

Epreuve : techniques de Négociation Durée : 02heures

Spécialités : MCV1

I- CONNAISSANCES DU COURS

- 1- Définir :
- 2- Quelles sont les qualités d'un bon négociateur ?
- 3- Présenter les différentes techniques de négociation
- 4- Donner la différence entre négociateur vendeur et négociateur acheteur en vous basant sur l'effet de la concurrence
- 5- Citer les différentes étapes de la négociation commerciale
- 6- Présenter les différentes techniques de traitement des objections

II- cas pratiques 12 pts

A- A partir des questions ci-dessous, recherchez la tendance psychologique du client selon la méthode SONCAS que le vendeur cherche à découvrir.

Produits à vendre	Questions posées	Tendance psychologique
Un voyage	Avez-vous un budget précis à respecter ?	
Un portefeuille	Quelle matière préférez-vous ?	
Un téléviseur	Si j'ai bien compris, vous souhaitez un écran vous permettant de regarder les émissions dans votre salon	
Une voiture	Souhaitez-vous un équipement de série ?	
Un téléphone	Souhaitez-vous que le numéro de votre correspondant s'affiche ?	
Un appareil photo	Faites-vous souvent des photos lors des repas en famille ?	

B- Vous avez assisté un vendeur qui ne maîtrise pas bien ses techniques de vente, voici quelques objections des clients et de mauvaises réponses de la part de ce vendeur.

Objections des clients	Mauvaise réponse du vendeur	Bonnes réponses à proposer
Oui ; mais je veux 10%	Il m'est impossible de vous l'accorder	
Ce n'est pas joli	Vous êtes bien difficile	
Ce produit se vend bien ?	Comme des petits pains	
Vos tarifs sont un peu exagérés	Non, ils sont tout à fait abordables	
Je ne peux pas attendre trois semaines	Trois semaines, cela passe vite	

TAF : On vous demande de compléter le tableau avec les bonnes réponses à ces objections