

INSTITUT PERSEVERANCE

Formation Professionnelle Continue

38 bis Boulevard Victor Hugo

06000 Nice

Siret : 89915242500018

TVA intracommunautaire : FR 01899152421

**Numéro de déclaration d'activité auprès du préfet
de la région PACA : 93060933906**

NEGOCIATION COMMERCIALE

Description

Une formation pour vous aider à construire une relation saine, constructive et pérenne.

Public Visé:

Tout intervenant en relation avec la clientèle : agent d'accueil, vendeur, artisan, commerçant, gérant de PME, professions libérales...

Pré-requis à la formation Négociation commerciale:

Module 1: Aucun

Module 2: Avoir suivi le module 1

Module 3: Avoir suivi le module 2

FORMATEUR : Nom : Prénom :

Moyens d'encadrement :

Les cours sont dispensés par des enseignants et des formateurs spécialisés, ayant les connaissances et les compétences nécessaires pour la réussite du transfert des connaissances.

Expérience minimum : 2 ans

Objectifs de Formation Négociation commerciale:

- apporter les outils et méthodes utiles pour améliorer l'efficacité de la négociation, même dans les situations de négociation difficiles les plus courantes.

Savoirs :

1. Construire une relation de communication saine
2. Structurer son argumentaire
3. S'adapter à son interlocuteur
4. Analyser la clientèle et le marché
5. Argumenter

Compétences associées:

1. Techniques de Vente
2. Communication interpersonnelle
3. Développer son écoute
4. Exposer clairement une proposition

Organisation de la formation :

- **Durée de la formation :**
- **Durée et modalités d'organisation :**

- Dates :/...../..... au/...../.....
- Durée : 21 jours.
- Horaire : à définir avec le stagiaire.
- Organisation : à distance, présentiel, E-Learning.
- Intra ou Inter-Entreprise.
- Taille du groupe : individuel ou groupe de 3 apprenants maximum.
 - Formation complète : 63h soit 3 modules de 21 heures chacun
 - Durée réelle Fixée en fonction du profil du stagiaire à l'issue du test de positionnement: entrée en formation en début de module 1 à 3 en fonction du niveau du stagiaire.
- **Délai d'accès à la formation** : de 2 semaines à deux mois en fonction du nombre de participant et du mode de prise en charge
- **Organisation et Lieux** :
- Plusieurs possibilités
- En présentiel : 38 bis blvd Victor Hugo 06000 Nice
- En Presentiel : Chez le stagiaire
- En distanciel : par Skype, Google meet, Zoom
- **Accessibilité** :
- Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.(Locaux,
- Adaptation des moyens de prestation)
- Délai d'accès :
- 11 jours (minimum)
- **Tarifs** :
- Selon le format de cours : de 25€/h à 120€/h

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Formateur équipé d'un ordinateur portable
- Utilisation de documents papiers, audios, vidéos.
- Fiches méthodes remises au stagiaire en cours de formation sous format papier et numérique.
- Dérouler pédagogique avec un bilan par séance résumant le contenu de la séance, les notions abordées en cours de séance, ainsi que des pistes de travail autonome à effectuer avant la séance suivante est remis à l'issue de chaque séance par voie électronique.
- Travail en individuel en groupe de 1 à 8 stagiaires maximum. De nombreuses mises en situation personnalisées sont proposées à chaque séance afin de mettre en pratique immédiatement chaque compétence acquise.
- **Les modalités d'adaptation pédagogique :**
 - - Face à face avec un formateur
 - - Mises en situation répétées et coaching terrain
 - - Répartition pédagogique : 70 % de pratique, 30 % d'apports théorique
 - - Participation active et l'expérimentation des participants est privilégiée
 - - Exercices pratiques, outils d'analyse,
 - - Apports méthodologiques illustrés d'exemples puis application en situation.

Qualité des formateurs de la formation : Formateur diplômé de niveau 5 (Bac +2) minimum, 5 ans d'expérience métier minimum et 2 années d'expérience de la formation professionnelle minimum.

Évaluation des acquis de la formation : Un test par mise en situation individuelle est effectué par le formateur en début puis en fin de formation afin d'apprécier l'évolution du niveau du stagiaire.

Modalité et suivi d'évaluation : Entretien et test de positionnement, évaluation des acquis régulières (QCM, jeux de rôles), évaluation finale, suivi pédagogique individuel, feuille d'émargement par demi-journée, attestation de présence.

Sanction de formation :

Attestation de formation

Parcours :

Formation modulaire avec passage au module suivant après validation du module précédent.

Formations Complémentaires :

- La Communication interpersonnelle vivante
- La Vente

Programme de formation:

Programme détaillé par demi-journée ou séance

MODULE 1

Demi-journée/séance 1: LA CONNAISSANCE ET L'ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

- - La connaissance générale de sa clientèle
 - Les outils de la connaissance du client
 - L'exploitation des données
 - Le document de synthèse: l'analyse de marché

Demi-journée/séance 2: LA CONNAISSANCE DE SON BUSINESS

- - Se connaître avec la matrice SWOT
 - Communiquer dans des contextes

Demi-journée/séance 3: LA CONNAISSANCE DES CONCURRENTS

- - Analyser du marketing et de la communication des concurrents
 - Comprendre leurs points forts et faibles
 - Mise en pratique

Demi-journée/séance 4: LA CONNAISSANCE DES AUTRES

- Analyser la demande
- Comprendre les clients, outils et méthodes
- Analyser l'acte d'achat des clients

Demi-journée/séance 5: GERER SON STRESS

- Maîtriser les techniques vocales (respiration, prononciation, intention...)
- Maîtriser son trac
- Maîtrise sa communication non verbale

Demi-journée/séance 6: LE MESSAGE

- - Structurer le message
 - Maîtriser les supports visuels
 - Mise en situation sous forme de scénettes
 - Bilan

MODULE 2

Demi-journée/séance 1: BÂTIR LA RELATION

- - Comprendre l'autre
 - Établir la relation entre les acteurs
 - Renforcer l'efficacité relationnelle
 - Maîtriser la communication professionnelle

Demi-journée/séance 2

- MAITRISER LES ETAPES CLES DE LA NEGOCIATION
 - Entamer la négociation sur des bases saines.

- Clarifier les intérêts de chacun :
 - écouter ses partenaires pour comprendre leurs besoins ;
 - argumenter pour influencer la négociation ;
- Rechercher un accord mutuellement satisfaisant :
 - gérer les objections de façon constructive ;
 - créer de la valeur avant de la répartir ;
 - jouer sur les marges de manœuvre de chacun sans perdre de vue son objectif.
- Conclure un accord pérenne :
 - engager ses partenaires et formaliser un accord ;
 - consolider l'accord obtenu.

Demi-journée/séance 3: CHOISIR SON APPROCHE EN NEGOCIATION

- - Identifier l'impact de ses représentations en négociation.
 - Repérer les différentes attitudes instinctives, leurs avantages et leurs risques.
 - Choisir sa posture pour négocier.

Demi-journée/séance 4: PREPARER SA NEGOCIATION

- - Analyser le contexte et les enjeux de chacun des partenaires de négociation.
 - Mesurer objectivement le rapport de force.
 - Définir ses objectifs et ses marges de négociation.

Demi-journée/séance 5: PREPARER SA NEGOCIATION (suite)

- Préparer ses arguments.
- Préparer la réponse aux objections

- Envisager les échanges possibles et les solutions à creuser pour sortir des blocages.

Demi-journée/séance 6: APPLICATIONS

- - Mises en situations sous forme de scènettes
 - Bilan

MODULE 3

Demi-journée 1: GERER QUATRE SITUATIONS DIFFICILES EN NEGOCIATION

- - Lever les freins d'un partenaire qui bloque la négociation.
 - Sortir d'un conflit : négocier lorsque la charge émotionnelle est forte.
 - Déjouer les tentatives de déstabilisation.
 - Trouver un accord objectif lorsque les intérêts sont contradictoires.

Demi-journée 2: LES PROFILS TYPES

- - Négocier avec les particuliers
 - Négocier avec les professionnels
 - Négocier avec les distributeurs
 - Négocier avec les fournisseurs

Demi-journée 3: NÉGOCIER EN SITUATION (Travaux pratiques, mis en scène) phase 1

- - Prendre contact et découvrir le client
 - Argumenter et traiter les objections
 - Conclure et assurer le suivi commercial

Demi-journée 4 : NÉGOCIER EN SITUATION (Travaux pratiques, mis en scène) phase 2

- - Prise de recul par rapport à la phase 1
 - Correction de ce qu'il faut
 - Mises en pratique pour créer un réflexe

Demi-journée 5 : ANALYSE DE PRATIQUE

- - Étude de cas issus de l'activité professionnelles des stagiaires :
 - Ce qu'il n'aurait pas fallut faire
 - Ce qu'il faudra faire

Demi-journée 6 : BILAN DE FORMATION

- - Évaluation des acquis des stagiaires
 - Retour sur les notions en fonction de l'évaluation

Fait à Nice,

le/..../.....

Stagiaire : Mme

Responsable formation : M. SANDRO INSERILLO

SITE INTERNET OFFICIEL : institut-perseverance.com