

La négociation commerciale complexe

RS3951 · 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)

ANTEGOS CONSULTING · SIRET : 43154031900040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Tous domaines d'activités dans lesquels des commerciaux ou Directeurs Commerciaux sont amenés à négocier (toutes les industries, les entreprises de service, la distribution...)

Valider

les compétences des négociateurs leur permettant de mener des négociations commerciales, de la plus simple à la plus complexe quel que soit le contexte , en utilisant les outils, techniques et méthodes professionnels de négociation. La négociation commerciale s'exerce dans tous les secteurs.

Cette certification est utile dans toutes les branches professionnelles, aussi bien dans les PME que les grandes entreprises, quel que soit le secteur. Elle concerne les commerciaux, les commerciaux grand comptes, les responsables commerciaux ou directeurs commerciaux.

Elle s'adresse à des négociateurs juniors ou seniors, recherchant à optimiser leur façon de préparer et de mener leurs négociations commerciales.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences décrites sont utilisées dans un contexte de négociation commerciale entre un négociateur et son client. Le négociateur peut être seul ou en équipe; de même le client peut être seul ou représenté par plusieurs personnes. L'objet de la négociation commerciale est un contrat de vente de produits ou de prestations incluant des sujets comme le tarif, des délais, des pénalités...

Au moment

des deux phases de préparation et de déroulement, le professionnel exerce ses compétences en toute autonomie. Il exerce en complète responsabilité ou sous la supervision d'un hiérarchique (Directeur Commercial ou Directeur Général) .

Dans la phase de préparation de la négociation :

- Déterminer ses objectifs de négociation pour pouvoir centrer la négociation sur les sujets principaux de désaccords.
- Identifier les enjeux de chaque objectif (avec des outils comme la matrice d'évaluation d'enjeu) pour déterminer la stratégie de négociation la plus efficace.
- Evaluer les difficultés à s'accorder avec son client (avec des outils tels que la matrice de tension) pour ordonnancer efficacement ses objectifs et aboutir à un accord.
- Définir la tactique adaptée à chaque objectif de négociation afin d'optimiser la plausibilité d'obtenir un accord avec son client, et ce au meilleur niveau possible.
- Construire son plan de négociation avec ses marges de manœuvre, les concessions envisageables et la planification des temps forts de la négociation pour mieux maîtriser le face à face, et la résistance inhérente à la négociation.

Dans la phase de négociation :

- Déployer un système argumentaire efficace en trois phases (affirmer sa position ; argumenter; échange

concessionnel) permettant de résister aux arguments de son client en cohérence avec les enjeux déterminés dans la phase de préparation.

- Choisir les arguments pertinents et les postures adéquats (collaborative; bienveillante; offensive; distance...) pour maintenir la relation (éviter la rupture) avec son client et dans le but d'optimiser l'accord avec son client.
- Mettre en oeuvre des outils (exemple : processus argumentaire..) et techniques (exemple : indice de flexibilité) en fonction de ce qui se passe en négociation pour favoriser l'optimisation de l'accord.

Les compétences décrites sont utilisées dans un contexte de négociation commerciale entre un négociateur et son client. Le négociateur peut être seul ou en équipe; de même le client peut être seul ou représenté par plusieurs personnes. L'objet de la négociation commerciale est un contrat de vente de produits ou de prestations incluant des sujets comme le tarif, des délais, des pénalités...

Dans la phase de préparation de la négociation :

- C1 : Déterminer ses objectifs de négociation pour pouvoir centrer la négociation sur les sujets principaux de désaccords.
- C2 : Identifier les enjeux de chaque objectif (avec des outils comme la matrice d'évaluation d'enjeu) pour déterminer la stratégie de négociation la plus efficace.
- C2 : Evaluer les difficultés à s'accorder avec son client (avec des outils tels que la matrice de tensionmétrique) pour ordonnancer efficacement ses objectifs et aboutir à un accord.
- C3 : Définir la tactique adaptée à chaque objectif de négociation afin d'optimiser la plausibilité d'obtenir un accord avec son client, et ce au meilleur niveau possible.
- C3 : Construire son plan de négociation avec ses marges de manœuvre, les concessions envisageables et la planification des temps forts de la négociation pour mieux maîtriser le face à face, et la résistance inhérente à la négociation.

Dans la phase de négociation :

- C4 : Déployer un système argumentaire efficace en trois phases (affirmer sa position ; argumenter; échange concessionnel) permettant de résister aux arguments de son client en cohérence avec les enjeux déterminés dans la phase de préparation.
- C5 : Pour chaque objectif de négociation, choisir les arguments pertinents et les postures adéquats (collaborative; bienveillante; offensive; distance...) pour maintenir la relation (éviter la rupture) avec son client et dans le but d'optimiser l'accord avec son client.
- C5 : Mettre en oeuvre des outils (exemple : processus argumentaires) et techniques (indice de flexibilité) en fonction de ce qui se passe en négociation pour favoriser l'optimisation de l'accord.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre en

position d'exercer une mission de négociation commerciale.

Occuper un emploi de commercial, directeur commercial, directeur général.

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.arcantegroupe.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3951/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	2 400 €
Coût moyen par dossier	2 400 €
Période	06/2020
France compétences	100 %

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