

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

« *Savoir engager et pérenniser une relation gagnant-gagnant !* »

Public : Commercial ayant une première expérience de la vente et maîtrisant les fondamentaux de la vente

Niveau de français pré requis : B2 (niveau autonome)

Volume horaire : 30 heures

Objectifs de formation

- Concevoir différentes stratégies de négociation commerciale
- Traiter les objections et argumenter avec force
- Maîtriser les enjeux de la relation client : satisfaire et fidéliser
- Connaître les principes de base de la communication

Éléments de programme

- Préparer sa négociation commerciale, clarifier et hiérarchiser par écrit les points essentiels
- Maîtriser certaines techniques pour résister à la pression du client
- Savoir fixer le cadre et maîtriser la structure de la négociation commerciale
- Construire une stratégie argumentative, soigner la présentation de l'argumentation
- Structurer les entretiens dans une optique gagnant/gagnant
- Prendre en compte l'impératif de la satisfaction client
- Etre à l'aise en technique de communication qui favorisant la relation client : de l'accueil à la prise de congé
- Développer une attitude clé : l'écoute active.

