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

Programme De formation

NÉGOCIATION RELATION CLIENT

Contact
Fabrice Remiat
02 23 45 15 12

Mise à jour : 25/06/2023

Objectif

Renforcer la capacité de négociation des participants

Objectif- Résultats attendus
Modalités
Présentation du programme

Résultats attendus

Des participants :

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

Bref,

Des participants,

Qui savent encore mieux gérer

En toute circonstance

Une négociation parfaite

IDLP CONSEIL

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

Modalités

Objectif- Résultats attendus
Modalités
Présentation du programme

- **Public visé**
  Directeur commerciaux, commerciaux

- **Pré requis**
  Avoir une expérience commerciale d'un an minimum. Un tour de table d'ouverture recueille les attentes des participants.

- **Durée**
  2 modules de 2 jours espacés d'un mois
  soit 28 heures de formation par participant

- **Tarifs**
  3995 € HT Hors hébergement

- **Lieu : Châteaubourg, hôtel AR'MILIN**

- **Délai d'accès : formation sur demande**

- **Accessibilité : notre lieu de séminaire est accessible aux personnes à mobilité réduite, pour tout autre handicap, nous consulter.**

IDLP CONSEIL

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

NÉGOCIATION RELATION CLIENT

Objectif- Résultats attendus
Modalités
Présentation du programme

Buts

- Faire découvrir et comprendre les grandes « lois » de la communication, de l'implication et de l'efficacité
- Donner un référentiel ,des principes et des techniques de négociation

Programme

- Introduction : le monde change, le monde évolue
  - L' équation du succès
  - L' impact de la relation
  - Les 3 phases plus une de l'individu, de l'entreprise, du monde
- La performance : Process ou hasard ?
  - Le fonctionnement des hommes
  - Les ressorts de la motivation
  - Les clés de l'implication
- Les règles de base de la communication individuelle et collective
  - Les 5 règles d'or de la communication
  - Le bilan relationnel
  - L' énergie collective

Modalités

- Apport de l'animateur, analyses des mécanismes, travail interactif, mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants.

IDLP CONSEIL

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

NÉGOCIATION RELATION CLIENT

Objectif- Résultats attendus
Modalités
Présentation du programme

Buts

- Faire découvrir et comprendre les grandes « lois » de la communication, de l'implication et de l'efficacité
- Donner un référentiel ,des principes et des techniques de négociation

Programme

- Débriefing des actions précédentes
  - Les retours d'expériences
  - Les axes de progrès
  - La feuille de route
- L'entretien de vente, de prospection
  - La préparation
  - L'introduction
  - La communication
- Les techniques de vente et de négociation
  - La compréhension
  - L'argumentation
  - La conclusion

Modalités

- Apport de l'animateur, analyses des mécanismes, travail interactif, mises en situation, jeux de rôle issus du vécu des participants.

Méthodologie utilisée

1	**Exposé de la situation managériale** (les faits…)	Présentation par l'animateur avec demande d'exemples concrets issus du vécu des participants
2	**Définition de l'objectif** (les résultats concrets attendus après mise en œuvre)	Travail interactif du groupe
3	**Analyse des mécanismes et idées-forces** régissant la situation et légitimant les comportements managériaux (les fondements théoriques)	Mise en situation
4	**Les erreurs majeures à éviter** (et leur impact sur la motivation et l'efficacité)	Travail interactif (la plupart du temps à partir d'un extrait de film ou d'une vidéo)
5	**Élaboration du plan** (préparation – contenu – attitudes – chronologie)	Jeux de rôle
6	**Validation dans le vécu des participants** (illustration par une ou plusieurs expériences vécues)	Exposés individuels Jeux de rôle
7	**Synthèse**	Travail interactif
8	**Les engagements d'application des participants** . Qui va faire quoi et quand ?	Exposé individuel

Déroulement type d'une formation

- 09h00/09h15 : Rappel de l'objectif de la formation et présentation du thème de la journée
- 09h15/09h45 : Tour de table d'ouverture et prise en compte des attentes des participants
- 09h45/10h30 : Déroulement
  - *Rappel par le consultant de l'outil ou de la méthode*
  - *Inventaire des situations et problématiques réelles à traiter*
- 10h30/10h45 : Pause
- 10h45/12h30 : Mise en situation
  - *Jeux de rôle et études de cas*
  - *Analyse ou restitution*
- 12h30/13h30 : Déjeuner
- 13h30/15h30 : Capitalisation
  - *Synthèse et analyse des Jeux de rôle et études de cas*
  - *Enseignements retirés par chacun*
- 15h30/15h45 : Pause
- 15h45/16h45 : Mise en situation
  - *Synthèse et analyse des Jeux de rôle et études de cas*
  - *Enseignements retirés par chacun*
- 16h45/17h00 : Tour de table de clôture et engagement de mise en œuvre de chacun des participants

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*

IDLP CONSEIL

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

Modalités d'évaluation

- Dispositif de suivi et d'évaluation des participants
  - Évaluation des participants lors des mises en situation.
  - Débriefing des connaissances et rappels lors du démarrage du module suivant.
  - Le consultant reste à la disposition des participants entre deux sessions.

- Dispositif d'évaluation de la formation
  - Évaluation à chaud de la formation à la fin de chaque session.

  - Restitution d'une synthèse des évaluations à mi parcours selon les items suivants :

    - ✓ Ressenti des participants sur les mécanismes
    - ✓ Ressenti des participants sur les outils
    - ✓ Ressenti du consultant
    - ✓ Préconisations

  - Restitution de la synthèse globale des évaluations à l'issue de la dernière session selon les items du paragraphes précédents.

IDLP CONSEIL

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

9

Statistiques Qualité

Nombre de stagiaires formés en 2022 : 544
Taux de satisfaction des stagiaires : 95%

Répartition : 90% en intra,10% en inter

Taux de satisfaction Client : 96% ***(retours 2022 de 12 de nos principaux clients)***

9744 personnes formées depuis 2004

Formation Continue

MANAGEMENT
Nombre de stagiaires : 530
Taux de satisfaction : 95%

NÉGOCIATION COMMERCIALE
Nombre de stagiaires : 14
Taux de satisfaction : 95%

Deux Cursus Certifiant

CERTIFICATION MANAGER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE PAR LA MOTIVATION
Stagiaires certifiés* : 168 *au 31 décembre 2022
Taux de réussite : 100%
Taux de satisfaction : 95%
Moyenne qualités pédagogiques : 4.7 / 5
Moyenne compétences formateur : 4.9 / 5
Moyenne satisfaction globale : 4.7 / 5

CERTIFICATION CULTIVER LA RELATION CLIENT PAR LA MOTIVATION
Stagiaires certifiés* : 18 *au 31 décembre 2022
Taux de réussite : 100%
Taux de satisfaction : 95%
Moyenne qualités pédagogiques : 4.5 / 5
Moyenne compétences formateur : 4.7 / 5
Moyenne satisfaction globale : 4.4 / 5

IDLP CONSEIL

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

NOS COORDONNÉES

IDLP CONSEIL

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

Votre partenaire privilégié en **Audit**, **Conseil**, **Formation** **d**ans 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 formons 500 personnes par an avec un taux de satisfaction des apprenants de 95%

Nous sommes certifiés **QUALIOPI** dans la catégorie actions de formation depuis mars 2020

IDLP CONSEIL

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