



Négociation commerciale

Savoir négocier en situation difficile

2 jours (14h00) | ★★★★★ 5/5 | DCNEG-DIF | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills › Développement commercial › Négociation commerciale

Document mis à jour le 05/12/2022

Cette formation vous permettra de développer les compétences suivantes :

- Acquérir de la confiance en soi pour aborder les négociations dans un contexte complexe
- Repérer et agir sur tous les acteurs de la négociation
- Elaborer et mettre en oeuvre votre tactique de négociation
- Garder le cap face à des négociateurs difficiles.

Niveau requis

Avoir une bonne pratique de la négociation.

Public concerné

Commerciaux expérimentés souhaitant perfectionner leur approche de la négociation, responsables comptes-clés, responsables grands comptes.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalités et moyens pédagogiques :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Démystifier la négociation

- Comprendre pourquoi un bon commercial ou vendeur n'est pas automatiquement un bon négociateur
- Evaluer son profil de négociateur
- Découvrir ce que signifie "négocier en situation difficile" : les différentes situations concernées
- Développer un mental fort avant la rencontre, oser la "confrontation positive"
- Comprendre ce que peuvent nous apprendre les joueurs d'échec, les joueurs de poker, les acteurs de théâtre

Préparer l'entretien de négociation

- S'informer au maximum sur ses futurs interlocuteurs : où et comment récupérer des informations essentielles pour mieux négocier
- Déterminer la logique et les attentes probables de ses interlocuteurs et de leur entreprise
- Développer une stratégie de négociation assortie d'un objectif final et d'objectifs intermédiaires
- Fixer à l'avance ses marges de négociation, son "seuil de rupture", ses positions de replis ainsi que les contreparties à obtenir
- Evaluer les solutions alternatives en cas de blocage de la négociation
- Anticiper les techniques habituelles, utilisées notamment par les acheteurs professionnels, pour déstabiliser et arracher des concessions importantes en termes tarifaires
- Préparer les supports et documents d'appui à la négociation
- Temporiser si nécessaire pour ne pas négocier en situation trop défavorable

Maîtriser les différentes phases de la négociation

- Etablir immédiatement un équilibre psychologique
- Se légitimer aux yeux de son interlocuteur
- Poser les bases nécessaires au déroulement d'un échange constructif. Valider l'existence d'un objectif minimum commun
- Développer une écoute réciproque
- Argumenter sans "baratiner", parvenir à se focaliser sur les vrais facteurs de différenciation de son offre commerciale
- Défendre efficacement ses tarifs et ses marges
- Résister aux différentes tentatives de pression et de manipulation
- Gérer les situations conflictuelles en conservant une forme d'autorité tranquille et rassurante
- Mettre en valeur ses éventuelles concessions
- Négocier pas à pas tout en appliquant avec fermeté la règle du "donnant-donnant"
- Conclure en fixant avec assertivité la suite des événements : contractualisation, nouveau contact...
- Débriefing après la négociation pour progresser encore

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)