

Vendeurs, technico-commerciaux,  
chargés de clientèle, responsables  
commerciaux, assistant(es)  
commercial(es)

Avoir une activité commerciale

Maîtriser la négociation commerciale  
afin de pouvoir passer la certification  
CCE « Mener une négociation  
commerciale »

Partie 1 : Appréhender les méthodes de  
vente

Prendre du recul sur ses pratiques  
commerciales

Maîtriser les étapes de la vente, de la  
conquête à la fidélisation

Savoir négocier et résister à la pression  
client

Savoir conclure ses ventes et atteindre  
ses objectifs

Partie 2 : Apprendre à mieux  
communiquer pour mieux vendre.

Mettre en place les outils qui permettent  
d'améliorer et de développer les  
compétences techniques et  
relationnelles pour assurer une vente  
de qualité

Apports théoriques

Exercices et jeux de réflexion

Mises en situation filmées

Débriefings collectifs

Plans d'actions individuels

L'outil théâtre comme moyen de  
rencontre, de découverte et de  
vérification de nos comportements :

-s'ouvrir aux jeux pour mieux savoir  
vendre

-trouver le jeu pour défendre/vendre  
un produit ou un service

Les méthodes et outils de la  
communication pour analyser, mettre  
en place et installer les différentes  
étapes de la vente : notions de base de  
la communication professionnelle

5 jours soit 35 heures

CCE (Certificat des Compétences en  
Entreprise) « Mener une négociation  
commerciale »

## Parcours de formation préparant au Certificat de Compétences en Entreprise

### MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

#### Option 2

#### PROGRAMME

##### A- THECHNIQUES DE VENTE

##### 1. **Les 3 dimensions de la fonction commerciale :**

- La dimension affective
- La dimension professionnelle
- La dimension commerciale

##### 2. **Préparer ses ventes et prendre rendez-vous :**

Déterminer les objectifs de la vente

- Optimisation des objectifs
- Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles
- Préparation d'un plan de découverte
- Prise de rendez-vous

##### 3. **Réussir la prise de contact :**

Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue

- Importance des notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active

Le contact en rendez-vous

- Phase d'échange basée sur l'observation de l'environnement
- Construction et utilisation de phrases d'accroche

##### 4. **Découvrir les attentes du client :**

Connaitre les techniques de questionnement et de reformulation  
Identifier le besoin et les motivations du client

- Les motivations du client : Le S.O.N.C.A.S et comment l'utiliser
- Etre stratège dans son questionnement Le S.P.I.S

Développer l'écoute active et l'empathie

##### 5. **Argumenter avec conviction :**

Construire un plan d'argumentation structuré

Elaborer un argumentaire propre à son activité

- Construction d'un A.G.O (Avantage Global de l'Offre)
- d'incompréhension et de tensions.
- Savoir entendre et encourager.
- Dédramatiser la situation.

- Gérer les réticences et les conflits.
- Instaurer le changement pour renforcer la cohésion.
- Instaurer des valeurs communes et des règles du jeu.
- Favoriser la réussite individuelle et collective.

Développer des arguments percutants

- Utilisation efficace du C.A.P (Caractéristiques - Avantages - Preuves)

##### 6. **Traiter les objections :**

Conseils pour répondre aux objections

- Stratégie de traitement des objections A.I.C.V.R
- Comment ne pas traiter toutes les objections de la même façon  
Préparer la présentation et la défense du prix
- Anticiper dès la découverte les objections prix
- Acquérir la capacité à présenter fièrement et défendre le prix de ses prestations
- Se positionner dans le respect du cadre législatif et/ou réglementaire.

##### 7. **Négocier :**

Préparer ses négociation (Objectifs, Enjeux, Latitude, Temps)

Savoir obtenir une contrepartie à toute concession

- Les bases de la négociation en 4 règles fondamentales

##### 8. **Conclure pour vendre :**

Préparer la conclusion en amont

Savoir lever les derniers freins  
Les méthodes pour emporter la décision

- Conclure c'est être actif
- Apprendre à repérer les signaux d'achat
- Déclencher la prise de décision du client

##### 9. **Prendre congé et fidéliser :**

Consolider sa visite pour fidéliser :

- Formaliser l'accord
- Préparer et amorcer la prochaine rencontre  
Savoir quitter le client

## Parcours de formation préparant au Certificat de Compétences en Entreprise

# MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE Option 2

### PROGRAMME (suite)

#### **B- ATTITUDE ET RELATION CLIENT**

##### **1. Travail sur l'accueil : savoir accueil l'autre**

Se dire « bonjour », se présenter, le début d'une relation, établir la relation sur des bases constructives

- Divers exercices de jeux de théâtre de dynamique personnelle et collective

##### **2. Savoir écouter : être à l'écoute de l'autre**

Développer l'écoute active, écouter l'autre proposition, développer sa concentration, s'adapter à l'autre, s'écouter en silence et en parole

- Exercices d'improvisation-Techniques A.Boal

##### **3. Echange verbal et non-verbal : Comment parle-t-on ? / Quelle est mon attitude ?**

Identifier les différents tons et intentions, respect de l'autre, le client, gérer ses émotions comme un acteur

Jeux de diction, d'articulation, d'expression orale

- Etablir le contact à l'aide d'exercices de théâtre, training de l'acteur

##### **4. Vendre / défendre son sujet, son produit**

Comment argumenter et convaincre, élargir son argumentaire, être acteur de l'entretien, de la vente

- Jeux d'improvisation et retour du public

##### **5. De l'échange à la négociation : vérifier l'objectif à atteindre**

S'affirmer sans s'imposer, savoir confirmer une vente, optimiser la relation client

- Mises en situation sur thèmes précis

#### ► **Calendrier 2019**

AGEN :

- 16-23-29 mai et 27-28 juin
- 14-21-28 novembre et 9-10 décembre

#### ► **Tarif**

1500 € HT

#### ► **Intervenant**

Olivier CUSSAC  
Hubert TURJMAN

#### ► **Contacts**

AGEN – 05.53.48.48.50  
MARMANDE – 05.53.84.82.82