

Chargés d'affaires pro et entreprises : améliorer ses négociations

Définir avec son client les termes d'un accord durable sans marchander

PUBLIC

Chargé de clientèle entreprise / Réseau - Direction des engagements - Direction financière entreprise

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience pratique en négociation est recommandé

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en

Code
446

Durée
Sur-mesure / 14 heures

Tarif
Nous contacter

**Repas inclus (en présentiel)*

Objectifs pédagogiques

- Préparer l'entretien pour mener une négociation et éviter le marchandage
- Identifier les comportements efficaces des négociateurs professionnels et éviter les écueils
- Mener un entretien de négociation dans un climat de réunion coopérative
- Conclure des accords équilibrés et durables pour développer une relation globale
- Gérer les situations sensibles

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Préparer son entretien pour mener une négociation et non un marchandage

- Les spécificités des clients professionnels lorsqu'ils négocient
- Les comportements d'acheteur, de partenaire, d'explorateur chez les clients professionnels
- Déterminer son niveau de résistance en fonction des critères de risque, rentabilité et potentialité du client
- Identifier et délimiter son espace de négociation selon la politique de tarification et son devoir de rentabilité
- Préparer ses contreparties : capter plus de volumes, élargir la gamme, se faire recommander
- Préparer les questions et arguments de négociation en fonction du métier de son client professionnel

Entrer en négociation et piloter l'entretien

- Transformer la négociation en réunion de travail plutôt qu'en entretien de confrontation
- Vendre le prix : faire visualiser les bénéfices de votre solution
- Capitaliser sur les 12 déterminants rationnels et émotionnels de la prise de décision

situation de travail

- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Connaître les 11 techniques d'achat : comment ne pas se faire dominer ou manipuler ?
- En cas de "blocage", ne pas tomber dans le piège du marchandage
- Pratiquer la méthode des accords partiels et progressifs
- Préserver une solution du mieux-disant plutôt qu'un accord du moins-coûtant
- Préférer le mode interrogatif et garder un silence constructif

Trouver des accords équilibrés et durables qui soient des opportunités pour développer une relation globale

- Susciter la créativité pour trouver des contreparties et concilier des intérêts apparemment contradictoires
- Trouver des contreparties dans le cadre d'une approche globale : d'autres familles de solutions, des projets à venir. Comment se faire recommander ?
- Parvenir à des accords équilibrés et durables
- S'engager réciproquement sur le présent et sur l'avenir pour développer une relation globale

Après l'entretien

- Comment consigner l'information pour apporter les preuves que vous allez tenir vos engagements lors des prochaines étapes de la relation

Gérer les situations sensibles

- Quel canal de communication utiliser : téléphone, écrit, face à face, etc.
- Expliquer, sans se justifier, les raisons de votre refus
- En entretien de face à face, impulser l'envie de trouver une solution ou de mettre en place un plan d'apurement
- Gérer les attaques et les critiques. Recentrer "ici et maintenant"
- Réactualiser la relation dans un esprit de coopération pour trouver une "issue favorable" ou, s'il le faut, comment dire "non" ?

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.