

Les bases de la négociation commerciale

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Comprendre l'état d'esprit de la négociation
- Elaborer des stratégies et tactiques de négociation
- Préparer une négociation
- Utiliser des techniques de négociation efficaces
- Conclure une négociation



Programme

Jour 1

1. Adopter les comportements et l'état d'esprit efficaces propices à la négociation

- Quelques principes à adopter ?
- L'évolution du comportement du vendeur pendant les phases de la vente
- « L'esprit de négociation » : savoir découvrir l'autre et communiquer dans le but de persuader
- La compréhension : l'art d'écouter le client

2. Élaborer les stratégies et tactiques de la négociation

- La préparation psychologique et physique
- La préparation matérielle et la préparation de l'offre
- Connaître et adapter les différents types de stratégies
- Établir une stratégie gagnant-gagnant
- Définir ses objectifs et ses arguments
- Définir les rôles dans une négociation en groupe

Jour 2

1. Être efficace pendant la négociation

- L'importance de la première impression
- La compréhension du client, de sa psychologie, de ses attentes et motivations : la méthode SONCAS
- Le développement de l'argumentaire : techniques et conseils pour consolider son argumentaire
- Le traitement des objections : connaître les principaux types d'objections et leur signification ; anticiper les objections et maîtriser les techniques pour les parer : reformulation, redéfinition, etc.
- Vendre son prix : éviter le marchandage et se positionner par rapport à la concurrence vis-à-vis du client
- Gérer les situations difficiles, conflictuelles ou de blocage pendant la négociation

2. Savoir conclure

- Identifier les signaux d'achat
- Aider le client à se décider : les techniques de conclusion de la vente
- Formaliser la vente (devis, offre, précontrat, etc.)
- Prendre congé

Prérequis

Aucuns

Public concerné

Toutes personnes désireuses de découvrir les métiers de la vente ; Commerciaux ; Animateurs ; Promoteurs ; Créateurs d'entreprises ; Artisans ; Auto-entrepreneurs.

Pédagogie

Doté d'un véritable sens de la pédagogie, l'animateur (-trice) détaille les principes essentiels. Suivent des exercices d'application et des études de cas qui illustrent ses exposés et facilitent l'appropriation des connaissances nouvelles.

Enfin, l'animateur (-trice) termine la session par des tests. Les exercices pratiques sont élaborés en tenant compte des spécificités de l'activité professionnelle des participants.

Méthode d'évaluation

Les contenus théoriques alternent avec des cas pratiques pour permettre aux participants de s'approprier progressivement les outils et les méthodes.

Intervenant

Nos animateurs (trices) sont des professionnels d'expériences pourvus d'un haut niveau de qualification.

Support des participants

Diaporamas complétés et corrigés des exercices (Format PDF).

Conditions Générales de Vente

I. Dispositions générales

1.1. Acceptation des conditions générales

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de vente et les avoir acceptées sans réserve avant de passer commande, ce qu'il matérialise en retournant la proposition commerciale et/ou la convention de formation dûment(s) complétée(s) et signée(s). De ce fait, le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à Jtr-Conseils, même s'il en a eu connaissance. La signature de la proposition commerciale vaut prise de connaissance des prérequis nécessaires pour suivre la formation considérée.

1.2. Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services organisées et mises en œuvre par Jtr-Conseils auprès de ses clients professionnels, quelque soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client. Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de Jtr-Conseils. Elles sont par ailleurs systématiquement annexées à toutes les propositions commerciales émanant de Jtr-Conseils. Conformément à la réglementation en vigueur, Jtr-Conseils se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de la convention.

1.3. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes Conditions Générales de Vente.

II. Description des services commandés

La prestation attendue donne lieu à l'établissement d'une proposition commerciale descriptive des travaux à exécuter précisant leur nature et leur objet.

III. Prix et conditions de paiement

3.1. Détermination du prix

Les prestations de services consistant dans l'exécution d'un travail intellectuel donnent lieu à l'établissement d'une proposition commerciale estimative de prix définitif fixé à partir d'un décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation. Les prix des services sont entendus nets et Hors Taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation. Le prix Toutes Taxes Comprises n'est donc mentionné dans la proposition commerciale et/ou la convention de formation qu'à titre indicatif. A noter que sauf dispositions particulières mentionnées dans la proposition, nos tarifs ne comprennent pas les frais de restauration et de déplacements des stagiaires.

3.2. Conditions de paiement

Le prix est exigible à la réalisation des travaux. Toutefois, un acompte de 30% (Trente pour cent) doit être versé à la signature de la convention, c'est-à-dire dès l'acceptation de la proposition commerciale. Cet acompte restera acquis à Jtr-Conseils si le client renonce à la prestation. Lors de chaque fourniture du service, une facture est établie par Jtr-Conseils et adressée au Client. Le solde du prix devra alors être réglé à réception de ladite facture. Tout retard de paiement entraînera la facturation automatique d'intérêts de retard de plein droit acquis à Jtr-Conseils au taux de 12 %, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, et sans préjudice de toute autre action que Jtr-Conseils serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Egalement, et conformément aux dispositions légales, en cas de retard de paiement, sera exigible une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. En cas de non-paiement même partiel d'une facture venue à échéance, le Groupe Lexom se réserve la faculté de suspendre toute prestation en cours et/ou à venir.

3.3. Facturation

La facture est établie en double exemplaire pour toute prestation de services et un exemplaire est adressé au client. Il est du ressort du client de s'assurer de l'accord de prise en charge de financement auprès de l'organisme sollicité avant toute confirmation de participation aux formations proposées par Jtr-Conseils. Dans le cas où l'inscription est confirmée par le client et qu'une prise en charge prévue n'est pas assurée par l'organisme financeur, la prestation sera directement facturée au client.

IV. Conclusion du contrat

4.1. Caractère définitif de la commande

Le contrat n'est définitivement conclu qu'après réception de la proposition commerciale et/ou de la convention de formation dûment(s) complétée(s) (revêtue de la mention "Bon pour accord", paraphée, tamponnée et signée par le client, si et seulement si ce document nous parvient 4 semaines avant la date d'exécution de la prestation. L'acceptation de la part de Jtr-Conseils est conditionnée par le règlement d'un acompte dans les conditions prévues ci-après. L'absence de l'une ou l'autre de ces conditions autorise Jtr-Conseils à suspendre son engagement de formation. La proposition commerciale précise explicitement la formation concernée selon le modèle fourni dans le catalogue Jtr-Conseils : intitulé et référence de la formation, date, lieu, durée, nombre et noms des participants, coût de la prestation et adresse de facturation. Afin de préserver la qualité de la formation, le nombre maximum de participants pourra être limité par Jtr-Conseils. Dans le cas où le nombre d'inscrits serait supérieur à celui préconisé par Jtr-Conseils, une seconde session pourra être organisée dans les mêmes conditions financières. La proposition commerciale a une durée de validité de 30 jours à compter de son émission. Une fois la proposition commerciale retournée signée par le Client, Jtr-Conseils fait parvenir au client, en double exemplaire, une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client s'engage à retourner dans les plus brefs délais Jtr-Conseils un exemplaire dûment paraphé signé et portant son cachet commercial. En cas d'annulation de la commande par le Client après signature de la proposition commerciale et/ou de la convention, pour quelque raison que ce soit, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article « 3.2 Conditions de paiement » des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis à Jtr-Conseils et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Tout désistement du Client, pour quelque motif que ce soit intervenant après le commencement de la formation, entraînera l'obligation pour lui de s'acquitter de la totalité du coût de la formation qui deviendra immédiatement exigible. Egalement, le coût de la formation sera dû en totalité en cas d'absence, totale ou partielle, d'un ou plusieurs participants, pour quelque motif que ce soit.

4.2. Modification de la commande

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification du service commandé par le client doit être soumise à l'acceptation de Jtr-Conseils. Toute prestation commandée est due en entier. De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des prestations, dûment acceptées par écrit par Jtr-Conseils, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur proposition commerciale préalablement acceptée par le Client. A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réalisation des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

V. Exécution du contrat

5.1. Conformité

Les engagements de Jtr-Conseils constituent une obligation de moyen. Les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles applicables à Jtr-Conseils ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions de la convention qui a été signée entre les parties.

5.2. Obligation de confidentialité

Jtr-Conseils s'engage à observer et faire observer la plus stricte confidentialité, tant pendant la durée du présent contrat qu'après son expiration, à l'égard des Informations auxquelles il a pu avoir accès. Il est entendu par « Informations » les documents et informations orales de toute nature (commerciaux, comptables, marketing, etc.) ou toute information relative au client, ses filiales ou sociétés le contrôlant directement ou indirectement (au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce), qui a été ou sera communiquée et échangée à l'occasion de la réalisation des prestations, de quelque manière que ce soit, à quelque instant que ce soit, par écrit, oralement ou de toute autre manière. De même, Jtr-Conseils s'engage à ne pas divulguer ni exploiter, sous quelque forme que ce soit, pour son compte ou pour celui d'un tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des éléments susvisés. Jtr-Conseils veillera, le cas échéant, au respect de cet engagement de confidentialité par l'ensemble de ses collaborateurs. Il est convenu que Jtr-Conseils est autorisé à communiquer autour des prestations effectuées pour le client à des fins promotionnelles à l'exception des informations que le client aura désignées comme stratégiques et confidentielles.

5.3. Obligation relative à la propriété intellectuelle de l'œuvre réalisée

Jtr-Conseils conserve l'intégralité de ses droits d'auteur sur le contenu des formations et sur la documentation fournie aux participants. Toute reproduction, modification ou diffusion à des tiers de tout ou partie de la documentation est strictement interdite. Jtr-Conseils accorde au client sans limitation géographique ni temporelle, le droit d'utiliser de manière interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par le Groupe Jtr-Conseils et intégrés dans ses travaux. Le client ne dispose d'aucun droit pour distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord de Jtr-Conseils.

Le client ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de Jtr-Conseils sans accord préalable et écrit de ce dernier. Jtr-Conseils pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations.

VI. Inexécution du contrat

6.1. Responsabilité de Jtr-Conseils

La responsabilité de Jtr-Conseils ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations qui est due, soit au fait du client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. La responsabilité de Jtr-Conseils pour tout manquement, négligence ou faute, entraînant un préjudice pour le client à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mises en cause. Ce montant couvre l'ensemble des réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués ou de parties aux litiges. La responsabilité de Jtr-Conseils ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves de Jtr-Conseils et/ou du formateur.

6.2. Obligations du client

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le client s'engage : - à fournir à Jtr-Conseils des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires ; - à prendre les décisions de validation dans les délais requis par Jtr-Conseils et plus généralement à répondre aux questions de Jtr-Conseils dans les délais demandés par Jtr-Conseils ; - si nécessaire, à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision, - à s'assurer pour les conséquences de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée à a suite d'un accident causé au personnel, aux partenaires ou au matériel de Jtr-Conseils.

VII. Résolution du contrat et clause résolutoire

En cas de manquement par le client à l'une quelconque de ses obligations et quinze jours après mise en demeure d'avoir à exécuter cette obligation, Jtr-Conseils peut demander la résolution du contrat sans préjudice de dommages et intérêts. La résolution du contrat sera prononcée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

VIII. Contrat de sous-traitance

Jtr-Conseils se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires tiers répondant aux mêmes exigences de qualification.

IX. Non-sollicitation de personnel

Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le client ne pourra pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur de Jtr-Conseils avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation, le client sera redevable envers Jtr-Conseils, à titre de clause pénale d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée. Il en sera de même avec tout collaborateur du sous-traitant ou le sous-traitant lui-même. S'agissant du sous-traitant uniquement, en cas de violation, le client sera redevable envers Jtr-Conseils, à titre de clause pénale d'une indemnité égale au chiffre d'affaire sous-traité avec ce dernier pendant l'année qui a précédé la violation de la clause.

X. Renonciation

Le fait pour Jtr-Conseils de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses

XI. Règlement des litiges

L'exécution des prestations est soumise au droit français. Jtr-Conseils recherchera une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de l'interprétation de ses engagements ou de l'exécution de ses prestations, préalablement à toute action en justice. Tous les litiges auxquels les prestations pourraient donner lieu concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis à la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Aubenas, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un client non-professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de Jtr-Conseils qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble. L'élection de domicile est faite par Jtr-Conseils à son siège social au 13, Avenue de Chomérac 07000 Privas.