

Objectifs

- Optimiser la préparation de la négociation.
- Intégrer les facteurs structurant la négociation avec notamment les différentes étapes à respecter.
- Identifier les différents styles et profils d'interlocuteurs.
- Appréhender les comportements des interlocuteurs. Utiliser les bonnes techniques pour s'y adapter.
- Réussir des négociations complexes : conduire la négociation, gérer la relation, faire face à différentes situations (objections, refus, blocage, conflit ...).

Participants / Prérequis

Agents commerciaux, managers, chargés et conseillers de clientèle, négociateurs, acheteurs.
Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

THEMES TRAITES

La négociation :

- Définition de la négociation
- Le schéma d'une négociation et les différentes stratégies de négociations
- Les conditions d'une négociation

Les techniques comportementales :

- Les différents styles de négociateurs
- Le développement de son efficacité : savoir anticiper et s'adapter
- Les règles d'or de la communication
- La communication non verbale

La préparation de la négociation :

- Recueillir des informations sur les interlocuteurs, et sur l'historique des relations
- Identifier les points sur lesquels va porter la négociation
- Définir des objectifs et marges de manœuvres
- Préparer des arguments
- Anticiper des objections et préparer des réponses
- Assurer la préparation matérielle et logistique

- Se préparer psychologiquement

Le déroulement de la négociation :

- Connaître son interlocuteur :
 - Découvrir les besoins, attentes et motivations de son interlocuteur
 - Écouter activement pour faire s'exprimer, reformuler, développer l'empathie.
- Convaincre son interlocuteur :
 - Maîtriser le jeu des concessions-contreparties
 - Repérer les marges de manœuvres possibles et impossibles
 - Utiliser les différentes tactiques de négociation (approche intégrative ou approche distributive)
 - Garder la maîtrise de l'entretien, manifester une attitude et un ton fermes, savoir recentrer avec diplomatie
- Conclure la négociation :
 - Faire s'engager l'interlocuteur
 - Le schéma de conclusion

Les critères d'une négociation réussie

Moyens et méthodes pédagogiques

En Présentiel :

Salle de formation*, vidéo projection, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects juridiques et techniques, les astuces et les points clés.

Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel CISCO WEBEX (validé par le SILL -socle interministériel des logiciels libres) sur un serveur dédié. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

En Live :

Formation se déroulant dans nos locaux en présentiel, sur un écran Multifonctions de communications (MFC). Cette modalité est proposée afin de garder les bénéfices de la formation présentielle, tout en ayant un formateur à distance. Cela offre la possibilité également d'intégrer des participants à distance dans une formation en présentiel. La borne interactive permet un affichage dynamique et une meilleure fluidité et cohérence dans les échanges. C'est un outil complet qui permet au formateur d'offrir une formation présentielle enrichie d'interactivités digitales.

Maîtriser l'art de la négociation

Evaluations

Tout d'abord, un **questionnaire de préformation** sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins. Une **évaluation sommative** clôturera la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage. De plus, une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois seront à compléter par le participant pour nous faire part de son retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans son quotidien professionnel. Par ailleurs, les évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Cela nous permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, de statistiques, de graphiques etc... en temps réel.

Intervenant : Ancienne directrice commerciale et membre de comité de direction, accompagne depuis 2017 managers, équipes commerciales. Spécialisée en vente, relation client et soft skills, elle conçoit des parcours sur-mesure intégrant les outils DISC, intelligence émotionnelle et prise de parole.

Modalités et délai d'accès :

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront (conseil@sesame-formation.re) / 02.62.22.02.02
Aucun délai n'est requis.

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Coût HT : 1145€ HT par participant en Inter-entreprises. Nous consulter pour les tarifs en Intra-entreprise.

Accessibilité : Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins. Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos 2 référents Handicap.

Programme mis à jour en janvier 2026.

**Nos locaux et nos partenaires hôteliers sont accessibles aux participants en situation de handicap. Pour toute demande, merci de contacter l'un de nos 2 référents handicap qui prendra en compte vos besoins.*

Maîtriser l'art de la négociation