



2 jours
Paris
5 à 10 participants

> Négociation, comportemental

Objectifs

Enrichir les aptitudes des collaborateurs sur :

- Le savoir-faire relationnel
- Les outils, les moyens pour construire positivement les relations, conduire et contrôler l'entretien, faire émerger leurs capacités de conclusion et de suivi de la négociation, fidéliser les différents interlocuteurs
- Développer de nouveaux comportements, adaptés aux situations professionnelles et relationnelles de la négociation

Programme

L'affirmation de soi

- Des attitudes, un état d'esprit positif centré sur l'énergie, l'écoute et l'influence ; mieux se connaître pour mieux communiquer
- Comprendre et mesurer les conséquences de l'utilisation des attitudes d'agressivité, fuite, passivité, manipulation
- Savoir réagir face à un comportement agressif, passif ou manipulateur
- Savoir rester assertif face à l'imprévu, aux pressions et gérer son stress
- Savoir entendre positivement les objections, critiques, réclamations, oser dire, savoir dire
- Savoir utiliser ses ressources verbales, physiques, intellectuelles, valoriser ses compétences
- Mettre en place une relation gagnant-gagnant
- Les 5 points de la chaîne positive : les objectifs, les intérêts communs, le dialogue, la recherche de solutions, les signes de reconnaissance

La connaissance du client

- Se mettre à la place de l'interlocuteur lors de l'expression de ses besoins et être proposant par une reformulation personnalisée
- La nécessité d'une réelle méthode d'écoute au cours de l'entretien de négociation
- La découverte des besoins de l'interlocuteur
- Les questions : leur utilisation pertinente
- L'argumentation : s'entraîner à présenter l'argumentation en fonction des besoins spécifiques

Les objections

- Leur traitement / Utilisation de l'argumentaire

La relation commerciale : les 7 étapes de la négociation

- Conduire et contrôler l'entretien

La fidélisation de l'interlocuteur : partenariat

- La poursuite de la relation, le suivi

La conclusion

- Incitation à la conclusion / Techniques et mise en œuvre