

● **Nature de l'action**

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

● **Public concerné**

Commerciaux souhaitant développer leurs capacités à négocier.

● **Prérequis**

Le Certificat de Compétences en Entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extra professionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique), au cours des 5 dernières années ou toute personne sans expériences et en mesure de mettre en place les compétences dans les 3 mois à l'issue de la formation

● **Objectifs pédagogiques**

Être capable de :

1. Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale,
2. Mettre en avant l'importance du comportemental commercial,
3. Travailler l'écoute active du client pour être en phase avec lui,
4. Chercher à convaincre le client en identifiant et valorisant les points de convergence,
5. Valoriser les services de son entreprise,
6. S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection.

● **Modalités et délais d'accès**

- Modalités d'accès : Entretien téléphonique et/ou rendez-vous physique
- Estimation du délai d'accès : de 11 jours à 1 mois.

● **Méthodes pédagogiques**

- Exposés théoriques et études de cas pratiques.
- Jeux de rôles.

*Documentation* : un support de cours est remis aux stagiaires.

● **Modalités d'évaluation**

Etude de cas écrit de 2 heures, basée sur le référentiel des compétences visées.

● **Sanction de la formation**

- Remise d'un Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) « Mener une négociation commerciale »
- Remise d'une attestation de formation.

**PROGRAMME**

**LE SAVOIR-ETRE COMMERCIAL**

- Point sur les bonnes pratiques
- Savoir être leader de l'échange
- Savoir saisir toutes les opportunités
- Être à l'écoute
- Se tenir informer

**LA PREPARATION**

- Les bonnes questions à se poser
- Se fixer des objectifs MALINS
- Connaître ou reconnaître son client

**L'ENTRETIEN COMMERCIAL**

- L'ouverture de l'entretien : les 3 « A »
- La détection des besoins principaux et les besoins cachés : la recherche du CIA
- La reformulation pour obtenir le premier « oui »
- La valorisation de son professionnalisme, de ses services et de ses solutions clients : le VRP
- La réponse aux objections
- La conclusion de l'entretien

● **Durée**

35 heures, soit 5 journées de 7 heures + 2 heures de certification CCE

● **Lieu**

ASFO PYRENEES à Pau

● **Tarif**

En inter-entreprises : 2 700€TTC

● **Accessibilité aux personnes handicapées**

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Des aménagements de parcours sont possibles en fonction de votre situation, contactez le référent handicap : [caroline.vonbank@asfo.fr](mailto:caroline.vonbank@asfo.fr)

● **Certification**

- RS 5444
- Date enregistrement au RNCP : 19-05-2021
- Certificateur : CCI France

● **Informations complémentaires**

- Taux de réussite 2023: *ce CCE n'a pas été passé en 2023*
- Taux de satisfaction 2023: *ce CCE n'a pas été passé en 2023*

● **Contact**

Sandrine RODRIGUEZ-LAMBENG

06 08 62 25 46

[sandrine.rodriguez-lambeng@asfo.fr](mailto:sandrine.rodriguez-lambeng@asfo.fr)

## PROGRAMME

### LES FONDAMENTAUX DE LA NEGOCIATION

- Les principes de base de la négociation
- Le mapping des négociateurs
- La définition de sa matrice de négociation
- Les techniques utilisées par le client pour atteindre ce qu'il désire
- Les réponses du commercial pour garder la maîtrise de l'entretien

### LA CONCLUSION EFFICACE D'UN ENTRETIEN COMMERCIAL

- Les 3 méthodes incitant le client à prendre sa décision
- La valorisation des engagements mutuels
- Etre force de proposition pour donner une suite à l'entretien

### LES ATTITUDES COMMERCIALES

- Ce qu'il faut dire et ce qu'il faut faire
- Développer une assurance commerciale