

PSN® - LA NÉGOCIATION CONSULTATIVE

Une négociation consultative est réussie lorsque le commercial obtient un accord satisfaisant pour son client, son entreprise et lui-même.

Obtenir l'engagement de son client dans un partenariat durable et profitable à l'ensemble des parties... c'est l'objectif d'un commercial qui cherche à établir avec son client une relation de vente consultative. La négociation est un moment clé de cette relation, celui qui clôture le processus de vente et détermine les bases d'un accord gagnant-gagnant.

C'est cependant plus difficile que jamais, du fait à la fois d'un environnement concurrentiel de plus en plus tendu et de niveaux d'attentes de plus en plus élevés de la part des clients, qui peuvent quant à eux chercher à établir une relation beaucoup plus transactionnelle.

Négocier des accords mutuellement satisfaisants

Le programme PSN® - *La négociation consultative* fournit aux commerciaux des concepts et compétences qui les aideront à mener des négociations en face à face jusqu'à une issue positive :

- ▶ Comprendre la différence entre négociation transactionnelle et négociation consultative, et adopter le comportement adapté à chaque situation ;
- ▶ Prendre en compte les attentes de l'ensemble des parties prenantes ;
- ▶ Développer une stratégie de négociation qui optimise les résultats pour chaque partie ;
- ▶ Aborder la négociation avec un état d'esprit rationnel ;
- ▶ Réorienter un comportement contre-productif pour maintenir une approche consultative ;
- ▶ Proposer des possibilités et des alternatives qui répondront aux exigences de chaque partie, et aux objectifs de négociation autant qu'aux objectifs relationnels ;
- ▶ S'appuyer sur des outils de planification qui permettront de réussir une négociation, qu'elle soit prévue ou spontanée.

Objectifs et contenu

Le programme PSN® - *La négociation consultative* est basé sur des recherches internationales récentes permettant l'identification des facteurs critiques de succès des négociations. Ce programme de deux jours structure la négociation en deux grandes étapes.

Préparer la négociation

Notre recherche montre que les clients sont souvent mieux préparés à la négociation que les vendeurs, et en particulier lorsque les interlocuteurs sont des acheteurs professionnels, voire des comités d'achat. C'est la raison pour laquelle une part importante de ce programme est consacrée à la préparation. De manière spécifique, la préparation se concentre sur quatre domaines particuliers :

- ▶ **Le temps** : est-ce le bon moment pour négocier ? Les critères sont-ils réunis pour négocier dans les meilleures conditions ?
- ▶ **Les connaissances** : connaissez-vous suffisamment bien les personnes impliquées dans la négociation (leur rôle, leur style, leurs enjeux), et les paramètres en jeu (besoins, critères de succès) ?
- ▶ **La stratégie** : quelles sont les alternatives possibles qui permettront de faire évoluer votre proposition d'une façon satisfaisante pour l'ensemble des parties ?
- ▶ **L'état d'esprit** : êtes-vous prêt à aborder la négociation avec confiance et de façon rationnelle ? A gérer d'éventuels comportements improductifs ?

Mener la négociation

Dans cette deuxième partie du programme, les commerciaux apprennent à mener l'entretien de négociation, à proposer différentes solutions pour résoudre les désaccords, à trouver une solution aux impasses et à sécuriser l'accord final.

Des outils pour atteindre les résultats

L'approche pédagogique de ce module permet aux participants d'acquérir des méthodes et techniques, et de les appliquer immédiatement à leurs propres situations de négociation.

Le guide de préparation de la négociation leur permet, au cours des deux jours, d'appliquer chaque étape de préparation aux comptes qu'ils auront préalablement sélectionnés, puis de s'entraîner à mener des négociations lors d'exercices de mise en pratique.

Un guide de ressources et des outils de travail permettent d'assurer un suivi et un renforcement.



Bénéfices de cette formation

Vos commerciaux vont :

- ▶ Préserver leurs marges et leur crédibilité en négociant au bon moment ;
- ▶ Acquérir une plus grande confiance en eux face aux acheteurs ;
- ▶ Mieux maîtriser et contrôler le déroulement de leurs entretiens de négociation ;
- ▶ Etablir avec leur clients des relations de qualité et durables.

Vos clients vont :

- ▶ Négocier avec des commerciaux intéressés par un accord mutuellement satisfaisant, et pas seulement par une vente ;
- ▶ Parvenir à des accords répondant aux besoins et aux objectifs de leur entreprise ;
- ▶ Prendre des décisions en connaissant parfaitement leurs implications.

Votre entreprise va :

- ▶ Développer un chiffre d'affaires profitable ;
- ▶ Raccourcir les cycles de vente en aidant les commerciaux à préparer leurs entretiens de négociation ;
- ▶ Bénéficier d'une meilleure image et de liens renforcés avec les clients grâce à des accords prenant en compte leurs intérêts.

Spécifications

Participants :

Commerciaux expérimentés.

Durée de la session :

Session présentielle de 2 jours.

Taille des groupes :

De 6 à 12 participants.

Animation :

Animateur certifié AchieveGlobal.

A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent Miller Heiman Group - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, Miller Heiman Group procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.