

Modalités de mise en œuvre : stage en présentiel

Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :

Public : Tous commerciaux souhaitant développer ses capacités à négocier

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

Modalité d'accès à la formation :

Bulletin d'inscription

Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale
- Mettre en avant l'importance du comportemental commercial

Objectifs pédagogiques :

- Travailler l'écoute active du client pour être en phase avec lui
- Chercher à convaincre le client en identifiant et valorisant les points de convergence
- S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection

Contenu et programme de la formation :

Préparation

Identifier les éléments à rechercher : les informations nécessaires sur le client et sur le marché.

Utilisation des réseaux sociaux et des outils web.

Les comportements clients et la typologie des clients

Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles.

Définir ses objectifs.

Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarii possibles.

Le savoir-faire et les attitudes à développer

L'écoute : verbale et non verbale

S'adapter à son interlocuteur et à son mode de fonctionne

Négociation multi-interlocuteurs : repérer le rôle de chacun dans la négociation

Gérer ses émotions.

L'entretien commercial

La prise de contact : éléments clé

Savoir mener l'entretien tout en préservant la relation

Découvrir les besoins et les attentes du client

Etre 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

L'impact des mots utilisés

La négociation

Identifier les enjeux de la négociation

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

Savoir argumenter

La réponse 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

L'attitude à adopter 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 évaluation de la négociation

Encadrement de la formation :

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

Qualité du ou des formateurs :

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)
Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

Moyens et méthodes pédagogiques :

Mise en situation collective, en sous-groupe
Echanges d'expériences
Apports théoriques
Présentation dynamique et ludique

Suivi, évaluation de la formation :

QCM ou étude de cas/mise en situation

Validation et sanction de la formation :

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

Le stage permet d'accéder à la Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) "Mener une négociation commerciale" recensé à l'inventaire des certifications et habilitations de la CNCP (Commission Nationale de la Certification Professionnelle).

Durée de la formation et modalités d'organisation :

Durée : 5 jours, soit 35 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires