



Négociation en LVE

Chapitre 8 :

La préparation de la négociation

1. Les étapes de la vente
2. Se préparer : considérer le contexte commercial
3. Se préparer : se fixer des objectifs
4. Se préparer : constituer ses ressources personnelles

La préparation de la négociation

- Les étapes de la vente
- Se préparer : considérer le contexte commercial
- Se préparer : se fixer des objectifs
- Se préparer : constituer ses ressources personnelles

La préparation de la négociation

- **Les étapes de la vente**

Se préparer

La prise de contact

La découverte des besoins du client

Phase 1

La reformulation des besoins

L'argumentation

Le traitement des objections

La conclusion

Phase 2

La prise de congé

Le suivi de la relation

La préparation de la négociation

- Les étapes de la vente
- **Se préparer : considérer le contexte commercial**

La préparation de la négociation

- **Se préparer : considérer le contexte commercial**
 - Faire des recherches sur son client / prospect
Informations internes / externes
 - Faire des recherches sur son produit
Caractéristiques techniques (fiches techniques) et commerciales
 - Faire des recherches sur son environnement
Culture et politique commerciale de l'entreprise
Concurrents
Environnement de la relation
Contexte économique et culturel

=> Une veille informationnelle est nécessaire

La préparation de la négociation

- Les étapes de la vente
- Se préparer : considérer le contexte commercial
- **Se préparer : se fixer des objectifs**

La préparation de la négociation

- **Se préparer : se fixer des objectifs**
 - Déterminer les objectifs en fonction de la valeur du prospect
 - « rating » ou « scoring » ou évaluation des prospects
 - Prospect chaud, tiède, froid
 - Détermination des objectifs :
 - Objectif principal :
 - qualitatif : climat de confiance, découverte des besoins, présentation des produits, présentation offre, négociation et signature du contrat
 - quantitatif : quantité de produits à vendre, CA...
 - Objectifs complémentaires : permettent de conforter les ventes ou de développer les ventes avec d'autres clients
 - Objectifs de repli

La préparation de la négociation

- Les étapes de la vente
- Se préparer : considérer le contexte commercial
- Se préparer : se fixer des objectifs
- **Se préparer : constituer ses ressources personnelles**

La préparation de la négociation

- **Se préparer : constituer ses ressources personnelles**
 - Se doter d'outils d'aide à la vente
 - Fiche pays
 - Carte de visite
 - Plan de découverte
 - Argumentaire
 - Traitement des objections
 - Documentation produit et produit ou échantillon, plaquette, documentation
 - Conditions de vente
 - Bon de commande, devis, contrat
 - Calculatrice
 - Agenda
 - Fiche client

La préparation de la négociation

- **Se préparer : mentalement et physiquement**
 - La préparation mentale
 - Comportement d'empathie
 - Concentration
 - Auto-motivation
 - Être positif
 - La préparation physique
 - Présentation physique
 - Gestuelle, attitude