



## Public

Tout collaborateur en contact avec les clients

## Durée

2 jours

## Méthode pédagogique

Des jeux de rôles et des mises en situations issues du quotidien des participants.

Des supports et exercices spécifiques au secteur de la propreté.

Des ateliers élaborés par le consultant en lien avec l'entreprise à partir de situations concrètes de terrain des participants.

Entre chaque session de formation, élaboration d'une mission personnalisée à atteindre en intersession.

Utilisation d'un carnet de route qui comportera un plan d'action qui accompagnera le participant dans sa démarche et lui permettra de suivre les objectifs visés.

## Evaluation & Suivi

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la formation par les stagiaires à l'aide d'un questionnaire.

A l'issue de la formation, le consultant ECOFAC reste à disposition des participants pour répondre aux questions et/ou difficultés rencontrées lors de la mise en pratique de la formation.

## Faire accepter les prix et les marges

### OBJECTIFS

- ➔ Préparer ses négociations pour anticiper les exigences des acheteurs
- ➔ Mieux défendre ses marges
- ➔ Résister à la pression
- ➔ Prévoir les contreparties

### CONTENU

L'acceptation du prix est souvent citée comme le dilemme Numéro 1 des vendeurs. Pourquoi ? Parce qu'on confond valeur et prix. Le prix fait partie du produit que l'on vend. Le remettre en question, trouver des compromis négociés et réalistes, proposer des contreparties ne doit jamais ôter de la valeur au produit.

#### Faire accepter et défendre

- Comprendre les enjeux de la défense des marges
- La préparation de la négociation
- Quels objectifs, quel cadre et avec quels interlocuteurs ?
- Ce qui est négociable : le définir

#### L'acceptation argumentée

- Entrer dans une logique : à chaque objection son argument
- Rechercher la conclusion d'accords gagnant gagnant
- A quel moment engager la négociation sur le prix
- Etre sûr de soi
- S'affirmer et savoir prendre du recul
- Les principales objections sur le prix
- Anticiper et traiter les objections
- Comment utiliser le rapport de force

#### Techniques de négociation

- Si recul, toujours avec une contrepartie
- Comment adapter sa négociation aux différents types d'interlocuteurs ?
- Contourner les demandes
- Repérer les impasses et les points de blocage
- Faire face à l'ultimatum ou à l'injonction « c'est ça ou rien ! »
- Rendre progressivement l'acheteur coopérant
- La valorisation argumentée des services
- Conclure fermement et positivement

