) soit 21 heures

Public

Commerciaux, vendeurs, technico-commerciaux et toute personne en charge de négocier avec la clientèle.

Prérequis

Exercer ou être amené à exercer un rôle de manager.

Objectifs

Maîtriser le processus de négociation.

Bien différencier le temps de négociation et de vente.

S'adapter aux différentes phases de négociation.

Déjouer les pièges des entretiens.

Fidéliser la clientèle par une relation de qualité.

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, et de phases de réflexion.

Echanges interactifs.

Mises en situation et jeux de rôles.

Evaluation

Tests, autodiagnostic.

Analyse d'une négociation.

Intervenant

Consultant en communication, management, techniques de vente et développement personnel.

Lieu

Chez EvryWare ou en entreprise.

« Ne négocions jamais avec nos peurs. Mais n'ayons jamais peur de négocier ».

La négociation est un moment particulier. Différent de l'acte de vente ou de la gestion de conflit. C'est un échange ou la capacité à s'affirmer et à écouter sans perdre le contrôle de soi est capitale.

Tout est dans la préparation

- Les caractéristiques des différentes négociations
- Se préparer à négocier
- La check liste des questions repères
- Trouver son style

Une affaire de « mental » et de langage

- Appréhender le coté psychologique de la négociation
- Quelles attitudes adopter ?
- A quels moments risquez-vous d'être déstabilisé ?
- Le comportement de marchandage
- L'utilisation du non verbal
- Analyser et utiliser les rapports de force
- Choisir sa stratégie
- Conciliation, affrontement ou évitement

Prendre en compte son intérêt et celui de l'interlocuteur

- Conserver une marge de manœuvre
- L'argumentation structurée
- Mettre en valeur les bénéfices pour l'interlocuteur
- L'importance du registre des émotions
- Accepter, recevoir et donner du feed-back
- Conclure au bon moment
- Appréhender les signes d'avancement et de conclusion
- L'accord

Suivre l'après-vente (3ème jour)

- Analyser les retombées avec les services
- Mettre en place des actions de fidélisation
- Instaurer des relances efficaces

RESULTATS

- ✓ Se sentir à l'aise dans le temps de négociation, sans être dupe des pièges que recèle l'entretien.
- ✓ Anticiper sur le comportement de l'interlocuteur et apporter des réponses et des solutions gagnantes pour les deux parties.