

---

## Programme de Formation

---

### Négociation difficile : techniques pour faire face aux interlocuteurs exigeants

---

#### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

#### Contenu pédagogique

---



##### **Public visé**

Commerciaux, managers commerciaux et toute personne amenée à conduire des négociations commerciales en situation complexe ou tendue.



##### **Objectifs pédagogiques**

- Identifier les profils de clients difficiles et adapter sa communication.
- Gérer les situations conflictuelles avec tact et fermeté.
- Mobiliser les outils de la PNL et de l'analyse transactionnelle en contexte commercial.
- Utiliser le recadrage et l'ancrage pour reprendre le contrôle d'une négociation tendue.
- Maintenir une posture professionnelle et constructive face à la pression.



##### **Description**

###### **Jour 1**

###### **Matin : Décrypter les comportements en situation tendue**

Introduction aux états du moi et à l'analyse transactionnelle.  
Réaliser un autodiagnostic de son style de communication.  
Identifier les relations improductives en situation commerciale.  
Adapter sa communication aux profils clients variés.

###### **Après-midi : Positions de vie et dynamiques conflictuelles**

Repérer les positions de vie chez soi et chez ses interlocuteurs.  
Déjouer les stratégies de mauvaise foi et d'agressivité.  
Réinstaller un échange constructif malgré la tension.  
Transmettre un message difficile de manière acceptable.

###### **Jour 2**

###### **Matin : Techniques de recadrage et gestion d'objections**

Recadrer une situation : sens et temporalité.  
Utiliser la méthode CNZ pour neutraliser les objections.  
Choisir une posture adaptée à la situation de négociation difficile.

###### **Après-midi – Développer sa stabilité émotionnelle**

Fixer ses objectifs avant une négociation difficile.  
Travailler son ancrage et son auto-motivation.  
Maîtriser ses émotions pour rester assertif.

Apprendre de ses échecs pour progresser.



### **Prérequis**

Avoir une première expérience en vente et/ou en relation client.



### **Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



### **Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.