



IDLP

C O N S E I L

Parce que l'Homme est le facteur clé
de toutes les réussites

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

CERTIFICATION RÉUSSIR SA NÉGOCIATION COMMERCIALE



Maj le 07 mai 2018

Sommaire

- **Préambule**
- **Objectif de la certification**
- **Valeurs ajoutées de la certification**
- **Modalités générales de la certification**
- **Cursus de formation**
- **Étendue de la certification**
- **Descriptif général des activités**
- **Descriptif général des compétences validées**
- **Modalités d'évaluation**
- **Éthique du formateur et du jury**
- **Pédagogie**
- **Nos coordonnées**

Préambule

Réussir à parfaitement faire son métier de commercial n'est pas une chose **facile et aisée** à réaliser.

Cependant même si les conditions sont de plus en plus difficiles, **l'efficacité est plus que jamais indispensable pour réussir à convaincre son interlocuteur** dans un laps de temps souvent très court et à priori face à quelqu'un au départ, peu voire pas du tout intéressé .

C'est pourquoi aujourd'hui plus qu' hier encore **l'acte de vente devient un art** à part entière qu'il faut parfaitement **maîtriser pour être performant**.

Beaucoup de commerciaux , pensent et croient que **seule la compétence technique est nécessaire et suffisante pour réussir**. Surtout que bien souvent ils sont **persuadés** que le **succès** d'une négociation provient avant tout du **charisme** plutôt que de **l'application méthodique** des différentes étapes qui **structurent un entretien de négociation**.

Il convient donc désormais **d'amener** chaque commercial à **passer de la croyance au génie** (qui fait qu'il agit comme il en a envie) à **la culture du professionnel** (qui fait ce qu'il faut faire au moment ou il faut le faire) .

Et pour cela tout bon commercial doit respecter l'application **stricte de règles précises et incontournables**, et surtout éviter **de reproduire** des schémas qui les ont fait **réussir par le passé** mais qui ne sont plus **forcément adaptés** aux **exigences nouvelles**.

Et c'est **la raison principale** pour laquelle il est capital de **revisiter ses pratiques commerciales** pour **compléter** sa façon de procéder en adoptant les **comportements gagnants** qui permettront à l'entreprise de relever les challenges ambitieux de demain.

Objectifs de la certification

Dans un contexte économique parfois délicat, en perpétuelle évolution et face aux enjeux de rentabilité, il est vital pour l'entreprise, afin de rester performante et de s'adapter en permanence à son environnement. L'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur une force commerciale toujours plus professionnelle, toujours plus convaincante et toujours plus motivante.

La certification transverse « **réussir sa négociation commerciale** » permet aux commerciaux de mener des entretiens de négociation efficaces, couronnés de succès, par l'application méthodique des différentes étapes qui structurent un entretien de négociation.

Les compétences validées par cette certification permettent de renforcer sa capacité de négociation par la prise en compte des différentes techniques de communication. Elles favorisent la mobilité interne ou externe et sont un plus pour renforcer l'employabilité des salariés.

Le cursus de formation associé s'adresse à tout commercial qui souhaite professionnaliser sa démarche par une approche humaine, l'application de règles et des techniques de négociation parfaitement maîtrisées et adaptées.

PUBLIC VISÉ : tout public d'entreprise privée ou publique en lien avec le client :

- Commerciaux, directeurs commerciaux,
- Responsables de secteur, administration des ventes,....
- Responsables de centre de profit,...

Valeurs ajoutées de la certification

- Pour le candidat

Pour être pertinent et convaincre efficacement son interlocuteur, il est indispensable de maîtriser sa communication.

La certification “Réussir sa négociation commerciale” permet de valider des compétences dans ce domaine et ainsi démontrer sa capacité à proposer et valider une offre en cohérence avec le profil de son client.

C’est ainsi que le commercial pourra :

- Améliorer sa capacité de communication et de compréhension du fonctionnement d’un client.
- Augmenter ses résultats par une meilleure maîtrise de sa négociation en développant son plaisir et sa motivation plutôt que d’être en stress et en effort.
- Résister à la pression de son interlocuteur, notamment sur les prix.
- Professionnaliser son approche et ainsi permettre son évolution professionnelle et salariale en interne ou en externe. La validation de ces compétences très transverses permettra de garantir une forte employabilité, quel que soit le secteur d’activité.

Valeurs ajoutées de la certification

- Pour l'entreprise

Le renforcement de la motivation et de la compétences des commerciaux devient une priorité vitale et quotidienne pour l'entreprise face à des clients de plus en plus exigeants, un marché de plus en plus difficile et volatile, des concurrents de plus en plus agressifs.

Aujourd'hui encore plus qu'hier, bien avant la qualité du produit, la diversité de la gamme, le prix c'est bien la qualité de la relation que le commercial développera avec son client qui lui donnera envie ou non d'augmenter son chiffre d'affaires chez lui.

L'entreprise pourra atteindre ses objectifs en s'appuyant sur une force commerciale performante, motivée et épanouie.

La certification « Réussir sa négociation commerciale » permettra à l'entreprise de :

- Développer le portefeuille client existant
- Augmenter le taux d'équipement du client
- Conquérir de nouveaux clients
- Bâtir une relation pérenne, de qualité avec ses clients

Les indicateurs chiffres d'affaires, marge... seront ainsi améliorés.

C'est également l'assurance pour l'entreprise d'avoir des commerciaux motivés qui véhiculeront toujours une image positive de leur entreprise et qui auront un taux de transformation conforme à leurs objectifs.

Objectif

Renforcer la capacité de négociation des participants

Résultats attendus

Des participants :

- Encore plus professionnels dans l'approche humaine
- Encore plus convaincants dans leur négociation
- Encore plus conscients des points de risque d'une négociation
- Encore plus performants dans la maîtrise des techniques de négociation

Bref,

Des participants,

Qui savent encore mieux réussir,

En toute circonstance,

Une négociation parfaite,

Modalités générales de la certification

❑ La certification, citée en référence, est délivrée à l'issue d'un cursus de formation continue de 49 heures réalisé en entreprise (intra) en présentiel.

La pédagogie interactive est basée sur des exposés ciblés, des analyses des mécanismes, des mises en situation.

Cette pédagogie motivante et constructive utilise les points forts des participants, leur expérience, leurs connaissances et compétences.

❑ Modules séparés de 2 mois minimum pour permettre la mise en application et vérifier son efficacité ou apporter des corrections.

❑ Session de 10 personnes maximum pour une communication et une appropriation plus aisées.

Cursus de formation

- Module 1 (14 heures) : Principes et mécanismes de la négociation et de la relation client
 - Module 2 (14 heures) : Techniques de négociation 1
 - Module 3 (14 heures) : Techniques de négociation 2
 - Module 4 (07 heures) : Capitalisation / Validation des acquis (évaluation)
-
- Soit un cursus de 49 heures
-
- Modalités : Apport théorique par le consultant, en interaction. Mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants
-
- Pré requis : Toutes personnes en lien avec le client, disposant d'une expérience commerciale terrain.

Étendue de la certification

La certification a une durée permanente, elle s'acquiert sur une durée de 2 ans, elle ne peut pas être obtenue partiellement, le candidat doit avoir réalisé l'ensemble des modules.

Nature de l'action selon l'Article L6313-1 du Code du Travail :

	Action de préformation et de préparation à la vie professionnelle
	Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés Action de promotion professionnelle
	Action de prévention
	Action de conversion
	Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances
	Actions permettant de réaliser un bilan de compétences
	Actions permettant aux travailleurs de faire valider les acquis de leur expérience
	Actions d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises agricoles, artisanales, commerciales ou libérales, exerçants ou non une activité

Descriptif général des activités

La négociation commerciale est considérée comme une fonction transversale liée à l'organisation et à l'ensemble des branches professionnelles. Notre référentiel est donc établi sur la base d'un référentiel activités/compétences transverses. Ces compétences viennent s'ajouter à celles identifiées au niveau du métier, propre à chaque champ professionnel.

Les principales activités du commercial sont :

- Le ciblage stratégique
- La prospection de clients potentiels
- Le développement de son portefeuille client et leur fidélisation
- Le développement de sa gamme et de son argumentaire
- Le suivi des indicateurs d'activité de ses clients
- La défense des marges
- Le développement de sa communication individuelle et collective en interne et en externe
- La représentation de l'image de l'entreprise à l'extérieur
- Le transfert d'informations ascendantes et descendantes
- La veille concurrentielle

La certification « réussir sa négociation commerciale » apporte les compétences nécessaires à la réalisation de ces activités.



Descriptif général des compétences évaluées

Les compétences sont évaluées sur la base de notre référentiel, à partir de six points de contrôle issus du programme pédagogique suivi par les candidats.

Compétence 1 : Préparer un entretien de négociation

Compétence 2 : Démarrer un entretien de négociation

Compétence 3 : Prendre le contrôle de l'entretien de négociation

Compétence 4 : Traiter les objections

Compétence 5 : Argumenter efficacement

Compétence 6 : Conclure un entretien de négociation

Descriptif général des compétences évaluées

Compétence 1 : Préparer un entretien de négociation

- Récupérer les informations utiles sur son client (hors données personnelles soumises à la réglementation RGPD), son environnement, ses problématiques, ses concurrents.
- Se fixer un objectif court terme, moyen terme, long terme.
- Faire une bonne première impression en réussissant sa prise de contact (loi ouverture et fermeture initiale, loi du crédit).
- Se mettre dans un état d'esprit positif et constructif.

Compétence 2 : Démarrer un entretien de négociation

- Construire son message introductif sonar positif (qui permet de détecter les attentes et besoins implicites).
- Cadrer dès le début l'entretien en fixant le déroulement.
- Faire s'exprimer son interlocuteur pour bien comprendre sa demande et ses motivations.
(Technique SONCAS)

Compétence 3 : Prendre le contrôle de l'entretien de négociation

- Développer son écoute active en repérant les dissonances verbales.
- Identifier les signes de fuite, écrans, de réassurance, de réceptivité positive.
- Reformuler les dissonances comportementales.
- Utiliser les trois techniques de relance pour favoriser l'expression de son interlocuteur.
- Bloquer les réflexes polémiques pour diminuer le doute et le stress de son interlocuteur.

Descriptif général des compétences évaluées

Compétence 4 : Traiter les objections

- Identifier l'objection, parfois implicite, en la faisant préciser par son interlocuteur.
- Reformuler l'objection.
- Qualifier l'objection afin de s'assurer si elle est réelle ou fictive.
- Apporter la solution adaptée en utilisant une réponse courte et précise.

Compétence 5 : Argumenter efficacement

- Reformuler les besoins par la technique de reformulation.
- Réduire les résistances par la technique d'amplification.
- Utiliser la technique de l'argument CAB pour convaincre son interlocuteur.
- Présenter ses arguments en utilisant la technique progressive pour convaincre dans une relation gagnant gagnant.

Compétence 6 : Conclure un entretien de négociation

- Synthétiser les points clés de l'entretien par une reformulation dans le but de préparer la suite.
- Valider la commande ou l'engagement d'actions par la signature d'un accord.
- Convenir d'un rendez vous de suivi et prendre congé en laissant une bonne dernière impression.

Modalités d'évaluation

Les modalités de passage de l'examen de la certification sont organisées en plusieurs temps dans l'entreprise :

- ❑ À la fin du cursus, un QCM et un QCM auto évaluation reprenant les caractéristiques de chaque module sont réalisés et font l'objet d'une note. Des mises en situations et jeux de rôle sont réalisés pour vérifier l'appropriation par les participants.
- ❑ Le formateur IDLP conseil corrige les QCM donne une note et une appréciation sur les mises en situation.
- ❑ L'ensemble des documents de certification est envoyé au siège social : QCM, compte rendu par le formateur des mises en situation, feuille d'engagement validée par le formateur de la personne candidate pour la mise en application de 3 actions prioritaires par rapport à son management.
- ❑ Le jury, composé du dirigeant, du responsable qualité et d'un consultant formateur de IDLP conseil n'intervenant pas dans l'entreprise des candidats concernés, vérifie que chaque candidat a bien suivi le cursus de formation et que les documents reçus répondent bien aux critères d'obtention du certificat : **moyenne de 70% obtenue aux QCM**, cohérence et objectivité de la notation par le formateur.
- ❑ Le jury vérifie le taux de réussite global et attribue ou non le certificat.

Règlement intérieur du jury

Éthique du formateur IDLP conseil

Le formateur IDLPconseil doit :

- Respecter une confidentialité totale sur les actions menées
- Respecter les valeurs et la culture de l'entreprise
- Reconnaître chacun des apprenants dans sa singularité (son histoire, ses valeurs, ses acquis, son projet,...)
- Identifier et valoriser les apprentissages de chacun : il doit aider à repérer les objectifs atteints et les progrès effectués
- Promouvoir l'expression de chacun
- Lier en permanence bienveillance et exigence à l'égard de tous et également à travers tous ses comportements, son discours
- Respecter et faire respecter l'intégrité morale et physique de toute personne à chaque instant
- Apporter à chaque participant qui le demande une réponse une assistance ou un conseil dans un délai maximum de 24 heures
- Expliciter le cadre de la formation, ses exigences et ses objectifs pédagogiques. Il doit présenter les modalités indispensables au bon déroulement du travail collectif, pour permettre leur appropriation.
- Veiller à mettre en place les méthodes de travail permettant à chacun de réaliser son apprentissage. Il doit recentrer systématiquement le groupe sur l'acte d'apprendre afin de conserver une dynamique de formation. Il doit s'attacher à formuler les consignes nécessaires au bon déroulement du travail avec la plus grande clarté et précision en vérifiant leur assimilation par tous.

Règlement intérieur du jury

La situation d'évaluation exige le respect d'une déontologie fondée sur des valeurs : l'équité, la loyauté du correcteur, le respect du candidat.

Posture du formateur IDLP conseil durant l'examen

Le formateur doit :

- ❖ S'attacher à formuler les consignes nécessaires au bon déroulement de l'évaluation avec la plus grande clarté et précision en vérifiant leur assimilation par tous.
- ❖ Veiller à mettre en confiance les candidats avant les mises en situation test, faire preuve de bienveillance et de courtoisie.
- ❖ Faire preuve d'impartialité dans les mises en situation qu'il évalue et les QCM qu'il corrige.
- ❖ Avertir le jury de tout incident concernant les modalités de l'évaluation.
- ❖ Transmettre l'ensemble des documents (feuille d'émargement, QCM, feuille d'engagement d'actions, fiche évaluation des apprenants).

Éthique du jury IDLP conseil

Le jury est composé du dirigeant, du responsable qualité et d'un consultant formateur de IDLP conseil n'intervenant pas dans l'entreprise des candidats concernés . Il délibère de façon collégiale au siège social d'IDLP conseil.

Le jury doit :

- ❖ Vérifier que chaque candidat a bien suivi le cursus de formation complet.
- ❖ Comptabiliser l'ensemble des documents prévus par participant.
- ❖ S'assurer de la cohérence et de l'objectivité de la notation du formateur.
- ❖ Vérifier que les documents reçus répondent bien aux critères d'obtention du certificat : moyenne de 70% obtenue aux QCM.
- ❖ Délibérer ensemble, délivrer le certificat de compétences ou non, informer l'entreprise concernée.

Pédagogie IDLP conseil

■ Une pédagogie **POSITIVE**

- *Qui utilise les points forts des participants avec une analyse des erreurs ou des échecs qui deviennent des axes de progrès*

■ Une pédagogie de **CAPITALISATION**

- *Qui sollicite les connaissances et les expériences des participants et qui s'appuiera sur une prise de note et une rédaction personnelle plus engageante que la simple lecture d'un support*

■ Une pédagogie **INTERACTIVE**

- *Car le formateur est plus animateur, catalyseur et synthétiseur que professeur*

■ Une pédagogie **D'ILLUSTRATION**

- *Qui permet à chaque participant de resituer une application concrète du concept ou de l'outil dans un domaine qui l'intéresse*

■ Une pédagogie **STRUCTURANTE**

- *Qui permet à chaque participant d'ordonner et de consolider ses connaissances et expériences*

■ Une pédagogie **CONSTRUCTIVE**

- *Toujours tournée vers la mise en œuvre prenant en compte les demandes concrètes des participants*

■ Une pédagogie **MOTIVANTE**

- *Car en permanence ludique énergisante et porteuse de confiance*

NOS COORDONNÉES



*Parce que l'Homme
est le facteur clé de
toutes les réussites*

Votre partenaire privilégié en **Audit**, **Conseil**, **Formation** dans les domaines du **Management** de la **Négociation** de la **Communication** et de la **Qualité**.

IDLP Conseil La Lande de Tizé 35510 Cesson Sévigné
tél : 02 23 45 15 12 contact@idlpconseil.com
www.idlpconseil.com



Nous sommes référencé Datadock depuis mars 2017, et référencé par :
ADEFIM ; AGEFICE ; AGEFOS-PME ; FIFPL ; FORCO ; OPCALIA ; OPCALIM



*Parce que l'Homme
est le facteur clé de
toutes les réussites*