



Public

Tout collaborateur en contact avec les clients

Durée

3 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 propriété.

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.

Négocier avec efficacité

OBJECTIFS

- ➔ Maîtriser le processus de négociation
- ➔ Bien différencier le temps de négociation et de vente
- ➔ S'adapter aux différentes phases de négociation
- ➔ Déjouer les pièges des entretiens

CONTENU

La négociation est un moment particulier. Différent de l'acte de vente ou de la gestion de conflit. C'est un échange ou la capacité à s'affirmer et à écouter sans perdre le contrôle de soi est capitale.

Tout est dans la préparation

- Les caractéristiques des différentes négociations
- Se préparer à négocier
- La check liste des questions repères
- Trouver son style

Une affaire de « mental » et de langage

- Appréhender le coté psychologique de la négociation
- Quelles attitudes adopter ?
- A quels moments risquez-vous d'être déstabilisé ?
- Le comportement de marchandage
- L'utilisation du non verbal
- Analyser et utiliser les rapports de force
- Choisir sa stratégie
- Conciliation, affrontement ou évitement

Prendre en compte son intérêt et celui de l'interlocuteur

- Conserver une marge de manœuvre
- L'argumentation structurée
- Mettre en valeur les bénéfices pour l'interlocuteur
- L'importance du registre des émotions
- Accepter, recevoir et donner du feed-back
- Conclure au bon moment
- Appréhender les signes d'avancement et de conclusion
- L'accord

