
Programme de Formation

Mener une négociation

Organisation

Début :

Fin :

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

- Commerciaux, négociateurs
- Managers et cadres amenés à négocier
- Professionnels de la relation client
- Toute personne souhaitant renforcer ses compétences en négociation



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer efficacement une négociation en maîtrisant méthodologie et outils
- Communiquer avec impact pour convaincre et gérer les objections
- Structurer la négociation en intégrant ses différentes phases
- Adopter les postures et processus adaptés pour réussir la négociation
- Gérer les situations conflictuelles et conclure avec succès



Description

1. Méthodologie et outils de préparation à la négociation

- Comprendre son environnement
- Identifier ses forces et faiblesses (talent distinctif, talon d'Achille, plus-values, moins-values, notoriété)
- Établir son baromètre motivation, attitude, objectifs
- Se poser les bonnes questions (QOQCCP, questionnaire contextuel)
- Fixer des objectifs clairs : cible, maximum, minimum
- Recueillir des informations sur l'autre partie
- Personnifier son interlocuteur
- S'appuyer sur ses clients ambassadeurs
- Clarifier les enjeux pour chaque partie
- Formuler des propositions acceptables
- Développer une approche stratégique des négociations importantes

2. Communiquer pour convaincre

- Raisonner pour argumenter efficacement
- Anticiper et traiter différents types d'objections
- Rebondir sur une argumentation contextuelle
- Faire preuve d'agilité positive
- Optimiser les trois langages (verbal, non-verbal, para-verbal)
- S'ouvrir pour instaurer la confiance mutuelle
- Franchir les étapes de l'adhésion à la fidélisation

3. Structure de la négociation



- Intégrer les phases de la négociation
- Gérer le temps imparti
- Trouver l'alternance et le rythme adaptés
- Faire des propositions conciliables
- Négocier à partir d'intérêts partagés
- Agir face aux difficultés
- Négocier en équipe

4. Processus, outils et postures de la négociation

- Créer la relation
- Comprendre son interlocuteur
- Décrypter postures et attitudes
- Jouer sur la paire concession / contrepartie
- Gérer situations tendues et conflictuelles
- Transformer stress en adrénaline positive
- Acter pour conclure



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

ateliers pratiques et exercices de mise en application



Moyens et supports pédagogiques

Un support de cours par stagiaire



Modalités d'évaluation et de suivi

Validation en cours de formation par des mises en situation



Informations sur l'admission

Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap