

AC046

BASES

2 jours 14 heures

1 220 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Techniques de négociation Instaurer et développer des partenariats

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer** en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Exploiter** des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.
- **Négocier** dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise.
- **Sélectionner** des arguments pertinents et construire un argumentaire.
- **Gérer les comportements** et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

### PROGRAMME

#### A. IDENTIFIER LES FONCTIONS DE CHACUN

1. Quels sont les vrais enjeux, les points de blocage véritables ?
2. Clarifier la situation avant de négocier

#### B. SE PRÉPARER À NÉGOCIER

1. Quel objectif avec quelle stratégie ?
2. Quels sont les seuils, critères de choix ?
  - a) gérer ses émotions
  - b) chercher le consensus

#### C. IDENTIFIER LE FONCTIONNEMENT DE SON INTERLOCUTEUR

1. Quelles sont ses intentions ?
2. Savoir se mettre à sa place pour mieux tenir sa propre position

#### D. ENGAGER LE PROCESSUS

1. S'exprimer, affirmer sa position
2. Fixer ce qui est négociable, ce qui ne l'est pas
3. Adapter le processus de réussite
4. Négocier ou rompre

#### E. NÉGOCIER POUR UN EFFET DURABLE

1. Assurer une issue durable pour chacun
2. Construire ensemble des solutions évolutives
3. Fixer ensemble une démarche de concertation / évolution
4. Négociation anticipative ou gestion de différends ?

#### F. CONCLURE - TECHNIQUE DE CLOSING

### PUBLIC

- Responsables hiérarchiques ou transversaux
- Tous collaborateurs sujet à des enjeux dans les relations inter-services

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### POINTS FORTS

Chaque participant aura l'occasion de s'entraîner à la négociation à partir de ses propres cas et de son expérience.

En fonction de ses besoins et d'une meilleure connaissance de son propre fonctionnement, chacun sera capable de déployer un climat et un processus de négociation au quotidien.

### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Ifpass.

### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

### Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### MÉTIER(S) VISÉ(S)

03A - Vente itinérante, 03B - Vente en bureau ou point de vente, 05A - Souscription des risques non standard

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.