

# Négociier en situation tendue

## Débloquer une situation avec un client

Performance commerciale (V2021DECEMBRE-06)



### Objectifs opérationnels

Cette formation vis à oser dire NON en confiance, surmonter les conflits et les désaccords, formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance, faire respecter ses engagements.



### Aptitudes et compétences acquises à l'issue de la formation

- Maîtriser les stratégies, les méthodologies et les outils les plus avancés pour préparer et mener des négociations difficiles.
- Traiter et sortir des conflits.

## Pour qui ?



### Public concerné

- Toute personne confrontée à des situations conflictuelles ou tendues dans la relation commerciale : réclamations, gestion des insatisfactions, etc.



### Prérequis

- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation.
- Maîtrise du français lu, écrit, parlé Niveau A2/B1 (indispensable pour la prise de connaissance et la signature des documents de travail).

## Modalités pratiques



### Durée & Délais d'accès

- Durée : De 14h de formation.
- Délais d'accès : Selon disponibilité et durée (nous consulter).



### Format

- Inter et Intra-entreprise
- Ajustements possibles : toute variante doit faire l'objet d'un programme sur-mesure.
- Présentiel
- De 2 à 8 personnes maximum



### Tarif

- Nous consulter selon la durée et le niveau



# Négociier en situation tendue

## Débloquer une situation avec un client

### Performance commerciale (V2021DECEMBRE-06)

#### Parcours pédagogique



#### Méthodes & supports pédagogiques

##### Méthodes pédagogiques

- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences et analyses de pratiques
- Débriefing et conseils personnalisés par le consultant
- Jeux pédagogiques et exercices pour mieux se connaître, mieux comprendre ses réactions et leur impact
- Support de formation

##### Moyens techniques

- PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et paperboard.



#### Programme de formation

- Comprendre les mécanismes de la négociation commerciale
  - Gérer ses émotions et s'adapter à son interlocuteur
  - Les étapes clés pour construire une relation de confiance
  - Analyser ses comportements en négociation
  - Training permettant de prendre conscience de ses axes de progression et d'anticiper les tensions
  - Découvrir les rapports de force souvent rencontrés lors des négociations commerciales et les entretiens de réclamation
  - Les comportements en situation de négociation tendue : fuite, manipulation, agressivité, affirmation de soi
  - Bien connaître ces comportements pour adapter son vocabulaire, sa posture, et garder la maîtrise de l'entretien en cas de tension.
- Préparer son entretien de vente (au téléphone et en face à face)
  - Préparer méthodiquement son entretien afin d'anticiper les objections et remarques
  - Construire un argumentaire gagnant
  - Identifier les comportements de l'acheteur et s'adapter : les points clés, les mots gagnants
  - Oser dire non en proposant des solutions
  - Mettre en valeur les efforts consentis
- L'écoute active et la reformulation au service de l'affirmation de soi
  - Gérer les situations tendues : rester en relation client même en situation tendue
  - Déjouer la manipulation de l'acheteur
  - Anticiper les situations tendues et rebondir à l'issue d'une situation de stress
  - Le conflit est là : que faire ?
  - Training intensif sur des situations tendues vécues par les participants et apports du consultant



#### Intervenant

- Formateur(s) experts dans la vente et la relation client et reconnus dans leur métier.



#### Evaluation

- Validation des acquis de la formation au fur et à mesure de la progression.
- Compte rendu formateur
- Cette formation fait l'objet d'une mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.