

## **OBJET : L'ENTRETIEN ET LA NEGOCIATION AVEC LE CLIENT**

13/11/2021 Version 2

<p><b><u>OBJECTIFS</u></b> <b><u>PROFESSIONNELS</u></b></p>	<p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instaurer un climat détendu et de confiance avec le client</li><li>• Savoir être en écoute active et apprendre à poser les bonnes questions</li><li>• Être plus convaincant dans son accroche grâce à la construction d'un argumentaire</li><li>• Adopter la posture d'un expert</li><li>• Conclure la négociation par des ventes</li></ul>
---	--

**METHODE**  
**PÉDAGOGIQUE**

**Préparer son entretien**

- Avoir confiance en soi et appréhender dans de bonnes dispositions l'entretien prospect ou client
- Préparer son entretien client efficacement et détecter les opportunités commerciales
- Définir les objectifs issus de l'entretien.
- Préparer les sujets à évoquer
- Une trame d'entretien afin de le diriger

**Préparer sa négociation**

- Analyser le contexte et les enjeux de chacun des partenaires de négociation.
- Définir ses objectifs et ses marges de négociation.
- Savoir amener la négociation

**Maîtriser les étapes clés de la négociation**

- Entamer la négociation sur des bases saines.
- Prendre le contrôle de ses intuitions :
  - Ecouter ses partenaires pour comprendre leurs besoins
  - Partir sans « aucun apriori » et sans penser à la place de l'autre
- Passez d'une volonté de convaincre à une volonté de comprendre :
  - Gérer les objections de façon constructive
- Chercher à augmenter son partenaire
  - Faire en sorte que le client accepte notre proposition mais avec son système de pensée
  - Consolider l'accord obtenu.

	<p><b>Maitriser la conclusion d'entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir reformuler tous les éléments de l'entretien</li> <li>• Saisir les moments opportuns pour faire « ses attaques de ventes » et mettre en place les contrats</li> <li>• Répondre aux objections</li> </ul> <p><b>Mise en situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Négociations "training" et mise en situation</li> <li>• Auto-analyse</li> </ul> <p>La formation se découpe en 3 séquences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostic (cerner le niveau de connaissance des participants, entreprendre, réfléchir)</li> <li>• Investigation (résolution de problèmes, échanges argumentés)</li> <li>• Simulation (exercices, mises en situation) d'auto-évaluation</li> </ul>
<p><b><u>ORGANISATION</u></b></p>	<p>Nombre de jours : 2,00          Nombre d'heures : 14,00</p> <p>Lieu de réalisation : présentiel sur le site de l'entreprise ou distanciel</p> <p>Accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en distanciel pour tout apprenant,</li> <li>- en présentiel à valider avec l'entreprise d'accueil</li> </ul>
<p><b><u>PROFIL DES PARTICIPANTS ET PRÉREQUIS</u></b></p>	<p>Aucun pré-requis n'est exigé pour cette formation.</p> <p>Pour toute personne souhaitant maîtriser toutes les techniques de prospection téléphonique et augmenter ses rendez-vous ou ses ventes.</p>

<p><b><u>COUT DE LA FORMATION</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>En présentiel</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- jusqu'à 5 personnes 870 € TTC par jour soit un total de 1740 euros TTC</li> <li>- au-delà de 5 personnes nous consulter</li> </ul> </li> <li>- <u>En distanciel</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- jusqu'à 5 personnes 770 € TTC par jour soit un total de 1540 euros TTC</li> <li>- au-delà de 5 personnes nous consulter</li> </ul> </li> </ul>
<p><b><u>PROFIL DU FORMATEUR ET LES PLUS DE LA FORMATION</u></b></p>	<p>Nicolas Claret : Issu de la profession bancaire, je suis passé par tous les postes du réseau durant mes 16 ans de carrière : conseiller d'accueil, conseiller particulier haut de gamme, conseiller professionnel et manager d'une agence de 5 personnes avec à chacune de mes missions une prospection directe sur le terrain et une prospection téléphonique</p> <p>Ma mission de manager m'a permis également d'animer de nombreuses formations et de techniques commerciales acquises auprès de nombreux collaborateurs ; lors de mes sessions j'ai la posture d'un facilitateur.</p> <p>Aujourd'hui, je suis convaincu que le développement commercial doit se recentrer sur des fondamentaux qui sont : la préparation de l'entretien, l'écoute du client et la conclusion d'entretien.</p> <p>Le métier de la vente se transforme et demande de l'expertise : transformation numérique, cadre législatif, changement des comportements acheteurs-vendeurs. C'est pourquoi, j'ai plaisir à tester de nouvelles approches en prospection commerciale, à les valider et à les transmettre aux équipes en charge de la relation client.</p>
<p><b><u>MODALITE D'EVALUATION</u></b></p>	<p>Quizz et jeux de rôle</p>
<p><b><u>MODALITE ET DELAI D'ACCES</u></b></p>	<p>Les formations sont dispensées en présentiel (sur le site de l'entreprise) ou en visio (via l'application Teams ou Zoom).</p> <p>Les délais sont en moyennes d'un mois après la signature du contrat</p>

<b><u>ACCESSIBILITE</u></b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous vous remercions de nous contacter afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires.
<b><u>CONTACT</u></b>	Nicolas Claret Téléphone : 07-67-80-87-15 Mail : <a href="mailto:info@nc-performance.fr">info@nc-performance.fr</a> Site : <a href="http://www.nc-performance.fr">www.nc-performance.fr</a>