

Vente/négociation, y compris en situation complexe

Approfondir les techniques de négociation externe

Renforcer les compétences en négociation tout au long du cycle commercial, depuis l'identification des besoins jusqu'à la conclusion du contrat.



Public cible : toute personne ayant à commercialiser / vendre un service / produit à un client particulier : secteur banque / assurance...



Durée et modalités

07h -
Présentiel
03h30 -
Distanciel de
REX

OBJECTIFS

Perfectionner les compétences en négociation tout au long de la relation commerciale, transformer un prospect en client, la gestion des conflits et les techniques de persuasion et d'influence

- Développer des techniques d'influence et de persuasion adaptées à des interlocuteurs sur des sujets variés (bancaires, assurantiels, services)
- Savoir gérer les désaccords et résoudre les conflits pour maintenir des relations constructives

DÉROULÉ

- Séquence objectif : La négociation en contexte bancaire / assurantiel
 - Je suis responsable de ma communication (intention vs objectif)
- Transformer un prospect en client
 - Techniques de persuasion et d'influence (différents effets : Barbra Streisand, analogie de proximité, preuve sociale, RDV "gigot")
 - QIPM Quel Intérêt Pour Moi (intérêt émotionnel / rationnel / factuel)
 - ESG Enjeu Solutions Gain (diff. entre besoin et enjeu, répondre aux enjeux avec un gain)
- Savoir gérer les désaccords et résoudre les conflits pour maintenir des relations constructives
 - Face à l'incompréhension : faire son CRAC avec le traitement par le « justement », sans le « mais »
 - Face à l'opposition ou au blocage : faire son D.E.C.S. sans déclencher de blocage

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Séquence vidéo



Feedbacks et debriefs



Travaux en sous-
groupes et binômes



Plan d'action personnel

LIVRABLES



Applications sur 8
mises en situation



Check-list des
bonnes pratiques

VW
BANK



« RÉSULTATS

Une meilleure acceptation et implication de la part de l'interlocuteur. Mon travail est perçu comme un facilitateur pour les collaborations et un accélérateur de mise en relation.

CE QUE JE VAIS FAIRE AUTREMENT

Prise de notes, écoute et reformulation. Faire dire OUI ou NON à mes questions. Ne plus hésiter à poser des questions, et pour cela, préparer mon plan de questionnement et mon rendez vous.. »