



2
Jours

Savoir gérer ses émotions et rester assertif en situation de négociation commerciale

dans COMMERCIAL - COMPORTEMENTAL / Réf : CIAL-CPT-05

Objectifs de la formation

- Examiner son style relationnel
- Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- Dire non de manière assertive
- Gérer les critiques, les conflits et les oppositions d'idées
- Développer son sens de l'anticipation
- Adapter ses comportements aux personnes et aux situations

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les émotions et leurs impacts sur la performance commerciale

- Les théories cognitives des émotions
- Les stimuli externes et internes
- Les conséquences agréables et néfastes des états émotifs sur soi et sur les clients
- L'influence des émotions sur l'action ou l'inaction

2. Gérer ses émotions en situation de négociation

- Gérer le stress d'origine émotive
- Être assertif
- Se motiver positivement
- Conserver une attitude rationnelle et des perceptions réalistes

Jour 1 - Après-midi

3. Gérer les critiques



- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments des clients
- Recevoir les critiques justifiées de manière distanciée : reformuler, se focaliser sur les faits, etc.
- Refuser les critiques injustifiées avec fermeté : appliquer les techniques de l'édredon et du disque rayé
- Réagir à la critique : la neutraliser, approfondir, reconnaître les erreurs, etc.

Jour 2 - Matin

4. Apprendre à dire non

- Savoir dire non : les bénéfices, les avantages et les enjeux liés à la négociation
- Formuler un refus clair
- Expliquer sans se justifier : donner des explications légitimes, ne pas s'excuser, etc.
- Proposer, si nécessaire, une solution ou une offre de rechange
- Négocier et rechercher une position gagnant-gagnant

5. Développer son intelligence relationnelle

- Se faire comprendre
- Aller au-devant des besoins de ses clients
- S'ajuster à leur mode de fonctionnement
- Répondre aux non-dits

Jour 2 - Après-midi

6. Gagner en efficacité

- Anticiper pour ne pas subir
- Communiquer positivement et constructivement
- Aller droit au but avec tact
- Être accessible
- Intégrer l'autre dans l'échange
- Garder la maîtrise de soi face au stress et aux imprévus

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



Public cible

Commercial sédentaire ou non sédentaire ou toute personne amenée à argumenter face à un client et dans un contexte de vente

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

