

PROGRAMME DE FORMATION

Négociateur en Confiance

Présentation de la formation

La négociation est une composante incontournable du monde professionnel qui requiert une aisance en techniques de vente et en communication interpersonnelle. Quelles approches adopter pour conduire de manière réfléchie et constructive, des négociations fructueuses ?

Une formation qui met l'accent sur l'harmonie entre la maîtrise des compétences de négociation, la consolidation de la confiance en soi et la gestion judicieuse des conflits.

Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Apprendre à mieux se connaître pour une négociation commerciale efficace
- Préparer sa négociation avec méthode
- Acquérir des techniques avancées pour négocier
- Renforcer sa confiance pour aborder les négociations avec assurance
- Développer des compétences pour identifier, prévenir et résoudre les conflits de manière constructive

Publics visés et Prérequis

Cette formation est destinée aux publics suivants : Commerciaux, Technico-commerciaux, Responsables Grands Comptes-KAM.

Les prérequis pour cette formation sont les suivants : Personnes ayant une connaissance de la vente en face-à-face, dans un environnement BtoC ou BtoB. Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux de la vente pour suivre cette formation de négociation commerciale.

Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront remis en main propre au stagiaire.

Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

Jour 1 – Matin

Apprendre à se connaître pour réaliser une négociation commerciale efficace

- Être conscient de ses points forts et de ses points d'amélioration
- Comprendre les enjeux de la négociation

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

- Déterminer ce qu'il faut faire et ne pas faire dans une négociation
- Maîtriser l'écoute active et savoir faire parler l'autre

Exercice : Testez les attitudes à adopter ou à éviter. Débriefe sur la situation actuelle de l'apprenant(e)

Préparer sa négociation commerciale avec méthode

- Comprendre les fonctions et les motivations de l'interlocuteurs
- Se fixer des objectifs de négociation (SMART) et déterminer sa stratégie
- Lister ses arguments et définir sa marge de manœuvre
- Anticiper les moments clés de la négociation (feuille de route)
- Connaître les 4 étapes de la préparation

Exercice : Construire une feuille de route

Après-midi

Maîtriser les stratégies de négociation commerciale en s'appropriant les phases

- Faire le bilan et l'analyse de la situation
- Traiter les objections et savoir sortir des blocages
- Connaître les techniques de déstabilisation
- Énoncer des astuces pour devenir un bon négociateur
- Savoir convaincre et instaurer une relation gagnant-gagnant

Exercice : Faire une liste d'objections, les catégoriser et les traiter

Renforcer sa confiance en soi

- Acquérir des techniques pour accroître sa confiance personnelle
- Apprendre à gérer son stress et ses émotions pendant les négociations
- Développer et adapter son discours d'une manière positive

Exercice : scénarios de gestions des émotions à travers des situations stressantes réelles.

Jour 2 - Matin

Gestion Préventive des Conflits

- Identification des sources potentiels de conflits (fondées ou non fondées)
- Adopter des techniques de prévention des conflits
- Créer un environnement propice à une négociation efficace
- Découverte de l'OSBD (issue de la communication non violente)

Exercice : Pratique de la communication non violente dans des situations conflictuelles. Débriefing.

Après-midi

Résolution Constructive des Conflits avec la méthode DESC

Décrire la situation avec des faits

- Décrypter le lien entre le stimulus et ses conséquences.
- Différencier les notions d'observations, faits, opinions, interprétations, généralisations, jugements et ressentis.

Rester objectif en toute situation, en faisant le focus sur les actions et non sur les personnes.

Exercice : Analyse pour différencier faits et opinions. Échanges élaboration en commun : différencier les faits des opinions et des ressentis. Mises en pratique.

Exprimer les conséquences

- Clarifier le mécanisme du stimulus à l'émotion.
- Prendre le temps d'identifier et accueillir ses émotions et identifier le lien avec ses ressentis corporels.
- S'exprimer avec le "je" et éviter le "tu/vous".

Exercice : Échanges et retours d'expériences. Débriefing.

Chercher ensemble des solutions

- Ouvrir le dialogue et collaborer vers des solutions.
- Oser se laisser surprendre par l'apparition de nouvelles pistes.
- Différencier besoin profond et moyen concret.

Exercice : Entraînement sur des choix de formulations.

Conclure (Conclude)

- Acter l'accord et l'engagement mutuel.
- Montrer de la reconnaissance et remercier.
- Prévoir un bilan si nécessaire.

Exercice : Étude de cas et/ou mise en situation. Jeu de rôle sur des situations rencontrées dans le quotidien professionnel

Organisation de la formation

Durée de la formation :

14 heures, 2 jours

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

Dates et heures de la formation :

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu de la formation :

A définir

Rythme de la formation :

Continu/discontinu

Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : Sous forme de pédagogie active, la formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des quiz, des cas concrets et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant ainsi que des fiches récapitulatives (sous format digital) à l'issue de la formation.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

Moyens d'encadrements :

Formatrice spécialisée dans le domaine de la vente et de la négociation commerciale spécifiquement dans le secteur de la GMS au sein de PME et Grands Groupes pendant plus de 10 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Avant la formation :

Quizz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique
Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

Pendant la formation :

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.
Feuille d'émargement par demi-journée à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

Fin de la formation :

Quizz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.

Remise d'une attestation de fin de formation

Six mois après la formation :

Le stagiaire sera invité à remplir un questionnaire évaluation à froid.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :

Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/12/2023