

Commercial | relation client

Réf : 303AC02

# Maîtriser les techniques de vente et de négociation (Formation certifiante)

5 jours + 2h de certification (37h)  
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 17/12/2024

## À partir de 2700€ NET

Devenir un acteur commercial efficace

## Objectifs

- Découvrir les comportements clés qui favorisent l'écoute et la découverte de son interlocuteur
- Structurer les étapes de l'entretien vente
- Savoir mener un entretien de vente jusqu'à la conclusion
- Construire sa stratégie et sa tactique dans le cadre de négociations complexes ou à fort enjeu
- Savoir s'adapter aux techniques d'achat et résister aux pressions des négociateurs
- Gérer le rapport de force en préservant la relation commerciale
- Finaliser la négociation en validant les points d'accord et en sécurisant la transaction de façon contractuelle
- Agir dans une logique d'amélioration continue
- Analyser les résultats du processus de négociation mené
- Identifier ses pratiques efficaces à capitaliser et ses marges de progrès

## Compétences visées

- Préparation de la négociation commerciale
- Conduite de la négociation commerciale
- Mener un entretien de vente de la prise de contact jusqu'à la conclusion
- Définir une stratégie de négociation et la mettre en application
- Finaliser et évaluer la négociation commerciale

## Public

Commerciaux technico-commerciaux et toute personne s'orientant vers la vente

**Prérequis :** Prérequis : Formation accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle conduit ou a mené des négociations commerciales en milieu professionnel ou extra-professionnel au cours des 5 dernières années

**Accessibilité :** Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation

**Délais d'accès :** L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

# Maîtriser les techniques de vente et de négociation (Formation certifiante)

## Programme

### Préparation : La méthode P4C (préparation, contact, convaincre, connaître, conclure)

- Identifier les éléments à rechercher : les informations nécessaires sur le client et sur le marché
- Utilisation des réseaux sociaux et des outils web
- Les comportements clients et la typologie des clients
- Définir ses objectifs
- Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarii possibles
- L'écoute : verbale et non verbale
- L'impact des mots utilisés
- S'adapter à son interlocuteur et à son mode de fonctionne

### Contact accueil

- Règle de 4x20
- Méthode PTOPP (Présentation Thème Objectif Procédure Point Client)

### Découverte et écoute client/prospect

- Identifier les attentes du client/prospect
- Communication verbale et non verbale
- Comprendre les comportements du client
- Écouter ce qui est dit et surtout le non-dit
- Être à l'écoute du client avec objectivité
- Créer l'empathie
- Identifier et questionner pour connaître les besoins et motivations du client
- Recueillir les informations essentielles
- Repérer les freins et les points de blocages
- Les signaux d'achat, savoir les observer, les entendre et les utiliser
- Repérer les freins et les motivations d'achat de l'interlocuteur
- Comprendre les enjeux du client
- La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer

### Argumentation

# Maîtriser les techniques de vente et de négociation (Formation certifiante)

- Présenter son produit, ses services en suscitant l'intérêt
- Valoriser son offre
- Impliquer son client dans l'entretien de vente en l'aidant à la réflexion
- Adopter la bonne posture

## Traiter les objections

- Définition de l'objection
- Typologie des objections
- Méthode de traitement de l'objection
- Développer des arguments percutants
- Impliquer le client dans l'argumentation
- Mettre en avant les intérêts du client

## Conclure et consolider sa vente

- A quel moment conclure la vente/ la négociation ?
- Détecter les signaux d'accord, d'achat
- Les différentes méthodes pour conclure une négociation
- Les méthodes d'aide à la décision
- Investir sur la suite de l'entretien

## Les clés d'une négociation réussie

- Les principes fondamentaux
- La préparation
- Préparer la négociation du point de vue du client
  - Repérer les enjeux et positionner le compte sur son marché
  - Identifier la stratégie du compte, mettre au clair son organisation
  - Imaginer une stratégie d'approche et bâtir sa revue de compte
- La conduite
- La clôture
- Comment élaborer une architecture de négociation efficace ?

# Maîtriser les techniques de vente et de négociation (Formation certifiante)

## Découvrir le monde secret de l'acheteur

- Les différentes motivations des acheteurs
- L'art du questionnement
- Mieux comprendre le métier de l'acheteur
- Connaître son client au-delà de l'évidence
- L'impact de l'organisation : GRID (Global Research Identifier Database)


## Vous avez dit négociation ? Quel négociateur suis-je ?

- Comment ma personnalité peut influencer sur le cours de ma négociation ?
- Autodiagnostic : identifier son style de négociation et son niveau d'assertivité

## Comment déjouer les pièges des négociateurs professionnels ?


- Identifier les pièges : bluff, insulte, mensonge ?
- Les personnalités pathologiques
- Les négociations impossibles
- Maîtriser les contre-tactiques possibles
- Réagir efficacement dans les situations extrêmes
- Conclusion


## Dates & lieux

 06, 07, 10, 20 et 21 mars 2025 + certification le 04 avril 2025


 Le Mans

€ 2700.00

 14, 20, 24, 27 et 28 mars + Certification le 14 avril 2025

 Nantes / St-Herblain

€ 2700.00

 02, 03, 11, 19 juin et 04 juillet 2025 + certification le 11 juillet 2025

 Laval

€ 2700.00

Commercial | relation client

Réf : 303AC02

# Maîtriser les techniques de vente et de négociation (Formation certifiante)

📅 18, 24 et 25 juin, 03 et 07 juillet 2025 + Certification 10 juillet 2025

📍 Nantes / St-Herblain

€ 2700.00

📅 10, 13, 24, 27 et 30 juin 2025 + Certification le 11 juillet 2025

📍 Angers

€ 2700.00

📅 22, 23, 29 septembre, 17 octobre et 07 novembre 2025 + certification le 28 novembre 2025

📍 Angers

€ 2700.00

📅 10, 13, 15 octobre, 13 et 14 novembre + Certification 24 novembre 2025

📍 Nantes / St-Herblain

€ 2700.00

📅 03, 04, 17, 27 novembre et 09 décembre 2025 + certification le 18 décembre 2025

📍 Laval

€ 2700.00

## 👉 Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

[En savoir plus sur la certification des compétences en entreprise](#)

## 📖 Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

**Équipe pédagogique** : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

**Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements,

# Maîtriser les techniques de vente et de négociation (Formation certifiante)

conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.

- Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques
- Une ergonomie simple et adaptée
- Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

## Validation/Certification

### Certificat de Compétences en Entreprise

CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation. Épreuve sur table de 2h (proposée dans un délai de 2 à 4 semaines à l'issue de la formation) ou constitution d'un portefeuille de preuve (Le dossier doit être remis dans un délai de 1 à 3 mois à l'issue de la formation). Cette démarche peut être conduite en autonomie ou accompagnée, nous contacter) Dans le cas de formations certifiantes, à l'issue de la formation, un certificat attestant de la réussite et / ou du niveau obtenu sera délivré. La certification de compétences en entreprise (CCE) s'adresse à tous les profils de candidats, dans tous les secteurs d'activité. Elle permet aux salariés ou demandeurs d'emploi de faire reconnaître des compétences détenues à des fins de valorisation d'un parcours, de mobilité ou de candidature à un emploi. Délivré par CCI France, mis en œuvre par les centres agréés de formation continue des CCI, le Certificat de Compétences en Entreprise "Mener une négociation commerciale" est une reconnaissance formelle, inscrite au Répertoire Spécifique, depuis le 19.05.2021 sous le n° RS5444.