

Fiche Technique: Formation négociation client

Objectifs de la formation

Cette formation vise à doter les participants des compétences pratiques pour maîtriser les techniques de négociation client efficaces et adaptées aux environnements concurrentiels et réglementaires.

- Compréhension des attentes clients et structuration d'argumentaires
- Maîtrise de tactiques gagnant-gagnant dans la négociation
- Gestion des objections et communication assertive
- Conformité aux normes ISO et bonnes pratiques éthiques
- Prévention des risques juridiques liés aux négociations
- Développement de la confiance et fidélisation client

Population cible

- Professionnels en contact direct avec la clientèle
- Responsables commerciaux et chargés d'affaires
- Toute personne impliquée dans la conclusion de contrats
- Équipes commerciales et encadrement
- Participants cherchant à améliorer la gestion des relations clients

Durée de la formation

Format	Durée	Public visé	Avantages	Logistique requise
Présentiel intra-entreprise	2 à 3 jours	Équipes commerciales dédiées et encadrement	Adaptation totale au contexte, cas pratiques sur-mesure	Salle équipée, vidéoprojecteur, supports imprimés
Inter-entreprises	3 jours répartis	Professionnels individuels ou multi-sociétés	Partage d'expériences, dynamique de groupe enrichissante	Centre de formation, matériel commun fourni
Blended Learning	1 journée en ligne + 2 jours en présentiel	Participants géographiquement dispersés	Souplesse d'accès, consolidation progressive des savoirs	Accès à plateforme LMS, dispositif digital adapté

Programme de la formation

Analyse et préparation stratégique à la négociation client

- Analyse du profil client et environnement concurrentiel
- Identification des objectifs et seuils de négociation
- Utilisation d'outils d'analyse (SWOT, matrices d'influence)

- Collecte d'informations stratégiques dans un cadre éthique

Techniques de communication et gestion des objections

- Prise de parole assertive et écoute active
- Gestion constructive des objections clients
- Mises en situation filmées et débriefées
- Fondements en psychologie comportementale

Tactiques de négociation et conclusion d'accords

- Stratégies distributives, intégratives, raisonnées et créatives
- Application du BATNA et préparation du plan de négociation
- Techniques de concession contrôlée et conclusion
- Scénarios complexes favorisant l'adaptation

Gestion des relations clients après la négociation

- Suivi relationnel et gestion des engagements
- Prévention des conflits et relances efficaces
- Documentation conforme aux normes ISO
- Préparation aux cycles futurs de négociation

Cette formation mélange théorie, cas pratiques, simulations, et échanges d'expérience pour un transfert optimal des compétences. Elle s'adapte au contexte spécifique des secteurs et marchés visés.