



# Un vent nouveau souffle sur la formation...

## MAITRISER LES 9 REGLES DE LA NEGOCIATION

### Objectifs :

- Maîtriser la stratégie commerciale.
- S'affirmer face aux clients.
- Savoir conclure ses ventes et fidéliser les clients.

### Enjeux :

Développer le volume des ventes et fidéliser les clients.

### Niveau & Public

JUNIOR, CONFIRME  
Commerciaux, ingénieurs  
d'affaires, vendeurs.

### Modalités de participation :

Durée : 3 jours

Prix\* :

Moyens pédagogiques :

Pack préparatoire

Valise Formlab :

- Pack de bienvenue
- Book CD résumé
- Outils de synthèse et de prise de conscience
- Outils d'assimilation et d'application
- Code extranet de suivi

\*Le coût associé...

\*Repas et hébergement non inclus.

### Programme (9h00 – 18h00)

#### Règle 1. La préparation :

- La préparation = 90 % de la réussite » Analyser les plus de la préparation matérielle,
- Gagner du Temps et rehausser le professionnalisme,
- Identifier et établir clairement l'objectif de votre négociation et la stratégie adéquate à mettre en place,
- Repérer les personnes influentes (décideurs, prescripteurs).

#### Règle 2. Mener un entretien :

- « On a rarement 2 fois l'occasion de faire une bonne impression »,
- Identifier les types de question à poser,
- Savoir adapter vos questions en fonction de votre client,
- Utiliser la force des silences,
- Faire autorité.

#### Règle 3. La découverte :

- Découvrir les besoins (avoués et inavoués) du client,
- Cerner les motivations d'achat : méthode SONCAS,
- Synchroniser votre attitude (psychologie du client).

#### Règle 4. L'argumentation :

- Comment transformer les caractéristiques du produit en avantages/bénéfices client,
- Comment utiliser la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure,
- Maîtriser les techniques pour convaincre et influencer.

#### Règle 5. Répondre aux objections :

- Comprendre les origines et les raisons de l'objection,
- Faire face à l'objection Prix,
- S'entraîner aux différentes techniques de traitement des objections : la reformulation, la redéfinition, l'engagement, etc.
- Établir un listing de réponse par objection.

#### Règle 6. Savoir dire « Non » à un client sans le perdre :

- La méthode V.R.P. : utiliser le fait réel permettant d'expliquer le refus,
- Utiliser le langage adapté pour être plus convaincant;
- Comment obtenir un compromis et parvenir à une relation « Gagnant-gagnant »,
- Rebondir sur le refus du client : Faire exprimer le client sur le « pourquoi » de son refus,
- Maîtriser ses émotions,
- Trouver des leviers pour déstabiliser le client,
- Comment relancer la négociation et récupérer le contrat.

#### Règle 7. Négocier les prix et maintenir la marge :

- Argumenter autour des 3 piliers : société, produits, prix,
- Être fier de son prix et savoir le présenter,
- Comment « expliquer » votre Valeur Ajoutée sans vous « justifier ».

#### Règle 8. L'art de la conclusion :

- La collecte des « Oui »,
- Favoriser la prise de décision finale : inciter au passage à l'acte, rassurer le client, minimiser les risques, etc.
- Comment terminer une négociation en obtenant au moins un engagement.

#### Règle 9. Pérenniser la relation :

- Appliquer les techniques gagnantes pour fidéliser vos clients,
- Gérer efficacement votre portefeuille,
- Établir un tableau de bord et contrôler les résultats,
- Définir une stratégie pour le futur,
- Comment passer de l'audit d'une vente passée à l'audit d'une vente future ?

### Mise en pratique :

Training entretien et débriefing collectif.