

## **NEGOCIER :**

### **IDENTIFIER LE MODE DE FONCTIONNEMENT ET DE RAISONNEMENT DE SON INTERLOCUTEUR**

#### **Objectif :**

L'objectif de cette formation est d'apporter aux participants les moyens d'identifier chez leurs interlocuteurs les styles comportementaux, modes de fonctionnement et de raisonnement privilégiés afin de renforcer leur capacité à s'adapter à ceux-ci et à les utiliser au mieux dans le cadre de négociations et dans toute situation de communication.

**Durée :** 1 jour

#### **Public visé et prérequis :**

Cette formation s'adresse à des personnes étant confrontées à des situations de communication et de négociation les amenant à argumenter et gérer des objections afin de mieux convaincre l'autre et le faire adhérer à son point de vue.

#### **Compétences visées :**

- Faire une phase découverte complète de l'interlocuteur
- Identifier les leviers motivationnels et les freins au changement
- Adapter ses comportements et son argumentation en fonction de cette identification

#### **Contenu de la formation :**

1. Sensibilisation à l'identification des modes de fonctionnement et des dimensions comportementales
  - Reconnaître le comportement de l'autre en fonction des besoins de celui-ci
  - Développer son aptitude à l'empathie
  - S'approprier une méthode d'approche pour adapter son comportement et mieux sensibiliser son interlocuteur
  - Nous mettre en phase avec lui et adapter ses propres comportements afin de mieux l'amener à son propre objectif

2. Analyse et appropriation de cette méthode d'identification à travers les différentes facettes comportementales de ses interlocuteurs

- Les besoins fondamentaux des individus
- Les comportements et traits de caractère types
- L'aptitude à créer un climat de confiance dans la relation
- La relation avec le temps
- La manière de prendre une décision
- Les principaux leviers professionnels
- La gestion de la pression
- Les points forts et les axes de progrès
- Les comportements face au changement
- La manière de capter l'attention des autres
- Les styles de négociation

**Moyens pédagogiques et techniques :**

- Elaboration d'une matrice comportementale
- Analyse de chaque profil
- Exercices en ateliers pour l'appropriation de l'identification des profils
- Mises en situation
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

**Dispositif de suivi et d'évaluation :**

- Débriefings à l'issue de chaque exercice en ateliers et des mises en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Retour à froid après la formation avec les participants

**Formateur :**

- Didier Cabane – Gérant Antelias

## **NEGOCIER :**

### **LES PRINCIPES DE LA NEGOCIATION**

#### **Objectif :**

L'objectif de cette formation est de permettre aux participants d'identifier les enjeux d'une négociation pour les parties prenantes ainsi que les stratégies et les comportements de leurs interlocuteurs afin de les gérer efficacement.

**Durée :** 2 jours

#### **Public visé et prérequis :**

Cette formation s'adresse à des collaborateurs confrontés à des situations professionnelles les amenant à présenter et défendre un point de vue et de faire adhérer leur interlocuteur à leur objectif. Elle vise un public de personnes n'ayant pas ou très peu d'expérience en matière de négociation.

#### **Compétences visées :**

- S'inscrire pleinement dans une relation gagnant/gagnant avec ses interlocuteurs
- Préparer la négociation de manière complète
- Identifier, choisir, maîtriser et utiliser au mieux ses arguments
- Savoir anticiper les questions et les objections
- Définir en amont ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas

#### **Contenu de la formation :**

1. Qu'est-ce que négocier ?
  - Les notions d'enjeux et d'interdépendance
  - La base de convergences et de divergences en négociation
  - Les principes et l'intérêt d'une relation gagnant/gagnant
  
2. Le processus de la négociation
  - Les étapes de la négociation et leur enchaînement efficace
  - La recherche d'un accord et la fixation d'objectif
  - L'importance de la phase de préparation
  - Les notions de bénéfices, avantages, caractéristiques
  - La mise en valeur de son argumentation
  - La gestion des objections sur le fond, sur la forme

### 3. Les différentes parties prenantes dans la négociation

- L'identification des enjeux et des objectifs de son interlocuteur
- Les profils types de négociateurs
- Les leviers motivationnels des individus
- Les différentes techniques de négociation utilisées par les parties prenantes
- Les comportements gagnants en négociation

#### **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Mises en situation, sketches reprenant les différentes étapes du processus de la négociation
- Elaboration de situations professionnelles issues du vécu des participants
- Exercices en ateliers, travaux de réflexion, échanges
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

#### **Dispositif de suivi et d'évaluation :**

- Débriefings à l'issue de chaque mise en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Retour à froid après la formation avec les participants

#### **Formateur :**

- Didier Cabane – Gérant Antelias

## **NEGOCIER :**

### **LES TECHNIQUES DE VENTE**

#### **Objectif :**

L'objectif de cette formation est de permettre aux participants de s'approprier les principales attitudes requises en matière de communication interpersonnelle et d'approche client pour une meilleure performance commerciale.

**Durée :** 2 jours

#### **Public visé et prérequis :**

Cette formation s'adresse à des commerciaux terrain ou sédentaire ayant déjà acquis une première expérience significative et qui désirent développer leurs compétences en la matière en confrontant les concepts travaillés avec leur propre vécu afin d'identifier leurs propres axes de progrès.

#### **Compétences visées :**

- La phase découverte du client
- Les techniques d'argumentation
- La gestion des objections
- La conclusion de la vente
- La gestion des mécontentements et la gestion de conflits

#### **Contenu de la formation :**

1. Introduction sur la notion de vente
  - Qu'est-ce qu'un client ?...la personne la plus importante au sein de l'entreprise
  - Qu'est-ce qui est important à ses yeux ?
  - Qu'est-ce qui va faire la différence avec nos concurrents ?
  
2. La phase découverte client
  - L'analyse de l'environnement interne et externe
  - La typologie d'interlocuteurs auxquels nous sommes confrontés
  - L'identification du besoin, des attentes
  - Les principes de l'écoute active appliqués à l'entretien de découverte

### 3. Les techniques de vente

- Le processus d'achat d'un individu
- La qualification du besoin
- Les notions de caractéristiques, avantages, bénéfices
- La mise en valeur de son produit et/ou service
- Le traitement des objections
- L'objection Prix
- Le verrouillage des étapes clés du processus de vente
- La conclusion de la vente

### 4. La dimension organisationnelle

- Se fixer un ou des objectif(s) à l'entretien
- Mettre sur pied une démarche de type Analyse A, B, C
- Savoir gérer les priorités dans son organisation commerciale
- Mettre en place un mode de suivi et de relance client

#### **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Mises en situation élaborées à partir du vécu et de l'environnement professionnel des participants
- Sketches
- Exercices en ateliers, travaux de réflexion
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

#### **Dispositif de suivi et d'évaluation :**

- Débriefings à l'issue de chaque mise en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Retour à froid après la formation avec les participants ainsi qu'avec la hiérarchie opérationnelle

#### **Formateur :**

- Didier Cabane – Gérant Antelias

## **NEGOCIATION :**

### **FORMATION COMMERCIALE POUR UN SERVICE APRES-VENTE PROACTIF**

#### **Objectif :**

Cette formation a pour objectif de développer les dimensions purement commerciales des collaborateurs de services après-vente par la prise de conscience de l'impact de leurs dimensions interpersonnelles dans la relation et satisfaction client.

**Durée :** 2 jours

#### **Public visé et prérequis :**

Cette formation s'adresse à des collaborateurs de service après-vente, débutants ou expérimentés, qui collaborent régulièrement avec des interlocuteurs clients.

#### **Compétences visées :**

- Entretien découverte besoin client
- Principes de l'écoute active
- Traitement des réclamations et des mécontentements

#### **Contenu de la formation :**

- 1) Introduction sur la notion de communication
  - Qu'est-ce qu'un client ? Qu'est-ce qui est important à ses yeux ?
  - Qu'est-ce qui peut nous différencier de nos concurrents ?
  - La valeur ajoutée du S.A.V. : apporter des solutions
  - L'évolution de nos marchés et des attentes clients
  
- 2) La notion de satisfaction clients
  - Aller au-delà de notre cœur de métier purement technique
  - Anticiper les attentes
  - Identifier besoins explicites et implicites
  - Adapter nos dimensions interpersonnelles en fonction de la typologie de nos interlocuteurs
  - Faire un retour d'informations régulier

### 3) La gestion des mécontentements

- Le circuit du traitement d'un mécontentement : écouter, questionner, reformuler, solutionner
- La distinction entre fait, opinion et sentiment
- Les principes de l'écoute active appliquée à la recherche de solutions
- La mise en avant des avantages de la solution proposée
- Le traitement des objections
- La mise en place d'une relation gagnant/gagnant

#### **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Mise en situation élaborées à partir du vécu et de l'environnement professionnel des participants
- Sketches
- Exercices en ateliers, travaux de réflexion
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

#### **Dispositif de suivi et d'évaluation :**

- Débriefings à l'issue de chaque mise en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Retour à froid après la formation avec les participants et la hiérarchie opérationnelle

#### **Formateur :**

- Didier Cabane – Gérant Antelias