

PARCOURS DE FORMATION À DISTANCE | NÉGOCIATION COMMERCIALE – DE LA NÉGOCIATION AU CLOSING DE LA VENTE

Structurer sa négociation et sécuriser ses ventes

15 HEURES, E-LEARNING & CLASSES VIRTUELLES

DISTRIBUTION

CODE :
CYE02

Objectifs de la formation

- Disposer d'une méthode structurée pour maîtriser les leviers de vente
- Préparer efficacement sa négociation, savoir analyser le rapport de force, construire son ordre du jour
- Posséder les éléments de langage et les postures ad hoc pour défendre son offre initiale et savoir dire non
- Engager son interlocuteur avant de rentrer en discussion
- Obtenir des contreparties pour faire avancer la négociation
- Conclure et améliorer son taux de closing

Parmi nos formateurs

- Professionnel(s) du secteur

Public concernés

- Courtiers, agents généraux, mandataires, responsables et chargés de clientèle au sein des organismes d'assurance, gestionnaires de contrats, conseillers commerciaux et clientèle, ingénieurs commerciaux, vendeurs

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Ce parcours, 100% digital, est composé d'une alternance de E- learning (travail individuel), d'exercices asynchrones débriefés (travail individuel) et de sessions de classes virtuelles (ateliers collectifs).

Classe virtuelle de lancement

Présentation du programme, de l'organisation des travaux individuels et collectifs et recueil des attentes particulières

E-learning 1 : Les outils et points-clés nécessaires pour préparer ses négociations et adopter, pour chaque type de situation, la posture adéquate

Module 1 : Préparer et démarrer une négociation

- Identifier et préparer en amont certains leviers pour les actionner au bon moment
- Identifier les ressources à utiliser par rapport aux enjeux du projet pour son interlocuteur et pour soi-même (personnalité de l'interlocuteur, nature de l'affaire..)
- Structurer un « plan » d'entretien : outils et procédés appropriés à chaque étape de la négociation
- Faire face sereinement, sans angoisse ni agressivité aux situations de désaccord, de blocage, de volte-face, et de « montée d'adrénaline »

Module 2 : Les 7 péchés capitaux de la négociation

- Déjouer les pièges de la négociation commerciale pour être en mesure d'appliquer les techniques et règles de négociation
- Identifier les 7 péchés capitaux de la négociation: le besoin, la paresse, l'agressivité, l'empressement, l'orgueil, la peur, la naïveté

Classe virtuelle 1: Atelier collectif

Evaluer le rapport de force et préparer sa négociation

- Analyser et rééquilibrer le rapport de forces
- Conditionner la négociation
- Savoir préparer sa négociation

Exercice de préparation 1 (à poster sur la plateforme apprenant)

EXERCICE Préparation d'une négociation à venir

- L'apprenant prend une négociation à venir avec un client et fait une analyse du rapport de force sur les curseurs, liste les arguments pour rééquilibrer le rapport de force sur la base d'une négociation à venir

E-learning 2 : Les outils et les points clés nécessaires pour préparer confortablement ses négociations et adopter, pour chaque type de situation, la posture adéquate

Module 1 : Postures, idées clés et méthodes pour défendre sa position initiale

- Identifier les postures, idées clés, méthodes qui vont permettre de défendre son offre et sa position initiale

Module 2 : Méthodes et plan d'actions pour engager son interlocuteur

- Appréhender l'étape d'engagement de son client dans la négociation
- Engager son client sur 2 points : le « quoi » négocier et la validation que l'interlocuteur est bien en mesure de prendre une décision

Classe virtuelle 2 : Atelier collectif

Défendre sa position initiale & engager son interlocuteur

- Défendre sa position initiale et gérer les réactions que cela provoque chez l'acheteur
- Savoir comment et quand engager son interlocuteur et les pièges à éviter

E-learning 3 : Faire progresser la négociation par les concessions mutuelles

Module 1 : Obtenir des contreparties

- Crédibiliser son offre et se faire respecter
- Obtenir des avantages supplémentaires

- Freiner l'appétit de votre client
 - Valoriser les concessions accordées
-

Exercice d'application débriefé 2 (à poster sur la plateforme apprenant)

ATELIER Formalisation des contreparties

- Établir une liste d'au moins 10 contreparties que vous pouvez demander à un client
-

Classe virtuelle 3 : Atelier collectif

Avancer avec les concessions mutuelles

- Mesurer l'intérêt de la préparation des contreparties
 - Identifier la stratégie pour ces contreparties
-

E-learning 4 : Conclure une négociation aux meilleures conditions possibles

Module 1 : Limiter ses efforts au minimum utile pour obtenir l'affaire

- Avancer par petits pas et limiter les concessions accordées
 - Identifier tous les scénarios de sorties possibles pour ne pas conclure une vente dans des conditions inacceptables
 - Adopter les tactiques efficaces pour avancer à pas comptés et circonscrire les concessions accordées
-

Exercice d'application débriefé 3: formalisation d'une liste de concessions symboliques (à poster sur la plateforme apprenant)

EXERCICE Avancer par les concessions mutuelles & limiter les efforts

- Établir une liste de 10 idées de concessions peu coûteuses
-

Classe virtuelle 4 : Atelier collectif

Limiter les efforts

- Apprendre à limiter ses efforts (concessions ponctuelles, délais croissants ...)
-

Exercice vidéo asynchrone final

EXERCICE Simulation d'un entretien de négociation

- Cas pratique final
 - Après avoir soigneusement préparé votre rendez-vous, vous menez un deal complet
 - Débriefing du consultant sur les points forts incontestables et les points de progrès prioritaires
-

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la

formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.