

## Mener une négociation commerciale (CCE)

La négociation commerciale est au cœur des techniques de vente. Une bonne préparation, une maîtrise des techniques de négociation vous permettront de mener à bien l'entretien commercial pour atteindre l'objectif : vendre !!!

### LA FORMATION

#### Prérequis

Avoir une expérience dans la vente

#### Objectifs de la formation

- 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
- S'appropriier les techniques spécifiques de réponse à l'objection

#### Durée

35 heures de formation  
+ 2 heures de certification

#### Public

- Commerciaux sédentaires et non sédentaires
- Toute personne étant amenée à négocier face aux clients

**Tarif inter :** 2 350 € Net de taxes

**Tarif intra :** sur devis

#### Organisation

Formation en groupe de 4 à 8 personnes

### LE PROGRAMME

#### Le savoir-être commercial

- Point sur les bonnes pratiques
- Savoir être leader de l'échange
- Savoir saisir toutes les opportunités
- Être à l'écoute, se tenir informer

#### La préparation

- Les bonnes questions à se poser
- Se fixer des objectifs MALINS
- Connaître ou reconnaître son client

#### L'entretien commercial

- L'ouverture de l'entretien : les 3 « A »
- La détection des besoins principaux et les besoins cachés : la recherche du CIA
- La reformulation pour obtenir le premier « oui »
- La valorisation de son professionnalisme, de ses services et de ses solutions clients : le VRP
- La réponse aux objections
- La conclusion de l'entretien

#### Les fondamentaux de la négociation

- Les principes de base de la négociation
- Le mapping des négociateurs
- La définition de sa matrice de négociation
- Les techniques utilisées par le client pour atteindre ce qu'il désire
- Les réponses du commercial pour garder la maîtrise de l'entretien

#### La conclusion efficace d'un entretien commercial

- Les 3 méthodes incitant le client à prendre sa décision
- La valorisation des engagements mutuels
- Être force de proposition pour donner une suite à l'entretien

### Les attitudes commerciales

- Ce qu'il faut dire et ce qu'il faut faire
- Développer une assurance commerciale

## ▪ LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Modalités : Formation 100% en présentiel réalisée au sein de la CCI du Pays d'Arles. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise
- Délais :
  - Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
  - Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 20 jours après la première prise de contact
  - Mise en place de la formation dans un délai de 2 mois maximum

## ▪ ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

## ▪ LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos- projections et des temps de mise en situation sous forme de jeu de rôle
- La formation se déroule au sein de la CCIPA dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi et de tablettes

## ▪ LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Un contrôle des connaissances est réalisé en continu au travers de mises en situation et d'évaluations des connaissances théoriques afin de mesurer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- En fin de formation, le candidat est amené lors d'une épreuve sur table à expliciter à partir d'une étude de cas (couvrant tous les critères du référentiel concerné) ce qu'il serait amené à faire en situations énoncées. La durée de l'épreuve est de 2 heures
- L'apprenant peut également choisir avant le début du parcours, une certification via la constitution d'un portefeuille de preuves (à définir lors de l'entretien préalable)
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

## ▪ SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Le Certificat de Compétences en Entreprise est valable 5 ans et peut être renouveler sur demande

## ▪ LES CONTACTS

**Responsable Pédagogique** : Karine Ricart - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Responsable de la Formation** : Didier Krief- @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Responsable Administrative** : Karinne Bousquet - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Référent Handicap** : Céline Bousquet - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08