



# PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES DE NEGOCIATION COMMERCIALE ET AU CLOSING

## **Objectifs pédagogiques :**

- Utiliser les techniques de négociation commerciale.
- Traiter efficacement les objections client.
- Faciliter la conclusion de la vente

## **Comprendre et analyser le fonctionnement des acheteurs**

- Découvrir les différents profils d'acheteurs grâce à la PNL et à la Process Communication
- Les attitudes à privilégier en fonction du territoire de réaction de son client
- Les techniques relationnelles efficaces et les outils de mise en confiance

## **Préparer son entretien de vente : un gage de réussite**

- Analyser l'historique client et recueillir les informations prospects
- Connaître le processus d'achat et la politique de négociation de l'entreprise
- Définir l'objectif et la stratégie de l'entretien Connaître le profil de son interlocuteur
  - Décideur
  - Prescripteur...
- Anticiper les objections et maîtriser les techniques d'argumentation
- Connaître ses objectifs de marge et définir sa plage de négociation
- Se préparer mentalement, développer sa flexibilité relationnelle et garder son objectif en tête

## **Optimiser la phase de découverte du client**

- Identifier finement les besoins et les motivations du client
- Se souvenir du SONCAS en toutes circonstances
- Développer son sens de l'observation et sa capacité d'écoute
- Savoir décrypter les messages non verbaux émis par son interlocuteur
- Pratiquer l'art du questionnement et de la relance
- Reformuler à bon escient pour consolider la compréhension des attentes
- Utiliser les méthodes d'empathie et de synchronisation



# PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES DE NEGOCIATION COMMERCIALE ET AU CLOSING

## Proposer des solutions pertinentes et savoir les argumenter

- Le choix des mots et leur impact
- Maîtriser le développement de la méthode CAB (Caractéristiques-Avantages-Bénéfices)
- Fonder son argumentation sur les réelles motivations du prospect
- Apporter les preuves de ses affirmations
  - Démonstrations
  - Références...
- Savoir mettre en avant les points forts de son offre
- Savoir quand présenter les éléments différenciateurs à forte valeur ajoutée

## Le traitement des objections

- L'acceptation et le traitement serein des objections
- Répondre sans être déstabilisé, travailler son adaptabilité et développer son assertivité
- Connaître les différentes familles d'objections
  - Fondées
  - Echappatoires
  - Faux prétextes
  - Dérobades...
- Les incontournables de la réfutation
  - Les règles à observer
  - Les pièges à éviter
- Le catalogue des objections et les réponses appropriées
- La réfutation classique
- La technique du prolongement
- L'interprétation avantageuse
- Les "oui" successifs
- Les trois R
- La maïeutique
- La compensation
- La méthode du bilan
- L'analogie
- Le changement de plan
- L'effet de liste



# PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES DE NEGOCIATION COMMERCIALE ET AU CLOSING

## Vaincre les objections de prix et défendre ses marges

- Combattre l'objection "c'est trop cher" et ses dérivés
- Déjouer les objections tactiques et les demandes de remises
- Répondre à la mise en concurrence tarifaire Satisfaire le client en concédant le minimum
- Donner pour mieux reprendre, dans le cadre d'une offre globale

## Réussir son "closing"

- Savoir gérer le temps de la négociation et se fixer un délai de conclusion
- Faire sauter les derniers verrous pour s'engager dans le processus final de vente
- Déterminer le moment opportun pour finaliser un accord
- Oser s'engager dans un processus de conclusion
- Savoir reformuler positivement les termes d'un accord et lever les malentendus
- Conclure un entretien sur un mode gagnant-gagnant
- Formaliser la transaction
  - Définir les clauses contractuelles
  - Le dossier de financement...
- Consolider un accord et éviter les revirements intempestifs
- Pérenniser une relation commerciale et s'inscrire sur le long terme Obtenir des adresses

## Approche pédagogique

- Animation interactive fondée sur l'échange et le transfert de bonnes pratiques, au plus proche de la réalité professionnelle des participants
- Mises en situation
- Entretiens filmés et analysés en groupe pour une meilleure appropriation des techniques de négociation commerciale

## SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud