

Prérequis :

Savoir lire, écrire, compter.

Personne en situation de handicap :

*Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.
Contacter notre référent handicap à l'inscription pour étudier les moyens d'accompagnement.*

Durée : 14 heures
(Peut varier en fonction du besoin ou d'un positionnement)

Public :
Non-commerciaux désirant adopter une approche commerciale

Modalité : Présentiel

Evaluation des acquis :
Evaluation des acquis par auto-examen

Sanction visée :
Certificat de réalisation

Moyens pédagogiques :

*Apports théoriques et pratiques
Echange des expériences*

Référence AFPI : TER-01-017

Indicateurs :

Cette formation ne possède pas de données relatives aux indicateurs.

OBJECTIFS

Véritable levier stratégique et intervenant dans tous les domaines et secteur d'activité, la négociation, est un enjeu incontournable pour l'entreprise. Cette formation permettra d'acquérir les bases de la relation client pour les non-commerciaux et de développer son sens commercial.

COMPETENCES VISEES

- Adopter un comportement commercial
- Préparer la situation de négociation
- Conduire et gérer une négociation
- S'approprier les méthodes et outils de la négociation

PROGRAMME DE FORMATION

- PREPARER LA SITUATION DE NEGOCIATION**
 - ↳ Identifier les objectifs de la négociation
 - ↳ Préparer les conditions matérielles et les outils nécessaires pour convaincre
- CONDUIRE ET GERER UNE NEGOCIATION**
 - ↳ Réussir son premier contact avec le client
 - ↳ Découvrir les attentes techniques/relationnelles et besoins de l'autre partie
 - ↳ Utiliser les techniques de questionnement, d'écoute active et de reformulation
 - ↳ Elaborer des propositions structurées, spécifiques et réalistes
 - ↳ Traiter les objections
 - ↳ Savoir conclure la négociation

DEBOUCHES

Néant

PASSERELLES

Néant