ATOUT MAJEUR
CONSEIL | FORMATION

Prenez de la hauteur

Améliorer la relation client et ses négociations

Durée de la formation :
2 jours (14h)

Horaires de formation
08h45 – 12h30 / 13h45 – 17h00

Pré-requis
Aucun prérequis nécessaire

Public visé

Objectifs et compétences visées
Préparer la négociation pour identifier le contexte, les acteurs, leurs besoins et attentes, définir ses objectifs et construire son argumentaire pour maximiser ses chances d'une négociation réussie

Organisation
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.

Le formateur
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.

Moyens techniques et pédagogiques
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.

Validation des acquis et attestation
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

Inscription possible jusqu'à 48 heures ouvrées avant la formation

Module 1 : Comprendre ce qu'est une négociation
Qu'est-ce que la négociation
Les composants de la négociation
Les différents types de négociation

Module 2 : Analyser la situation
Savoir-faire une lecture exacte de ce qui se joue
Prendre en compte tous les éléments de contexte
Clarifier les motivations, intérêts et enjeux des parties prenantes

Module 3 : Concevoir son argumentaire
Déterminer ses objectifs et connaître précisément sa marge de manœuvre
En RDV, favoriser l'échange d'informations et faire naître la confiance
Présenter l'offre et son prix dans une logique de coopération

Module 4 : Déployer des techniques de communication
Pratiquer une écoute active
Faire des synthèses partielles
Défendre avec conviction des options techniques, justifier son prix

Module 5 : Déployer des techniques commerciales
Nature des différentes objections : détection des fondements
Utiliser l'objection comme source d'argumentation
Anticiper et traiter les demandes de concessions

Module 6 : S'affirmer dans la relation client
S'affirmer pour échanger d'égal à égal
Savoir dire NON
Découvrir et appliquer des techniques d'assertivité en négociation

Pour vous inscrire
04.78.14.19.19
contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com
(Mise à jour : 11-2026)