

## ECOUTE ACTIVE ET NEGOCIATION COMMERCIALE

### En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour appréhender l'écoute active et mener à bien la négociation commerciale. Convaincre s'inscrit dans un schéma gagnant-gagnant au sein duquel tous les protagonistes « s'accordent ». L'écoute active et l'argumentation sont au cœur de ce schéma.

### Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :

- Identifier les interlocuteurs difficiles,
- Détecter les facteurs déclenchants d'une situation conflictuelle,
- Relativiser la difficulté de la situation et apporter une vision objective,
- Préserver son équilibre personnel.

### » Participant

Commerciaux, chargés de relation clients Toute personne souhaitant entrer en relation client pour promouvoir ses produits et/ou ses services ou devant convaincre

### » Pré-requis

Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier.

## Programme

### Ecouter et reformuler : connaître les besoins du client

- L'écoute active
- Prendre en charge le client

### Détecter les différentes typologies de clients

- Identifier la typologie de son interlocuteur et adapter son entretien : discours, comportement, langage, mots professionnels, non-verbal
- Distinguer rapidement les différents types de clients : leurs expressions favorites et comportements, les réactions et phrases à mettre en place
- Utiliser un langage professionnel et commercial

### Argumenter et négocier

- Argumenter : préparer et maîtriser son argumentaire de vente
- Négocier

### L'affirmation de soi face à l'objection pour mieux négocier

- Les effets de la persuasion sans tomber dans la manipulation
- Détecter les signaux d'achat et conclure au bon moment
- Training et mises en situations.

## ECOUTE ACTIVE ET NEGOCIATION COMMERCIALE

### Méthodes, moyens et suivi

#### » Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

#### » Moyens techniques

#### » Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

#### » Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations ... qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

#### » Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.

N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.

Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

## ÉCOUTE ACTIVE ET NEGOCIATION COMMERCIALE

### Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.  
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

### Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.

Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

### Formation en InterIntra

1210€ net de taxe / personne certification  
non comprise

### Durée

2 jour(s)  
14 heure(s)

### Autres détails