

# FICHE TECHNIQUE DE FORMATION

## Maîtriser les Techniques d'Entretien et de Négociation Commerciale

---

### Objectifs de la Formation:

Acquérir les compétences nécessaires pour préparer et conduire des entretiens commerciaux efficaces.

Développer des techniques de négociation pour conclure des accords avantageux.

Améliorer les techniques de persuasion et de gestion des objections.

### Public Cible:

Commerciaux, responsables des ventes, chefs de produit, négociateurs.

### Prérequis:

Connaissances de base en vente et en relation client.

### Programme de la Formation:

#### 1. Introduction aux Techniques d'Entretien Commercial

Concepts de Base : Comprendre les principes fondamentaux des entretiens commerciaux.

Objectifs de l'Entretien : Définir les objectifs d'un entretien commercial.

#### 2. Préparation de l'Entretien

Analyse des Besoins Clients : Techniques pour identifier et comprendre les besoins des clients.

Planification de l'Entretien : Méthodes pour préparer l'entretien (objectifs, arguments, documents).

#### 3. Conduite de l'Entretien

Techniques de Communication : Techniques pour établir un dialogue constructif et engageant.

Gestion des Objections : Stratégies pour anticiper et répondre aux objections des clients.

#### 4. Techniques de Négociation

Stratégies de Négociation : Différentes approches pour mener une négociation efficace.

Techniques de Persuasion : Outils pour persuader et influencer les décisions des clients.

## **5. Clôture de l'Entretien**

Techniques de Conclusion : Méthodes pour conclure l'entretien et obtenir un engagement.

Suivi Post-Entretien : Stratégies pour assurer le suivi et renforcer la relation client.

## **6. Applications Pratiques**

Jeux de Rôle : Simulations d'entretiens et de négociations commerciales.

Études de Cas : Analyse de cas réels pour appliquer les techniques d'entretien et de négociation.

## **7. Outils de Négociation**

Techniques de Visualisation : Utilisation de supports visuels pour appuyer la négociation.

Outils de Gestion de la Relation Client : Introduction aux outils CRM pour suivre les négociations.

## **8. Évaluation Finale**