

Réussir sa négociation commerciale

RS3878 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 413
Formacode(s)	34582
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

KIFACOAL · SIRET : 47848185600019

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification permet aux titulaires de la certification d'identifier les leviers de motivation de leurs interlocuteurs pour parfaitement les satisfaire :

- Bâtir avec son client une relation pérenne, de qualité ;
- Identifier leurs attentes ;
- Répondre à leurs besoins explicites et implicites ;
- Les fidéliser.

Et réussir ainsi une négociation efficace.

Appliquer les compétences de cette certification, c'est se distinguer de ses concurrents, par une approche à la fois humaine et technique performante.

Réussir parfaitement une négociation aujourd'hui n'est pas une chose facile et aisée.

Dans un contexte économique parfois délicat, en perpétuelle évolution et face aux enjeux de rentabilité, il est vital pour l'entreprise, afin de rester performante de s'adapter en permanence à son environnement. L'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur une force commerciale toujours plus professionnelle, convaincante et motivante.

La certification "Réussir sa négociation commerciale" permet aux commerciaux de mener des entretiens de négociation efficaces, couronnés de succès, par l'application méthodique des différentes étapes qui structurent un entretien de négociation.

Les compétences validées par cette certification permettent de renforcer sa capacité de négociation en adoptant les comportements gagnants qui permettront à l'entreprise de relever les challenges ambitieux de demain. Elles favorisent la mobilité interne ou externe et sont un plus pour renforcer l'employabilité.

Le cursus de formation associé s'adresse à tout commercial qui souhaite professionnaliser sa démarche par une approche humaine, l'application de règles et des techniques de négociation parfaitement maîtrisées et adaptées.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences constituant la certification sont établies sur 6 points qui déterminent l'obtention du certificat selon l'évaluation.

Compétence 1 : Préparer un entretien de négociation.

Compétence 2 : Démarrer un entretien de négociation.

Compétence 3 : Prendre le contrôle de l'entretien de négociation.

Compétence 4 : Traiter les objections.

Compétence 5 : Argumenter efficacement.

Compétence 6 : Conclure un entretien de négociation.

Les compétences sont évaluées sur la base de notre référentiel d'activités et de compétences, à partir de 6 points de contrôle issus du programme pédagogique suivi par les candidats.

Compétence 1 : Préparer un entretien de négociation

- Récupérer les informations utiles sur son client (hors données personnelles soumises à la réglementation RGPD), son environnement, ses problématiques, ses concurrents.
- -Se fixer un objectif court terme, moyen terme, long terme.
- Faire une bonne première impression en réussissant sa prise de contact (loi ouverture et fermeture initiale, loi du crédit).
- Se mettre dans un état d'esprit positif et constructif.

Compétence 2 : Démarrer un entretien de négociation

- Construire son message introductif sonar positif (qui permet de détecter les attentes et besoins implicites).
- Cadrer l'entretien en fixant le déroulement.
- Faire s'exprimer son interlocuteur pour bien comprendre sa demande et ses motivations (Technique SONCAS).

Compétence 3 : Prendre le contrôle de l'entretien de négociation

- Développer son écoute active en identifiant les dissonances verbales.
- Identifier les signes de fuite, écrans, de réassurance, de réceptivité positive.
- Reformuler les dissonances comportementales.
- Utiliser les trois techniques de relance pour favoriser l'expression de son interlocuteur.
- Bloquer les réflexes polémiques pour diminuer le doute et le stress de son interlocuteur.

Compétence 4 : Traiter les objections

- Identifier l'objection, parfois implicite en la faisant préciser par son interlocuteur.
- Reformuler précisément l'objection.
- Qualifier l'objection afin de s'assurer si elle est réelle ou fictive.
- Apporter la solution adaptée en utilisant une réponse courte et précise.

Compétence 5 : Argumenter efficacement

- Reformuler les besoins par la technique de reformulation.
- Réduire les résistances par la technique d'amplification.
- Utiliser la technique de l'argument CAB pour convaincre son interlocuteur.
- Présenter ses arguments en utilisant la technique progressive pour convaincre dans une relation gagnant-gagnant.

Compétence 6 : Conclure un entretien de négociation

- Synthétiser les points clés de l'entretien par une reformulation dans le but de préparer la suite.
- Valider la commande ou l'engagement d'actions par la signature d'un accord.
- Convenir d'un rendez-vous de suivi et prendre congé pour laisser une bonne dernière impression.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Une expérience commerciale terrain de un an est souhaitable.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS6382

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3878/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés

65

Montant total engagé	76 211 €
Coût moyen par dossier	1 172 €
Durée moyenne	13 h
Période	06/2020 – 02/2021
France compétences	99 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
Reste à charge titulaire	0 %
Entreprise	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.