Programme de Formation

Négociation client : préparer, argumenter, conclure

Description

Avec cette formation, vous allez découvrir de nouvelles approches en prospection commerciale, vous les approprier et les mettre en application sur le terrain.

Points Forts

Formation négociation complète : préparation entretien, détection opportunités, maîtrise objections, techniques closing, écoute active, mises en situation. Excellence relationnelle client garantie.

Public visé

- Toute personne souhaitant maîtriser toutes les techniques d'entretien et de négociation client

Objectifs pédagogiques

- Instaurer un climat détendu et de confiance avec le client
- Savoir être en écoute active et apprendre à poser les bonnes questions
- Être plus convaincant dans son accroche grâce à la construction d'un argumentaire
- Adopter la posture d'un expert
- Conclure la négociation par des ventes

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Description

- Préparer son entretien
  - Avoir confiance en soi et appréhender dans de bonnes dispositions l'entretien prospect ou client
  - Préparer son entretien client efficacement et détecter les opportunités commerciales
  - Définir les objectifs issus de l'entretien
  - Préparer les sujets à évoquer
  - Préparer une trame d'entretien afin de diriger l'entretien
- Préparer sa négociation
  - Analyser le contexte et les enjeux de chacun des partenaires de négociation.
  - Définir ses objectifs et ses marges de négociation.
  - Savoir amener la négociation
- Maîtriser les étapes clés de la négociation
  - Entamer la négociation sur des bases saines
  - Prendre le contrôle de ses intuitions : o Ecouter ses partenaires pour comprendre leurs besoins o Partir sans « aucun apriori » et sans penser à la place de l'autre
  - Passez d'une volonté de convaincre à une volonté de comprendre : o Gérer les objections de façon constructive
  - Chercher à augmenter son partenaire : o Faire en sorte que le client accepte notre proposition mais avec son système de pensée o Consolider l'accord obtenu

- Maitriser la conclusion d'entretien
  - Savoir reformuler tous les éléments de l'entretien
  - Saisir les moments opportuns pour faire « ses attaques de ventes » et mettre en place les contrats
  - Répondre aux objections
- Mise en situation
  - Négociations "training" et mise en situation
  - Auto-analyse

Prérequis

- Un questionnaire de positionnement sera réalisé au préalable pour adapter la formation à vos besoins

Modalités pédagogiques

- Exercices concrets
- Cas pratiques
- Quiz d'évaluation des connaissances

Moyens et supports pédagogiques

- La mise en œuvre de jeux (quizz, sondages, photolangage, brainstorming...) dans le mode d'apprentissage a pour objectif de : Accroître les compétences et augmenter l'attention, Former plus rapidement sur des concepts (techniques de vente et de négociation), Redonner de la confiance en permettant le droit à l'erreur, Ancrer les savoirs
- La formation se découpe en 3 séquences :
  - Diagnostic (cerner le niveau de connaissance des participants, entreprendre, réfléchir),
  - Investigation (résolution de problèmes, échanges argumentés),
  - Simulation (exercices, mises en situation), Auto-évaluation.

Modalités d'évaluation et de suivi

- Positionnement en amont de la formation :
  - Un quiz de consolidation des pré-requis sera administré en amont de la formation
- Suivi « pendant » :
  - Feuilles de présence
  - Exercices pratiques
  - Évaluation « fin de formation »
  - Évaluation des acquis en fin de formation
  - Formulaires d'évaluation de la formation
- Évaluation à froid :
  - Suivi post-formation : Questionnaire de satisfaction à j+60