

La négociation commerciale complexe

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Spécifique :
- **Banque, assurances et immobilier - Banque**
 - **Construction, bâtiment et travaux publics - Engins de chantier**
 - **Industrie - Alimentaire**
 - **Industrie - Plastique, caoutchouc**

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

Code(s) NAF : **64.19Z** , **10.83Z** , **22.11Z** , **46.46Z** ,

11.05Z

Code(s) NSF : **312** , **413**

Code(s) ROME : **M1707** , **D1402**

Formacode : **34582**

Date de création de la certification : **04/06/2018**

Mots clés : **mediation** , **NEGOCIATEURS** ,
Négociation commerciale , **NEGOCIATION**

Identification

Identifiant : **3951**

Version du : **23/10/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- **N/A**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

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.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

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

Public visé par la certification

- salariés - agents publics

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.

Modalités générales

La certification est accessible par le module expert négociation commerciale. Ce module se déroule sur 4 jours (4 x 7 heures de formation) et est réparti en 2 x 2 jours sur une période de deux mois.

Les méthodes pédagogiques retenues sont :

Les simulations :

Plus de la moitié du temps de formation est consacrée à la mise en pratique des techniques et méthodes et outils utilisés au cours d'entretiens de négociation simulés. Ces entretiens se déroulent sur la base de scénarios décrivant des situations réelles vécues par les participants.

Toutes les simulations sont filmées puis analysées par le consultant qui apporte des conseils et des préconisations personnalisés. Chaque participant a l'occasion de passer au moins une fois en simulation. Ces exercices de négociation placeront les stagiaires dans des situations de négociation qu'ils rencontrent régulièrement dans leur secteur .

Les exposés :

Les techniques et méthodes présentées sont illustrés par des exemples concrets, issus de négociations

réelles.

Les participants sont invités à évoquer leurs propres cas concrets sur lesquels le consultant apporte ses éclairages et ses préconisations.

Le suivi après l'intervention :

A l'issue de sa formation chaque participant bénéficie pendant un an d'un suivi personnalisé, accessible par le biais de notre plate-forme de management des compétences : la Net@ssistance Celle-ci intègre plusieurs prestations :

L'accès au contenu intégral de la formation.

Une assistance personnalisée dans la mise en pratique des compétences lors de négociations réelles à mener. A tout moment, le participant peut contacter le consultant afin d'avoir ses conseils sur une négociation qu'il doit mener. Une réponse lui est envoyée dans un délai moyen de 72 heures ouvrables.

La possibilité de fixer un rendez-vous téléphonique, Visio ou WebEx avec un consultant pour l'aider dans la mise en oeuvre des méthodes, techniques et outils

Une application informatique innovante permettant la préparation des négociations et garantissant l'application correcte des méthodes, techniques et outils étudiés

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Atteinte de leurs objectifs en terme de développement de chiffre d'affaires et de marge.

Développement de la confiance en soi pour gérer toutes les situations de négociations, de la plus simple à la plus complexe.

Maîtrise d'une technologie et d'une méthodologie de négociation professionnelle permettant de fiabiliser la préparation et le déroulement des négociations.

Capacité à gérer la tension dans des contextes de négociation à haut niveau d'enjeu.

Développement de leur créativité par la création de bases de négociation innovantes.

Capacité à créer de la valeur dans leur mission de négociateur.

Plus grande aisance et efficacité dans la maîtrise des arguments et de la Posture à adopter dans les entretiens de négociation.

Développement de leurs qualités de négociateur permettant ainsi une évolution professionnelle réelle ainsi qu'une mobilité au sein de l'entreprise et en dehors de celle-ci.

Pour l'entité utilisatrice

Augmentation du nombre d'accords conclus avec les clients.

Réduction du nombre de situations de négociation bloquées et diminution des taux de rupture de négociation.

Développement du chiffre d'affaires réalisé auprès des clients nouveaux et anciens.

Amélioration de la marge brute sur les contrats signés.

Ralentissement de l'érosion des marges dans un contexte marché déflationniste.

Réduction des litiges pouvant entraîner des actions juridiques.

Professionnalisation de la démarche de négociation des collaborateurs les rendant capables de maîtriser toutes situations de négociation, de la plus simple à la plus complexe.

Harmonisation des méthodes de négociation en amenant un langage commun

Technologie de négociation basée sur un processus facilitant le suivi managérial.

Mise en place d'une méthodologie développant l'autonomie des salariés négociateurs.

Partage accru des problématiques et des bonnes pratiques.

Evaluation / certification

Pré-requis

Etre en position d'exercer une mission de négociation commerciale. Occuper un emploi de commercial, directeur commercial, directeur général.

Compétences évaluées

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 tensionmétrerie) 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.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

N/A

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

La certification, décomposée en 4 grandes parties, peut être obtenue totalement ou partiellement, en plusieurs étapes certificatives :

Partie 1 : Préparation des objectifs :

Centre(s) de passage/certification

- Dans nos locaux, 59 RUE DES PETITS CHAMPS - 75001 PARIS ou chez nos clients

Choix des objectifs et de leur ordonnancement ; Analyse de l'enjeu et de la difficulté de chaque objectif

Partie 2 : Plan de négociation :

Définition des marges de manoeuvre; Le choix des trajectoires concessionnelles ; Les concessions de nature

Partie 3 : Le processus argumentaire :

La bonne utilisation du protocole argumentaire en trois étapes et le choix des arguments appropriés

Partie 4 : Le face à face :

La bonne utilisation des postures choisies

Chaque partie représente 25% de la notation globale.

Pour obtenir une partie non atteinte, la net assistance sera à la disposition du salarié. Grâce à l'outil progiciel SIRIUS, le salarié pourra partager sa préparation avec un consultant et se faire challenger dans l'acquisition et l'utilisation adéquate pour chaque phase de sa préparation.

Des journées spécifiques de training, sur des thèmes précis seront mises en place pour compléter les formations initiales.

Seules les parties non atteintes seront repassées et donneront lieu à une évaluation par le jury.

Durée de validité des composantes acquises :

1 an

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

1 an

Matérialisation officielle de la certification :

Un document reprendra les informations suivantes : son nom, prénom et date de naissance / l'intitulé "Expert Négociation" / La date de recensement à l'inventaire / Délivrée par Antegos / Date et lieu complété par la signature et le cachet de l'organisme

Plus d'informations

Statistiques

La certification a débuté le 4 juin 2018. La première certification sera délivrée fin 2018.

Autres sources d'information

www.arcantegroupe.fr