KALEO FORMATION

PROGRAMME DE FORMATION

INTRA-ENTREPRISE
Techniques de négociation

COMMERCIAL

OBJECTIFS DU MODULE

Á l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :
- Améliorer les performances de négociation en BtoB
- Travailler les techniques et tactiques fondamentales
- Maîtriser les enjeux psychologiques d'une négociation
- Donner des clés pour préparer, construire sa négociation et adapter sa posture
- Pérenniser la relation client
- Formaliser l'accord

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale
PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.
Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)
Délai d'accès : 1 mois
Lieu : site de l'entreprise

COMMERCIAL

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

CONNAÎTRE ET VALORISER SES ATOUTS POUR MIEUX NÉGOCIER

- Développer des compétences dans l'utilisation des techniques d'introspection, d'observation et de communication pour comprendre et maîtriser la psychologie de la négociation
- Acquérir une connaissance approfondie d'un large éventail d'outils permettant d'analyser les échanges et jeux psychologiques (analyse transactionnelle, non verbal, couleurs de Jung)
- Adapter sa communication selon le niveau de maturité de ses interlocuteurs
- Adapter son langage et son cadre de référence pour être en adéquation avec celui de son interlocuteur

COMPRENDRE LES JEUX PSYCHOLOGIQUES INCONSCIENTS

- Décrypter les jeux d'influence, de pouvoir et adapter son comportement pour créer un climat de confiance
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour améliorer ses compétences en négociation
- Convaincre sans contraindre, oser la directivité à juste mesure
- Entrer en négociation en s'appuyant sur les quatre étapes de la négociation raisonnée
- Cerner les enjeux, les leviers, le contexte de la négociation et détecter le pouvoir décisionnel
- Mesurer le degré de dépendance, optimiser les relations et rapports de force

LES FONDAMENTAUX DE L'ARGUMENTATION

- Appréhender les enjeux de l'autre
- Valoriser la qualité des propositions
- Construire son argumentaire et anticiper les arguments de son interlocuteur
- Démontrer un comportement positif en toute situation

COMMERCIAL

S'ENTRAÎNER AUX DIFFÉRENTS REGISTRES ET TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

- Rappel des différentes stratégie de négociations : Intégrative, distributive, stratégie de neutralisation des échanges
- Le choix des tactiques à mettre en place en fonction de la situation, de la négociation, de l'interlocuteur
- Repérer les indices de flexibilité pour ajuster sa stratégie : renverser les positions et/ou rééquilibrer la relation
- Déjouer les pièges de la négociation
- Sortir des situations de blocage et oser dire non
- Maîtriser ses émotions limitantes, gérer son stress et optimiser la gestion du temps

SAVOIR CONCLURE UNE NÉGOCIATION

- Les moments et les signes pour conclure, formaliser un accord
- Le suivi et l'éventuelle renégociation et le partenariat dans la durée
- Formaliser les points d'accords
- Pérenniser la relation : la matrice de fidélisation et de suivi

S'ENTRAINER À DÉVELOPPER LES RÉFLEXES EFFICACES EN SITUATION DE CONFLITS

La maîtrise des situations difficiles :

- Impliquer un interlocuteur peu loquace ou confus
- S'affirmer face à une personne déstabilisante
- Décrypter le niveau d'intérêt face à un interlocuteur impassible