

## Certificat de compétences en entreprise (CCE) « Mener une négociation commerciale »

### Référentiel de compétences et d'évaluation

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>1/ Préparation de la négociation commerciale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opérer une prise de renseignements sur l'entité ou la personne avec laquelle conduire la négociation, en identifiant au préalable le type et la nature des informations à collecter, afin d'identifier les besoins, attentes et motivations de son ou ses futur(s) interlocuteur(s) et d'évaluer les enjeux du marché pour les deux parties concernées.</li> <li>Conduire un entretien de découverte du prospect, en mettant en œuvre le comportement approprié et en développant un questionnement sur ses attentes, freins et motivations, afin de consolider l'identification du besoin.</li> <li>Établir le diagnostic de la situation avant négociation, en analysant les rapports de force en présence et en mesurant ses enjeux pour les deux parties prenantes, afin d'envisager les différents scénarios possibles et de déterminer ses marges de manœuvre et leviers de discussion et de négociation.</li> <li>Définir une stratégie de négociation tenant compte de la position de son ou ses interlocuteur(s) et de son(leur) processus décisionnel, en déterminant et en priorisant les objectifs à atteindre et en établissant les modalités de conduite de la négociation, afin d'optimiser son déroulement et d'éviter toute déstabilisation ou improvisation.</li> <li>Elaborer un argumentaire de vente ou d'achat, en identifiant les points clés justifiant sa position et en hiérarchisant les arguments démontrant les avantages, l'attractivité et les bénéfices de sa proposition, afin de convaincre son ou ses interlocuteur(s), de devancer leurs objections éventuelles et d'obtenir des contreparties satisfaisantes.</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou situation réelle portant sur :</i></p> <p><b>L'élaboration de la stratégie de négociation de vente ou d'achat d'un bien ou service et la construction d'un argumentaire adapté</b></p>	<p>L'analyse des renseignements collectés permet de définir les besoins, attentes, freins et motivations de l'interlocuteur</p> <p>Les enjeux de la transaction pour les deux parties prenantes sont repérés</p> <p>Les rapports de force en présence sont identifiés de façon correcte</p> <p>L'identification des marges de manœuvre et leviers de discussion est juste</p> <p>La stratégie de négociation retenue est la plus pertinente au regard des scénarios envisagés</p> <p>Les objectifs de la négociation sont définis et hiérarchisés</p> <p>L'argumentaire est cohérent et convaincant</p> <p>Les objections éventuelles sont anticipées et prises en compte</p>

<p><b>2/ Conduite de la négociation commerciale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduire le ou les entretien(s) jalonnant le processus de négociation, en adoptant un comportement et un registre de langage adaptés à son ou ses interlocuteur(s) et en pratiquant une écoute active, afin de créer et d'entretenir un climat de confiance propice aux discussions et de préciser les besoins, limites et contraintes de son ou ses interlocuteur(s).</li> <li>• Décoder les signaux verbaux et non verbaux émis par son ou ses interlocuteur(s) au cours des discussions, en interprétant leur signification compte tenu du contexte et de l'état d'avancée de la négociation, afin de repérer les points de flexibilité et de blocage de son ou ses interlocuteur(s).</li> <li>• Traiter les objections et arguments formulés par son ou ses interlocuteur(s), en contrôlant ses affects et émotions et en développant une contre-argumentation appropriée et pertinente, afin d'éviter une situation de confrontation et préserver l'atteinte de ses objectifs.</li> <li>• Valider des points d'accord au cours des différentes étapes de négociation, en faisant, le cas échéant, les concessions acceptables et en obtenant en retour des contreparties, afin de construire un consensus progressif et favorisant l'aboutissement du processus.</li> <li>• Conclure le processus de négociation, en repérant le moment opportun pour parvenir à un accord et en vérifiant avec son ou ses interlocuteur(s) les différents termes discutés et convenus, afin de finaliser le marché dans des termes profitables pour les deux parties.</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou mise en situation simulée portant sur :</i></p> <p><b>La conduite d'un entretien de négociation</b></p>	<p>La prise de contact permet de créer un climat propice à la négociation L'expression verbale est claire et le registre de langage adapté à la situation, L'attitude et l'expression non-verbale contribuent à la mise en confiance de l'interlocuteur, L'attitude mise en œuvre conjugue écoute active et conviction L'argumentaire est exprimé de façon claire, concise et convaincante L'attitude de l'interlocuteur est correctement décodée et les signaux favorables repérés Les objections formulées par l'interlocuteur sont traitées et contre-argumentées Les points d'accord sont validés et les concessions sont acceptables Les objectifs initialement définis sont atteints</p>
<p><b>3/ Finalisation et évaluation de la négociation commerciale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer à la formalisation du contrat de vente ou d'achat, en contrôlant sa conformité au regard des obligations légales et en vérifiant la présence des différentes clauses résultant des accords convenus, afin de sécuriser la transaction et de garantir l'engagement mutuel des parties prenantes.</li> <li>• Identifier les indicateurs et critères de performance adéquats, afin de qualifier le processus de négociation mené et de mesurer son impact au regard des résultats obtenus.</li> <li>• Evaluer le processus de négociation mené, en s'appuyant sur l'analyse de critères et indicateurs objectivés et sur l'auto-analyse de l'attitude mise en œuvre et des techniques mobilisées, afin de</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou situation réelle portant sur :</i></p> <p><b>L'analyse rétrospective et évaluative de la négociation conduite</b></p>	<p>Les critères et indicateurs de performance choisis permettent une évaluation objective de la négociation L'auto-analyse est lucide et opérée avec une prise de recul suffisante Les différentes étapes et moments-clés de la négociation sont identifiés Les points forts à capitaliser sont repérés Les marges d'amélioration sont correctement identifiées et qualifiées.</p>

# Certificat de Compétences en Entreprise



	repérer ses points forts à capitaliser et d'identifier ses marges de progrès.		
--	---	--	--

# Certificat de Compétences en Entreprise

