
Programme de Formation

Conseiller – Négociateur – Conclure

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation s'adresse à tout collaborateur amené à échanger et/ou négocier avec un client. Cela inclut :

- Les commerciaux
- Les responsables de compte
- Les équipes de service client
- Les gestionnaires de projet
- Tout professionnel souhaitant améliorer ses compétences en négociation

Les participants seront issus de divers secteurs d'activité, mais tous partageront un objectif commun : améliorer leurs compétences relationnelles et de négociation.



Objectifs pédagogiques

Les objectifs principaux de cette formation sont de :

- Développer la capacité de négociation des participants afin qu'ils puissent être plus rapides et efficaces dans l'atteinte de leurs objectifs.
- Améliorer la qualité relationnelle, permettant ainsi aux stagiaires de mieux gérer leurs interactions avec les clients.
- Être en mesure de négocier avec confiance, en apprenant à dire oui sans perdre de marge et à dire non sans rompre la relation.
- Réduire les niveaux de stress et de gâchette afin d'améliorer la communication et les échanges.

À l'issue de la formation, les stagiaires auront acquis des compétences clés qui leur permettront de se sentir plus à l'aise dans leur rôle et de maximiser leur impact lors des négociations.



Description

Le programme est conçu pour développer les compétences en négociation des participants. Cette formation se déroule sur deux jours et comprend 14 heures d'enseignement. Elle aborde divers aspects de la négociation, visant à améliorer la qualité relationnelle et à optimiser la capacité de négociation des stagiaires.

La première journée est divisée en deux modules. Le Module 1, qui dure 3h30, se concentre sur le développement des capacités relationnelles. Les thèmes abordés incluent :

- La caractérisation de la notion de relation dans l'acte de vente
- Les quatre piliers d'une capacité relationnelle augmentée
- Les règles conversationnelles de O. Ducrot et P. Grice
- Le concept de réalité commune et la théorie de l'engagement



- La maïeutique dans l'acte de vente

À l'issue de ce module, les apprenants seront mieux préparés à gérer leur démarche commerciale.

Le Module 2, également de 3h30, traite de la conduite de l'interlocuteur. Il inclut des thèmes tels que :

- Les différents types de relations interpersonnelles
- Les jeux conversationnels et leur incidence sur la conduite de l'entretien
- Les concepts de recadrage, de recentrage et de dépassement
- L'incidence des biais cognitifs dans la recherche du succès

À la fin de ce module, les participants seront en mesure d'adapter efficacement leur négociation au profil et à la conduite de leur interlocuteur.

Les méthodes pédagogiques incluent l'utilisation de sketches et de jeux de rôle, permettant ainsi aux stagiaires d'appliquer les compétences acquises dans des situations réelles. Cela favorise une acquisition pérenne des connaissances.

Cette formation est ouverte à tout collaborateur amené à échanger et/ou négocier avec un client, avec un effectif limité à 8 à 10 personnes.



Prérequis

Les pré-requis pour participer à cette formation incluent :

- Compréhension, lecture et écriture du français afin de suivre le contenu pédagogique sans difficulté.
- Aptitude à son poste de travail, garantissant que les participants sont en mesure d'appliquer les compétences acquises dans leur environnement professionnel.
- Une ouverture d'esprit et une volonté d'apprendre sont également recommandées pour tirer le meilleur parti de cette formation.

Ces pré-requis sont indispensables pour garantir une bonne dynamique de groupe et un apprentissage efficace.



Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques de la formation sont conçues pour favoriser l'engagement et l'apprentissage actif des participants. Les formateurs utilisent :

- Des outils pratiques et concrets pour illustrer les concepts théoriques.
- Des sketches qui simulent des situations de négociation réelles, permettant ainsi aux stagiaires de pratiquer leurs compétences dans un environnement sécurisé.
- Des jeux de rôle pour encourager la participation active et le feedback constructif entre pairs.

Cette approche immersive permet aux participants de devenir patrons de la relation et de mieux comprendre les dynamiques de la négociation.



Moyens et supports pédagogiques

Supports de cours numériques



Modalités d'évaluation et de suivi

Les modalités d'évaluation des compétences acquises durant la formation incluent :

- Des quizz tout au long de la formation pour mesurer la compréhension des concepts clés.
- Une évaluation finale sous forme de QCM pour valider les acquis des participants.
- À la fin de la formation, une attestation de fin de formation sera remise à chaque candidat, attestant de leur participation et des compétences acquises.



Informations sur l'admission

Pour s'inscrire à cette formation, les candidats doivent respecter un délai d'inscription de 48 heures avant le début de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Des mesures sont mises en place pour garantir l'accessibilité de cette formation aux personnes en situation de handicap. Cela inclut :

- Un référent handicap disponible pour répondre aux besoins spécifiques des participants.
- Des modalités et supports de formation adaptés, permettant à tous de bénéficier de la formation sans entrave.
- La sensibilisation des intervenants pour assurer un accompagnement adéquat des participants.

Les personnes intéressées peuvent contacter le référent handicap pour discuter de leurs besoins spécifiques avant l'inscription.