maîtriser les techniques de négociation



La négociation, quelle soit commerciale, sociale ou professionnelle, répond à des règles bien précises. Il faut comprendre la négociation comme une « élaboration contradictoire » d'un projet commun que l'on discute. Les deux parties commencent par faire état de leurs divergences, chacun définissant et énonçant clairement ses points de vue.

Aujourd'hui, il est demandé aux commerciaux de repérer les opportunités commerciales au cours de leur mission, auprès de clients déjà identifiés et d'optimiser leur réseau. Face à des clients de plus en plus sollicités par la concurrence, la seule expertise technique ne suffit pas, négocier est aujourd'hui incontournable.

Les négociations sont parfois difficiles et doivent conjuguer un savoir faire méthodologique et des compétences comportementales fortes. Pour connaître son interlocuteur, rien de mieux que la préparation qui permet au négociateur de gagner la confiance nécessaire pour ensuite mieux improviser.

OBJECTIFS

- Découvrir les fondements de toute négociation ; commerciale, sociale ou managériale
- Acquérir les outils et techniques clés de la négociation
- Identifier les bonnes aptitudes du négociateur
- Définir les stratégies de négociation
- Déterminer son style de négociateur
- Gérer les conflits dans le cadre d'une négociation
- Répondre aux différents types d'objection

PROGRAMME

L'organisation et la structure de la négociation
Qu'est-ce que la négociation ?
Les composantes de la négociation,
Les différents types de négociation,
L'importance de la planification et de la préparation.

Les attitudes du négociateur
Le style et les qualités qu'il doit développer,
Le comportement face à l'interlocuteur.
Prévenir le trac,
Respect des préliminaires.

La communication
Les deux niveaux de communication : verbale et non verbale,
Clarifier l'objectif dans une relation,
Analyser les moteurs et les freins de vos interlocuteurs,
Les techniques de présentation.

Stratégie et tactiques pour la négociation
Définir une stratégie
Appliquer des tactiques
Créer un environnement gagnant-gagnant
Mettre en place vos objectifs minimum et maximum par rapport aux problèmes

La relation avec l'autre
La nécessité d'une réelle méthode d'écoute au cours de l'entretien de négociation,
L'écoute et la persuasion : respect de l'autre, utiliser les arguments de la partie adverse,
La découverte des besoins de l'interlocuteur,
L'identification des intérêts communs,
Conduire et contrôler la négociation,
Les questions : leur utilisation pertinente
L'argumentation : donner du relief et de la force aux argumentaires.
Les différentes approches pour traiter les objections,
Savoir conclure et concrétiser.

Après la négociation
Entretenir une relation de confiance avec l'interlocuteur,
Assurer un suivi de qualité
Anticiper l'évolution des besoins.

PUBLIC :

Tout négociateur concerné par la négociation : vendeurs, chargés d'affaires, acheteurs, chef de projets, managers opérationnels.

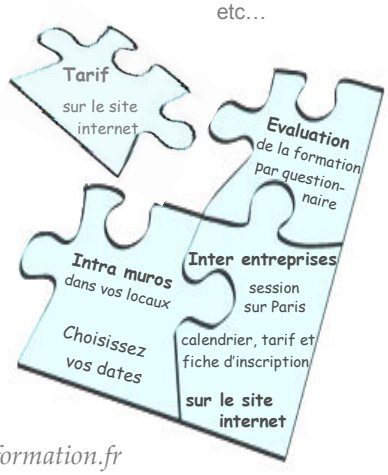
PEDAGOGIE

Le stage est basé sur des apports conceptuels et la compréhension par l'exemple. Des exercices pratiques sont dispensés tout au long de la formation.
Une large place est donnée aux discussions et au partage d'expériences.

Remise de supports pédagogiques

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur policier, etc…



Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©