Cycle Mener une négociation commerciale

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Pour négocier au mieux la vente de ses produits et services afin d'augmenter le CA et la fidélisation de ses clients, il est nécessaire de maîtriser parfaitement l'entretien de vente, mais également de bien connaître son profil de négociateur. Pour mieux convaincre et perfectionner vos talents de négociateur, se former et s'entraîner est indispensable.

Parcours éligible au CPF avec ajout du Certificat de Compétences en Entreprise "Mener une négociation commerciale "(500€)

5 320 €

(non assujetti à la TVA)

- 9 jours en présentiel (63 heures) + distantiel
- Certificat de compétences en entreprise
- Formation diplômante
- Mises en situation
- Ludopédagogie

Objectifs :

• Identifier ses points forts personnels et axes de progression en tant que négociateur
• Maîtriser et être entraîné aux techniques de vente et de closing
• Se préparer efficacement et construire sa stratégie de négociation

Participants :

• Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de relation clients, ingénieurs d'affaires
• Toute personne amenée à négocier des produits ou des service, gérants ou créateurs d'entreprise

Prérequis :

Pas de prérequis sauf en cas de parcours avec certification où il faut exercer ou avoir exercer une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné., ici "Mener une négociation commerciale"

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation en cliquant ici

Négociation commerciale et vente

Commercial - Relation client - Vente -

CCI Formation Pro

La formation en résumé

Face à des acheteurs très exigeants, défendre son offre et son prix est parfois difficile. Maîtriser les étapes clés et les techniques de vente pour mieux négocier ses conditions permet au commercial de se positionner vis-à-vis de l'acheteur . Préparer, écouter et argumenter sont des outils indispensables à une vente réussie.

Cette formation fait partie des cycles "Mener une négociation commerciale" et "Maîtriser la fonction commerciale" qui peuvent être certifiants et éligibles au CPF avec ajout du Certificat de de Compétences en Entreprise (500 €)

Objectifs :

- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien commercial et acquérir les techniques de vente
- Se positionner face aux différents types d'acheteurs et négocier en fonction du besoin des clients
- Conclure une affaire et augmenter sa présence chez ses clients
- Déterminer ses propres axes d'amélioration et points de vigilance

Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, techniciens, ingénieurs d'affaires
- Toute personne amenée à négocier

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier mais un entretien préalable est obligatoire dans le cadre de la certification

1 790 €

(non assujetti à la TVA)
Accès appli HUBBLE intégré

3 jours

3 jours en présentiel + distantiel

Mises en situation

Ludopédagogie

Accès Mobile learning

-10%

Formation en tandem avec :
Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente
Ou
Réaliser efficacement son RDV commercial en VISIO

Le contenu

Se préparer : connaître l'entreprise

- Collecter les informations préalables pour une meilleure adaptabilité face au prospect (décideurs, marché, concurrence, CA…)
- Les nouveaux outils au service de la préparation de visite
- Préparer les outils commerciaux nécessaires à l'entretien
- Définir l'objectif spécifique de son rdv

Prendre contact avec son client/prospect

- Etre en relation dès les premières secondes
- Mettre en place un climat de confiance en utilisant la communication verbale et non verbale
- Présenter et mettre en valeur son entreprise
- Détecter les profils clés des prospects/clients
- Fixer le cadre de l'entretien

La phase d'investigation : découverte de l'entreprise et du besoin du client

- Identifier les besoins explicites et implicites
- Détecter les attentes de son interlocuteur
- Les techniques de questionnement
- L'empathie et l'écoute au service de la négociation
- Les principes du feedback pour améliorer la communication
- S'adapter à tous types d'interlocuteurs
- Entraînement avec la méthode SONCASE

Définir son offre : argumenter ses produits et ses services

- Exprimer les caractéristiques en avantages, adapter sa présentation au besoin du client
- Faire adhérer le client pour une meilleure implication
- Créer son argumentaire : Techniques et cas pratiques
- Bien connaitre ses marges de manœuvre pour anticiper les objections

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 07/03, 14/03, 15/03
- 10/06, 20/06, 21/06
- 19/09, 26/09, 27/09
- 14/11, 21/11, 22/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 13/05, 19/05, 20/05

Roanne - 04 77 44 54 69

- 13/05, 19/05, 20/05

Négocier un prix

- La perception du prix dans la négociation
- Les techniques de présentation du prix pour valoriser son offre
- Les techniques de réponse à l'objection prix
- La maîtrise des marges, principe des contres parties

Défendre son offre

- Identifier le fondement de l'objection
- Définir les points de passages obligatoires pour répondre aux objections
- Répondre aux objections récurrentes
- Négocier les conditions commerciales
- Attitude du vendeur pour mieux gérer l'objection, affirmation de soi et ouverture
- Training et mises en situations

Conclure

- L'attitude du commercial face à la conclusion
- Les techniques pour anticiper face aux signaux d'achats
- Les 5 techniques de conclusion pour faire valider l'offre
- Les différentes propositions liées à la conclusion
- Relancer les offres : outils et méthode
- Collaborer à la formalisation du contrat de vente ou d'achat en contrôlant sa conformité au regard des obligations légales et en vérifiant la présence des différentes clauses négociées
- Training sur des scénarios rapides pour créer les automatismes

Les + de la formation :

- Une pédagogie unique combinant mises en situation, jeux pédagogiques, analyses de la pratique, autodiagnostics, microlearning, contenus additionnels personnalisés et tutorat formateur afin que chaque participant identifie son profil de négociateur et mette en place ses axes de perfectionnement
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !
- Cette formation fait partie des cycles "Mener une négociation commerciale" et "Maîtriser la fonction commerciale" qui peuvent être certifiants et éligibles au CPF avec ajout du Certificat de de Compétences en Entreprise "Mener une négociation commerciale" (500 €)

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation en cliquant ici

Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Même après un entretien de vente bien mené, quand arrive le moment de conclure la vente, beaucoup de commerciaux ont des difficultés. Cette formation vous donnera les clés pour maîtriser les étapes et techniques d'un closing réussi et vous perfectionner en négociation commerciale.

1 110 €

(non assujetti à la TVA)

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

-10%

Formation en tandem avec :
Négociation commerciale et vente

Objectifs :

- Gérer l'indécision des prospects, des clients, provoquer la décision face à la concurrence et optimiser les résultats de vos négociations commerciales
- Adopter une stratégie de négociation constructive
- Eviter les facteurs de démotivation du vendeur, dédramatiser l'échec

Participants :

Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires

Toute personne amenée à négocier

Prérequis :

- Avoir une expérience terrain et maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale
- Un entretien préalable est obligatoire dans le cadre de la certification

Le contenu

Rappel des phases préalables à la conclusion

- Répondre aux besoins des clients
- Développer un argumentaire personnalisé
- Provoquer l'intérêt des clients

Traiter efficacement les objections pour faciliter la prise de décision

- Identifier l'origine de l'objection
- Gérer les différentes typologies de clients et adapter son vocabulaire et son non-verbal
- Savoir anticiper l'objection
- Les 7 techniques de réponses aux objections
- L'affirmation face à l'objection
- Traiter les objections récurrentes (prix, délais...) : entraînement et mises en situation

Négocier Gagnant - Gagnant

- Défendre ses objections et être ouvert à une négociation constructive (méthode raisonnée)
- Adopter une stratégie de négociation pour des relations durables

Provoquer la conclusion

- Développer la confiance en soi
- Faire face à l'indécision, gérer les résistances
- Gérer son stress en situation tendue
- Les 5 techniques de conclusion pour emporter la décision
- Relativiser l'échec, savoir traiter le "non" du client
- Transformer la négociation finale en arme de conclusion
- Provoquer l'accord final
- Approche comportementale des protagonistes vendeurs / acheteurs

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 24/03, 25/03
- 27/06, 28/06
- 06/10, 07/10
- 01/12, 02/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 27/06, 28/06

Roanne - 04 77 44 54 69

- 27/06, 28/06

Définir une stratégie pour maîtriser le closing

- Maîtriser les étapes et développer des réflexes gagnants
- Maîtriser le profil client et la technique pour conserver le lead et se concentrer sur les objections

Les + de la formation

Cette formation fait partie du cycle Mener une négociation commerciale qui peut être certifiant et éligible au CPF avec ajout du Certificat de Compétences en Entreprise "Mener une négociation commerciale"

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation

Perfectionnement négociation commerciale : Postures et comportements

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Nos comportements, nos attitudes, notre langage reflètent notre état d'esprit et nos pensées. En situation de négociation commerciale, ces éléments sont des indices pour l'acheteur et les comprendre pour savoir s'affirmer permet de maîtriser l'entretien de vente.

Objectifs :

- Garder la maîtrise de soi et la maîtrise du déroulement de l'entretien de vente
- Maîtriser les processus émotionnels pour en faire des atouts au cours de la négociation commerciale
- Comprendre et maîtriser les mécanismes des négociations à fort enjeu
- Oser s'affirmer en négociation commerciale, défendre ses marges et poser des limites

Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires, chargés de relation clients
- Toute personne amenée à négocier ses produits ou ses services

Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale

1 200 €

(non assujetti à la TVA)
Accès appli HUBBLE intégré

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

Accès Mobile learning

-10%

Formation en tandem avec :
Renforcer son efficacité commerciale avec la technique 4Colors®

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 07/04, 08/04
- 30/06, 01/07
- 08/12, 09/12

Le contenu

Comprendre les mécanismes des comportements humains dans la négociation commerciale

- La place des émotions dans la relation aux autres
- Construire une relation de confiance
- S'auto-évaluer en tant que négociateur
- Mieux connaître son comportement en négociation
- Définir ses axes d'amélioration personnelle
- A l'aide de l'analyse transactionnelle, découvrir les mécanismes des rapports de force souvent rencontrés lors des négociations commerciales pour s'adapter et rester en maîtrise
- Les 4 comportements humains : fuite, manipulation, agressivité, assertivité. Les identifier, adapter son discours, sa posture pour garder la maîtrise de soi et de l'entretien commercial

Préparer et conduire l'entretien de vente

- Préparer méthodiquement toute négociation
- Construire une stratégie de négociation raisonnée
- Définir les limites de négociation
- Equilibrer les pouvoirs en négociation selon les enjeux
- Déjouer les ruses et tactiques d'acheteur
- Oser dire non à des demandes abusives
- Valoriser un oui
- Savoir faire preuve d'assertivité
- L'écoute active et la reformulation : les utiliser au bon moment

Gérer les situations de stress, de blocage ou d'agression

- La communication non violente au service de la négociation.
- Gérer les situations tendues et conflictuelles : trucs et astuces , ne pas prendre pour moi les reproches qui me sont faits
- L'effet miroir de la gestion d'une agression
- Déjouer la manipulation
- Savoir arrêter un entretien sans mettre en péril la relation
- Gérer les impasses

Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Renforcer son efficacité commerciale avec la technique 4Colors®

CCI Formation Pro

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Mieux cerner votre interlocuteur pour pouvoir adapter votre discours et postures est possible grâce à la méthode simple et ludique 4 colors®

Objectifs :

- Comprendre son propre style de communication pour renforcer son efficacité commerciale
- Comprendre les motivations et attentes de vos interlocuteurs et développer des argumentaires efficaces
- Répondre aux objections, gérer les tensions et conflits les moments difficiles

Participants :

- Collaborateurs commerciaux en contact direct avec les clients
- Chargés de relations clients
- Acheteurs
- Toute personne devant convaincre ses interlocuteurs

Prérequis :

- Avoir complété avant l'entrée en formation son profil individuel de personnalité 4Colors®

1 220 €

(non assujetti à la TVA)

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

-10%

Formation en tandem avec :
Perfectionnement négociation commerciale : Postures et comportements

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 24/03, 25/02
- 13/10, 14/10

Le contenu

Découverte des couleurs de la communication

- Les 4 tendances rouge / jaune / vert / bleu
- Identifier son propre style / couleurs (à partir du profil de personnalité 4Colors®)

Comprendre les motivations et attentes des clients / interlocuteurs

- Les couleurs de nos clients / interlocuteurs et leurs attentes spécifiques
- La boussole du non verbal pour identifier la couleur des clients / prospects / interlocuteurs
- Les motivations des différents types de clients / interlocuteurs

Développer des argumentaires efficaces

- Argumentaires en couleurs
- Maitriser la méthode RECAP en couleurs
- Travailler sur le style de client / partenaire le plus opposé

Vendre ou acheter « gagnant »

- Etre convaincu pour être convainquant
- Vendre la spécificité de son entreprise
- Transmettre l'enthousiasme
- Conclure efficacement

Gérer les situations difficiles

- Gestion du stress : le mien et celui de mes interlocuteurs
- Gestion des conflits clients

Les + de la formation :

- Profil individuel de personnalité 4Colors® réalisé en amont de la formation, puis analysé et débriefé par l'intervenant certifié 4colors programs®, expert en communication et relation client
- Chaque participant repart avec son plan d'action individuel

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Certificat de Compétences en Entreprise : Mener une négociation commerciale

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

La Certification des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. Le CCE est une reconnaissance formelle, inventoriée au Répertoire Spécifique de France Compétences et est de fait éligible au CPF. Il atteste de la maîtrise de compétences transverses acquises en situation professionnelle et/ou à l'issue d'un parcours de formation.

La certification peut prendre la forme d'un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum) ou d'une étude de cas de 2 heures (faisant suite à un parcours de formation conseillé). Dans ces deux cas, un jury de validation se réunit.

La certification vous permets de mobiliser votre CPF pour financer toute ou partie des formations du parcours ou de l'accompagnement préalable, ainsi que l'examen de certification. Sa reconnaissance est **nationale** et pour une **durée illimitée**.

Répertoire Spécifique de France Compétences : 5444

500 €

(non assujetti à la TVA)
(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)

0,5 jours

CODE CPF : 235517

Validation par étude de cas (2h) ou par portefeuille de preuves (7h minimum)

Certificat de compétences en entreprise

Accès Mobile learning

Objectifs :

- Valoriser ses compétences de négociateur
- Être acteur de son parcours professionnel
- Capitaliser sur son expérience professionnelle de négociateur et prendre du recul

Participants :

Toute personne souhaitant faire certifier la compétence de négociateur.

Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 05/05
- 07/07
- 20/10
- 16/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 05/05
- 07/07
- 20/10
- 16/12

Roanne - 04 77 44 54 69

- 05/05
- 07/07
- 20/10
- 16/12

Prérequis :

- Des échanges préalables permettront d'expliquer le dispositif, de valider le projet du participant et de construire son parcours de formation.
- Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.
- CCI formation vous recommande de suivre au préalable
- Au choix :
- - le cycle MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE (63h)
- ou
- - 35h de formation minimum obligatoire avec les modules La Négociation Commerciale (21h) + Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente (14h)
- + et au choix parmi les thèmes suivants : Perfectionnement négociation commerciale : postures et comportements (14h), Key Account Manager : vendre aux grands comptes (14h), Renforcer votre efficacité commerciale avec la technique 4colors, Prospecter et se développer (14h), Prospecter, vendre et relancer par téléphone (14h),

Le contenu

RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

1. Préparation de la négociation commerciale

- 1.1 Opérer une prise de renseignements sur l'entité ou la personne avec laquelle conduire la négociation, en identifiant au préalable le type et la nature des informations à collecter, afin d'identifier les besoins, attentes et motivations de son ou ses futur(s) interlocuteur(s) et d'évaluer les enjeux du marché pour les deux parties concernées.
- 1.2 Conduire un entretien de découverte du prospect, en mettant en œuvre le comportement approprié et en développant un questionnement sur ses attentes, freins et motivations, afin de consolider l'identification du besoin.
- 1.3 Établir le diagnostic de la situation avant négociation, en analysant les rapports de force en présence et en mesurant ses enjeux pour les deux parties prenantes, afin d'envisager les différents scénarios possibles et de déterminer ses marges de manœuvre et leviers de discussion et de négociation.
- 1.4 Définir une stratégie de négociation tenant compte de la position de son ou ses interlocuteur(s) et de son(leur) processus décisionnel, en déterminant et en priorisant les objectifs à atteindre et en établissant les modalités de conduite de la négociation, afin d'optimiser son déroulement et d'éviter toute déstabilisation ou improvisation.
- 1.5 Élaborer un argumentaire de vente ou d'achat, en identifiant les points clés justifiant sa position et en hiérarchisant les arguments démontrant les avantages, l'attractivité et les bénéfices de sa proposition, afin de convaincre son ou ses interlocuteur(s), de devancer leurs objections éventuelles et d'obtenir des contreparties satisfaisantes

2. Conduite de la négociation commerciale

- 2.1 Conduire le ou les entretien(s) jalonnant le processus de négociation, en adoptant un comportement et un registre de langage adaptés à son ou ses interlocuteur(s) et en pratiquant une écoute active, afin de créer et d'entretenir un climat de confiance propice aux discussions et de préciser les besoins, limites et contraintes de son ou ses interlocuteur(s).
- 2.2 Décoder les signaux verbaux et non verbaux émis par son ou ses interlocuteur(s) au cours des discussions, en interprétant leur signification compte tenu du contexte et de l'état d'avancée de la négociation, afin de repérer les points de flexibilité et de blocage de son ou ses interlocuteur(s).
- 2.3 Traiter les objections et arguments formulés par son ou ses interlocuteur(s), en contrôlant ses affects et émotions et en développant une contre-argumentation appropriée et pertinente, afin d'éviter une situation de confrontation et préserver l'atteinte de ses objectifs.
- 2.4 Valider des points d'accord au cours des différentes étapes de négociation, en faisant, le cas échant, les concessions acceptables et en obtenant en retour des contreparties, afin de construire un consensus progressif et favorisant l'aboutissement du processus.
- 2.5 Conclure le processus de négociation, en repérant le moment opportun pour parvenir à un accord et en vérifiant avec son ou ses interlocuteur(s) les différents termes discutés et convenus, afin de finaliser le marché dans des termes profitables pour les deux parties.

3. Finalisation et évaluation de la négociation commerciale

- 3.1 Collaborer à la formalisation du contrat de vente ou d'achat, en contrôlant sa conformité au regard des obligations légales et en vérifiant la présence des différentes clauses résultant des accords convenus, afin de sécuriser la transaction et de garantir l'engagement mutuel des parties prenantes.
- 3.2 Identifier les indicateurs et critères de performance adéquats, afin de qualifier le processus de négociation mené et de mesurer son impact au regard des résultats obtenus.
- 3.3 Évaluer le processus de négociation mené, en s'appuyant sur l'analyse de critères et indicateurs objectivés et sur l'auto-analyse de l'attitude mise en œuvre et des techniques mobilisées, afin de repérer ses points forts à capitaliser et d'identifier ses marges de progrès.

Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Epreuve écrite (cas pratiques) basée sur le référentiel de la compétence visée ou constitution d'un portefeuille de preuves (nous consulter pour les modalités d'évaluation)

Obtention du certificat si 80% des critères du référentiel sont validés

Instance de certification : CCI France

Key Account Manager (KAM) : vendre aux grands comptes

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Stratégique pour l'entreprise, la fonction de Key Account Manager (KAM) demande une grande expertise

Objectifs :

- Appréhender un environnement complexe
- Définir la stratégie commerciale et organiser l'activité
- Négocier avec les comptes clés
- Entretenir la relation et fidéliser

Participants :

- Responsables commerciaux
- Managers commerciaux
- Responsables grands comptes

Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente et être en contact avec des comptes clés/ stratégiques

1 200 €

(non assujetti à la TVA)

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 25/04, 26/04
- 01/12, 02/12

Le contenu

Connaître l'organisation et ses enjeux

- Comprendre l'environnement et le processus de décision
- Connaître le rôle et les missions de ses interlocuteurs
- Adopter la posture pour appréhender une vision globale

Définir la stratégie de développement

- Collecter les informations stratégiques
- Mettre en œuvre une stratégie d'influence
- Faire le diagnostic interne et externe

Construire une offre de valeur sur-mesure et cibler ses actions

- Comprendre la chaine de valeur du client
- Détecter les problématiques et leurs conséquences
- Elaborer ses actions de développement

Se préparer à la négociation en vente complexe

- Connaitre ses marges de manœuvre, et anticiper les contreparties
- Gérer le rapport de force
- Sélectionner ses arguments et valoriser son offre

Déployer son capital relationnel et son impact sur le compte

- Permettre la réalisation et l'atteinte des objectifs du contrat
- Adapter son comportement et développer son relationnel
- Evoluer d'une relation client/fournisseur vers une relation partenaire

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Négociations à l'international

International - Import/Export - Douane -

CCI Formation Pro

La formation en résumé

La mondialisation des échanges amène les entreprises à rechercher des clients ou fournisseurs étrangers. Comment négocier dans un contexte interculturel où les codes et techniques de communication sont différents des nôtres ? Comment se différencier positivement et ne pas faire échouer ses négociations ?

Objectifs :

- Connaître les différentes stratégies et différents styles de négociation couramment utilisés afin de pouvoir choisir lesquels appliquer pour chaque négociation à l'international
- Construire une stratégie de négociation et bien se préparer pour conduire des négociations de manière effective
- Comprendre en quoi un cadre international et des différences culturelles impactent les processus liés au business et à la négociation.

Participants :

- Responsables de zone, commerciaux export, ingénieurs d'affaires, acheteurs à l'international
- Dirigeants de PME, créateurs d'entreprise à l'international

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

1 090 €

(non assujetti à la TVA)

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

-10%

Formation en tandem avec :
Droit des contrats internationaux

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 09/05, 10/05
- 01/12, 02/12

Le contenu

Les bases de la négociation

Décrypter les types de négociations

- Négociation distributive et revendication de valeur
- Négociation intégrative et créatrice de valeur

Définir et construire sa stratégie de négociation

Conduire efficacement une négociation distributive

La négociation raisonnée (Harvard)

- Comprendre la valeur
- Inventer des options
- Se focaliser sur les intérêts, pas sur les positions
- Séparer les aspects humains et la substance

Reconnaitre le profil des négociateurs

- Le modèle Hermann

Bien se préparer à la négociation

- Cas pratique avec analyses de négociations réelles issues de l'expérience des participants

Comprendre l'impact de l'environnement international sur la négociation

- Temps, distance, les relations personnelles, les styles de décision, le contrat, la loi, l'éthique, les risques

Comprendre l'impact de la culture sur les comportements, la communication et la façon de négocier

- Ce qu'est la culture, le piège des stéréotypes
- Les dimensions d'Hofstede
- Le rapport au temps
- Les différents modes de communication

Comprendre l'importance du comportement et de l’étiquette dans la négociation internationale

Analyser quelques comportements types selon différentes cultures

- Cas pratiques : analyse de vidéos de négociations à l'international (par exemple par pays)
- Mise en situation de négociations entre participants sur un cas professionnel

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques et d’encadrement :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l’objet d’une analyse/correction et d’un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Prospecter et se développer

Commercial - Relation client - Vente -

CCI Formation Pro

La formation en résumé

Bâtir une stratégie de prospection adaptée à chacune de ses cibles est primordial pour conquérir de nouveaux clients.

Objectifs :

- Connaître et utiliser les outils de prospection adaptés pour développer son fichier de prospects, acquérir et fidéliser de nouveaux clients
  Maîtriser les techniques de communication, de relance et de fidélisation
  Déterminer ses cibles, sa stratégie d'approche et préparer son plan d'actions de prospection

Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients
- Dirigeants d'entreprise, créateurs ou porteurs de projets
- Toute personne chargée du développement commercial de l'entreprise

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

1 200 €

(non assujetti à la TVA)
Accès appli Hubble intégré

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

Accès Mobile learning

-10%

Formation en tandem avec :
Prospecter, vendre et relancer par téléphone
Ou
Entretenir son réseau professionnel pour se développer*
Ou
Réussir sa participation à un salon et prospecter

Le contenu

Préparer la prospection

- Définir ses objectifs, ses cibles, les marchés dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise
- Mettre en place un plan d'action de prospection, établir et respecter son planning
- Sourcing et recherche de prospects : recherche de fichiers, les sources (internes, externes), constitution d'une base de données, la segmentation, analyse, segmentation et tests
- Préparer son argumentaire en fonction des cibles abordées

Organiser sa prospection

- Développer l'efficience commerciale
- Les temps d'une prospection performante
- Planifier les étapes

Maîtriser les techniques de communication

- Savoir écouter pour développer un climat de confiance
- Développer son questionnement
- Argumenter pour convaincre

Développer de nouvelles actions de prospection

- Développer les attitudes de création de réseau
- Par l'événement : les principes de l'action événementielle
- Les événements à distance : webinar
- Par le partenariat : les principes du gagnant- gagnant
- Par les outils du marketing direct
- Déceler les limites de chaque média de prospection

Sourcer les lieux, événements, interlocuteurs en lien avec son activité commerciale : workshop « générateur de contacts »

Réussir ses entretiens de prospection

- Se motiver dans la pratique
- S'entraîner aux différentes phases de l'entretien quelque soit le média de prospection : mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 03/02, 04/02
- 16/05, 17/05 Complet
- 07/09, 08/09
- 07/11, 08/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 19/04, 22/04
- 17/11, 18/11

Roanne - 04 77 44 54 69

- 19/04, 22/04
- 17/11, 18/11

Acquérir les bonnes pratiques de la relance

- Choisir les temps de relance et organiser la relance en fonction des cibles
- Mettre en place la synergie des canaux de communication avec son prospect
- Savoir créer les opportunités de contact

Acquérir les bonnes pratiques de la fidélisation

- Les techniques pour fidéliser et leurs mises en œuvre

Les + de la formation :

- Étude personnalisée des axes de développement en fonction de la structure du fichier clients des participants et définition des actions à mettre en oeuvre dès la fin de formation
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.