

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 l'intégralité de la formation suivie.

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.

Évaluations

Un questionnaire de préformation est transmis aux participants avant le démarrage de la formation. Il permet au formateur d'évaluer les besoins des participants et peut ainsi calibrer au mieux son intervention.

Des évaluations formatives jalonnent le parcours afin de mettre en évidence les points forts des apprenants et leurs axes d'amélioration. Ces évaluations permettent aux formateurs d'identifier les problématiques et d'affiner leurs approches pédagogiques.

Une évaluation de satisfaction à « chaud » évalue les différents axes « qualité » de la formation, puis une à « froid » 2 mois après la fin du parcours pour prendre en considération le retour d'expérience, l'adaptation au poste de travail, l'évolution et les besoins des participants.

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.

Maîtriser l'art de la négociation

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 : Nous contacter

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 le référent Handicap.

Programme mis à jour en avril 2026.