

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Apprendre à communiquer efficacement face un client – Développer ses capacités d'adaptation dans la relation commerciale – Savoir préparer, mener et maîtriser une négociation commerciale en face à face – Gérer les différentes étapes de l'entretien afin de mieux comprendre les processus de décision

❖ Profil du participant :

Commerciaux débutants – Non commerciaux souhaitant acquérir des connaissances dans la négociation commerciale en face à face – Autodidactes souhaitant valider ou enrichir un savoir faire – Personnes amenées à évoluer vers des fonctions commerciales

❖ Pré requis :

Connaître les bases de la communication ou avoir suivi la formation « Mieux communiquer »

❖ Durée :

3 jours

❖ Dates :

Consultez notre site web
www.magnetic-formation.com

❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

❖ Prix par participant:

400 € HT par jour

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant
Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises

Contenu pédagogique

Découvrir les notions fondamentales de la communication en face à face avec le client

Savoir communiquer en négociation
Décrypter le verbal et le non verbal
Apprendre à pratiquer l'écoute active
Communiquer plus efficacement pour convaincre
Djouer les pièges liés à la communication
Se découvrir soi-même pour mieux comprendre le client et ses réactions
La découverte des messages contraignants et la psychologie des acheteurs

Gérer les grandes étapes de la négociation en face à face

Définir les composantes de la négociation et ses implications
Comment se préparer ?
Bâtir un plan d'entretien
Définir et hiérarchiser ses objectifs
Détecter le pouvoir décisionnel
Se mettre en condition favorable pour négocier
Instaurer un climat de confiance
Découvrir et « consulter » son client
Appréhender les techniques d'investigation et de questionnement
Savoir déceler les besoins et les motivations du client : le SONCAS
Argumenter efficacement et présenter son offre en s'entraînant sur des techniques éprouvées
La méthode CAB
La présentation de sa solution et de ses avantages

Comprendre les mécanismes des processus de décision

Amener le client à la conclusion
Répondre aux craintes et aux objections
Maîtriser les différentes techniques de traitement des réticences
Gérer l'étape délicate de la concession finale
Résister à la pression et rebondir en toutes circonstances
Savoir faire face aux pièges des acheteurs
Conclure et consolider ses acquis

Méthode pédagogique

La formation s'appuie sur un grand nombre d'exercices pratiques et d'entraînements sur des cas de négociation, permettant ainsi une confrontation immédiate entre les apports théoriques et la réalité terrain