

## NEGOCIER ET DEFENDRE SES MARGES

### ◆ Personnes concernées :

- ✓ Vendeurs, commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux, ingénieurs d'affaires, responsables grands comptes et comptes clés
- ✓ Toute personne amenée à vendre un produit ou un service

### ◆ Objectifs :

- ✓ S'approprier les techniques de négociation commerciale
- ✓ Comprendre les points d'intérêt de l'autre pour faire porter la discussion sur d'autres points que le prix
- ✓ Maîtriser les techniques de démonstration du prix
- ✓ Valoriser son offre par rapport aux concurrents ou au budget
- ✓ Affiner les méthodes de négociation des budgets pour tenir les prix et les marges.
- ✓ Comprendre et intégrer la notion de « gagnant-gagnant »
- ✓ Développer de véritables réflexes dans un esprit de saine offensive commerciale.

### ◆ Contenu :

#### Remarques préliminaires :

- ✓ Cette formation négociation commerciale permettra à vos vendeurs d'acquérir les techniques de négociation nécessaires pour résister à la pression du prix.
- ✓ Avec la formation négociateur et défendre ses marges, ils aborderont les situations de négociation avec sérénité grâce à la maîtrise de techniques de négociation éprouvées

#### La préparation de la négociation

- ✓ Les enjeux propres à toute négociation.
- ✓ La préparation de l'entretien, pilier de la formation négociation commerciale
  - Définition des objectifs
  - Historique et portrait du client
  - Analyse de la concurrence
  - Le **clavier de négociation**

#### La maîtrise des techniques de négociation : clé de voûte de la formation négociation commerciale

- ✓ Comment annoncer clairement l'objectif de la négociation ?
  - La **règle des 3 A**
- ✓ Comment sortir du prix ?
  - L'**alternative 3 branches**
- ✓ La reformulation de ses critères prioritaires de décision
- ✓ La présentation et la valorisation de son offre : les techniques de cloisonnement des points chronologiques à traiter

- ✓ L'argumentaire (produits/services), au-delà du prix, adapté à "l'histoire" du client et à ses motivations et préoccupations.
- ✓ La maîtrise des techniques de défense du prix et d'argumentation comparative :
  - Comment semer le doute sur la proposition concurrente et maximiser le risque encouru ?
  - Comment "professionnaliser" le relationnel avec le client en mettant en exergue "les plus" de sa proposition ?
  - Comment minimiser l'écart tarifaire avec le concurrent ?
  - Comment compenser un écart de prix et engager le client sur les points positifs de son offre ?
- ✓ La mise en avant des gains pour le client
  - La démonstration chiffrée du prix et le **tableau des gains**
  - La **méthode « papier-crayon »**
- ✓ Le "verrouillage" du client avant l'évocation des efforts possibles : l'**acceptation conditionnelle**
- ✓ La **négociation par paliers** et le **croisement inversé**
- ✓ La gestion de la rupture dans la négociation : savoir dire NON "avec diplomatie" en évaluant la portée du refus.
- ✓ La conclusion : savoir à quel moment conclure et de quelle façon matérialiser votre conclusion.

### L'irrationnel dans la vente

- ✓ La compréhension des besoins de l'autre : l'empathie
- ✓ La gestion de son attitude : dominer son stress et développer sa fluidité verbale.
- ✓ Le comportement général à adopter dans l'entretien, dans le traitement des objections.

### ◆ **Méthodologie :**

- ✓ Construction d'outils
  - Alternative 3 branches
  - Tableau des gains
  - Acceptation conditionnelle
- ✓ Simulations commentées à chaud avec entraînements sur la méthode « papier-crayon »
- ✓ Travaux en sous-groupes

### ◆ **Durée :**

- ✓ 2 jours