PERFORMANCE COMMERCIALE · PROGRAMME DE FORMATION

Négociation et communication d’influence

Défendre sa valeur et construire des accords équilibrés

Durée	2 jours - 14 heures
Formats	Inter-entreprises · Intra-entreprise
Modalité	Présentiel.

La formation en quelques mots

Préparer vos négociations, défendre vos intérêts et comprendre ceux de votre interlocuteur. Cette formation associe négociation commerciale, posture assertive et influence éthique. Les mises en situation permettent de construire des accords clairs et équilibrés.

Objectifs pédagogiques

À l’issue du parcours, vous serez capable de :

- Préparer une négociation : objectifs, marges de manœuvre, seuils et solution de repli.
- Identifier les intérêts, les contraintes et les acteurs de la décision.
- Adapter son argumentation et sa posture pour influencer avec clarté et respect.
- Défendre la valeur de son offre et traiter les objections sans remise automatique.
- Formuler des concessions conditionnelles et obtenir des contreparties pertinentes.
- Formaliser un accord viable, ses engagements et les modalités de suivi.

Public concerné et prérequis

Public : Commerciaux, managers commerciaux, entrepreneurs et dirigeants, notamment en TPE/PME, amenés à négocier avec des clients, partenaires ou fournisseurs.

Prérequis : Exercer ou préparer une activité impliquant des échanges commerciaux. Aucune formation préalable en négociation requise. Les situations et l’expérience des participants sont étudiées lors du positionnement initial.

Premier jour

Préparer, comprendre et communiquer · 7 heures

01 Préparer sa négociation

Durée : 1 h 30

Objectif : Définir une stratégie et des limites avant l'échange.

- Analyser le contexte, les enjeux et le mandat de négociation
- Distinguer ses objectifs prioritaires des éléments négociables
- Fixer un objectif cible, un seuil acceptable et ses marges de manœuvre
- Préparer une solution de repli réaliste en cas de désaccord
- Anticiper les demandes et sélectionner les informations utiles

Mise en pratique : Construction d'une fiche de préparation à partir d'une négociation professionnelle.

02 Comprendre les intérêts et la décision

Durée : 2 h 30

Objectif : Explorer les enjeux de l'interlocuteur pour repérer des possibilités d'accord.

- Distinguer les positions exprimées des intérêts et des besoins sous-jacents
- Identifier les décideurs, les prescripteurs et les étapes de validation
- Questionner les priorités, les contraintes, les critères et le calendrier
- Écouter, reformuler et vérifier ses hypothèses sans interprétation hâtive
- Repérer les intérêts communs et les points de divergence

Mise en pratique : Jeu de rôle exploratoire et cartographie des intérêts et des acteurs de la décision.

03 Communiquer avec assertivité et influence

Durée : 3 h

Objectif : Faire entendre sa position et adapter son message avec respect.

- Exprimer une demande, une limite ou un désaccord de manière assertive
- Structurer un message : faits, enjeux, bénéfices, preuves et proposition
- Adapter son vocabulaire et ses arguments aux priorités de l'interlocuteur
- Travailler le ton, le rythme et la cohérence entre message et posture
- Réguler ses émotions et maintenir le dialogue dans une situation tendue
- Influencer sans pression trompeuse : transparence, choix et respect du refus

Mise en pratique : Entraînements à l'argumentation et à l'expression d'un désaccord, avec retours individualisés.

Deuxième jour

Défendre sa valeur, négocier et conclure · 7 heures

04 Défendre sa valeur et traiter les objections

Durée : 2 h

Objectif : Répondre aux demandes et aux résistances sans dévaloriser son offre.

- Relier le prix aux bénéfices, au périmètre et aux conditions de l'offre
- Clarifier une objection avant de construire sa réponse
- Traiter les objections sur le prix, la concurrence, le délai et le risque
- Répondre à une demande de remise et poser une limite argumentée

Mise en pratique : Simulations de défense du prix et de traitement d'objections dans un échange tendu.

05 Négocier les concessions et les contreparties

Durée : 2 h

Objectif : Construire des options qui préservent ses intérêts et la relation.

- Explorer plusieurs variables : prix, volume, périmètre, délai et paiement
- Évaluer le coût d'une concession et sa valeur pour l'autre partie
- Conditionner une concession à une contrepartie explicite
- Proposer un ensemble cohérent de conditions et respecter ses seuils

Mise en pratique : Négociation en binômes et construction d'une matrice concessions-contreparties.

06 Conclure et sécuriser l'accord

Durée : 1 h 30

Objectif : Transformer les échanges en engagements clairs et réalisables.

- Vérifier les conditions d'accord et les validations encore nécessaires
- Récapituler le périmètre, les conditions, les engagements et les échéances
- Formaliser l'accord par écrit et organiser les prochaines étapes
- Préserver la relation lorsqu'un accord satisfaisant n'est pas possible

Mise en pratique : Rédaction d'une synthèse d'accord et préparation d'un suivi avec responsables et échéances.

07 Mobiliser les acquis en situation complète

Durée : 1 h 30

Objectif : Conduire une négociation et définir ses actions de progrès.

- Préparer puis mener une négociation à partir d'un cas professionnel
- Adapter sa communication, traiter une objection et négocier une contrepartie
- Formaliser l'issue de l'échange et les suites à donner
- Identifier ses points forts et ses priorités pour les trente prochains jours

Mise en pratique : Simulation finale évaluée, retour individualisé et finalisation du plan d'action.

Pédagogie, évaluation et suivi

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports ciblés sur la préparation, l'assertivité, l'argumentation et la négociation.

Exercices individuels et travaux en binômes à partir de situations professionnelles.

Jeux de rôle progressifs : exploration des intérêts, objection, concession et accord.

Retours individualisés du formateur et échanges sur les pratiques des participants.

Moyens et supports : Salle adaptée, paperboard, supports de formation et fiches pratiques. Les modèles de préparation, d'analyse des intérêts, d'argumentation, de négociation et de synthèse d'accord sont remis aux participants. Des cas pédagogiques sont fournis si nécessaire.

Modalités d'évaluation et de suivi

Questionnaire de positionnement en amont et auto-évaluation en fin de formation.

Évaluation continue à partir des exercices et des outils réalisés.

Évaluation finale des acquis : Simulation de négociation et examen du plan d'action. La grille porte sur la préparation, le questionnement et l'écoute, l'argumentation, le traitement d'une objection, l'équilibre concessions-contreparties et la formalisation de l'issue. Les acquis et les axes de progrès sont consignés pour chaque participant.

Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de formation.

Bilan à froid à 60 jours pour apprécier la mise en application des acquis.

Reconnaissance de la formation

Formation non certifiante, ne conduisant pas à une certification RNCP ou RS. Un certificat de réalisation est remis à l'issue de l'action de formation.

Des formateurs spécialisés

Les formations sont animées par des formateurs spécialisés en négociation commerciale et en communication d'influence éthique.

Les intervenants sont sélectionnés pour leur expertise du sujet et leur expérience professionnelle. L'identité et le profil de l'intervenant sont communiqués avant l'inscription définitive.

Informations pratiques et inscription

Durée	2 jours - 14 heures, hors pauses et déjeuner.
Formats et effectif	Inter : session confirmée à partir de 4 participants. Intra : de 3 à 10 participants.
Lieu	Inter : Paris et région parisienne, lieu communiqué avant inscription. Intra : lieu et modalités définis avec l'entreprise.

Tarifs et devis

Inter-entreprises : **1 290 € HT / personne** pour les 2 jours (14 heures).
Intra-entreprise : **3 490 € HT / groupe**, pour un groupe de 3 à 10 participants.
Soit 349 € HT / personne, sur une base de 10 participants. Le forfait groupe s'applique lorsque l'effectif est inférieur.
Tarifs HT, hors frais annexes précisés au devis. Pour deux formations achetées ensemble : remise de 10 % sur le total HT des frais pédagogiques, pour un même client et une même commande.

Modalités et délais d'accès

Contact par e-mail ou téléphone, recueil du besoin et positionnement, puis transmission du programme, du devis et des modalités d'organisation avant confirmation de l'inscription.

Délai d'accès : prévoir 15 jours entre la réception d'une demande complète et le début de la formation, sous réserve des places et disponibilités ainsi que de l'accord du financeur lorsqu'il est sollicité. Les dates sont convenues et confirmées avant inscription.

Accessibilité et accompagnement du handicap

Référente handicap : Vanessa Kiaku. Contact : contact@eclosiaformation.fr - 07 62 95 90 21. Contactez-nous en amont pour étudier les adaptations pédagogiques, les conditions d'accueil et, si nécessaire, les possibilités d'orientation.

Qualiopi et financement

Eclosia Formation est certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Une prise en charge par un OPCO ou un FAF peut être étudiée selon votre situation. Elle reste soumise à l'éligibilité du projet, aux fonds disponibles et à l'accord préalable du financeur. Nous vous accompagnons dans le montage du dossier administratif.

Contact : Vanessa Kiaku · contact@eclosiaformation.fr · 07 62 95 90 21