

# Mener une négociation commerciale

## CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE



### OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale
- Mettre en avant l'importance du comportemental commercial
- Travailler l'écoute active du client pour être en phase avec lui
- Chercher à convaincre le client en identifiant et valorisant les points de convergence
- Valoriser les services de son entreprise
- S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection



### PROGRAMME

#### Préparation

Identifier les éléments à rechercher : les informations nécessaires sur le client et sur le marché

Utilisation des réseaux sociaux et des outils web  
Les comportements clients et la typologie des clients  
Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles

Définir ses objectifs

Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarios possibles

#### Le savoir-faire et les attitudes à développer

L'écoute : verbale et non verbale

S'adapter à son interlocuteur et à son mode de fonctionnement

Négociation multi-interlocuteurs : repérer le rôle de chacun dans la négociation

Gérer ses émotions

#### L'entretien commercial

La prise de contact : éléments clés

Savoir mener l'entretien tout en préservant la relation client

Découvrir les besoins et les attentes du client

Être à l'écoute du client avec objectivité

Repérer les freins et les points de blocages

La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer

L'impact des mots utilisés

#### La négociation

Identifier les enjeux de la négociation

Mener efficacement l'entretien de négociation, en s'appuyant sur les différents scénarios

Développer l'assertivité et la compréhension du client

Savoir faire face aux demandes non acceptables

Savoir argumenter

#### La réponse aux objections du client

Se préparer à traiter des objections

Identifier les points de résistance par une écoute active

Les différentes méthodes pour répondre aux objections

L'attitude à adopter pour répondre aux objections

Faire tomber les résistances face au prix

#### La conclusion de la vente

A quel moment conclure la vente/ la négociation ?

Détecter les signaux d'accord, d'achat

Les différentes méthodes pour conclure une négociation

Les méthodes d'aide à la décision

Investir sur la suite de l'entretien

#### Analyse et évaluation de la négociation





Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05



## CONTACT

### NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran  
36 000 Châteauroux  
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00  
fpc@indre.cci.fr  
[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136



### **PUBLIC – PREREQUIS**

Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique). Tous commerciaux souhaitant développer ses capacités à négocier

### **PEDAGOGIE**

Exposé théorique des outils et des méthodes  
Méthodes participative et active comprenant des mises en situation

### **MOYENS ET OUTILS**

Support de cours  
Cas pratiques

### **MODALITES D'EVALUATION**

Positionnement pré et post formation par le formateur  
Bilan oral de fin de formation  
Appréciation des acquis sur l'attestation de formation  
Grille d'évaluation individuelle de fin de formation  
Code RNCP : RS5444 – Mener une négociation commerciale (Certificat de Compétences en Entreprise- CCE)  
Certificateur : CCI France – enregistré le 19 mai 2021

**Certificat de Compétences  
en Entreprise**



### **DUREE**

5 jours soit 35 heures + 2 h passage du CCE

### **DATE**

27-28 novembre – 10-11-17 décembre 2024  
12-13-20-21-27 mai 2025

### **PRIX**

1 760 € par stagiaire