

# Négociation : S'affirmer face à un client

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Adopter** un comportement approprié en fonction de son profil et de celui de ses clients professionnels
- **Développer** sa communication personnelle et inter personnelle pour faire adhérer tant en situation de « vente d'idée » qu'en situation de négociation tendue... et ainsi faciliter la transmission de ses messages
- **Mieux comprendre, interpréter** les signaux, comportements de nos interlocuteurs
- **Adapter** son argumentation, ses attitudes à ses interlocuteurs pour consolider ses contacts avec ses clients et les inscrire dans le temps : améliorer l'image de soi

## PROGRAMME

### A. INTRODUCTION

1. Contexte
2. Objectifs

### B. RAPPEL SUCCINCT DES FONDAMENTAUX

1. Principes des RDV commerciaux : Rapports de force, leadership, affirmation de soi, techniques d'achat...
2. Communication interpersonnelle : Principes et mécanismes, codification des messages...

### C. FORCES ET FAIBLESSES DANS LES ENTRETIENS COMMERCIAUX

- Aptitudes personnelles et la typologie des chefs d'entreprise / clients professionnels

### D. MBTI® ET LA CONNAISSANCE DE SOI

1. Outil de développement personnel agile et exploitable
2. Présentation du concept MBTI : Origine et principaux mécanismes
3. Définition : 4 couples d'opposition (E/I, S/N, T/F, J/P) et les éléments explicatifs / 4 fonctions
5. Notion de préférences : A quoi cela correspond exactement ?

### E. DÉTERMINATION DU PROFIL INDIVIDUEL : TRAVAIL INDIVIDUEL

1. Passation individuel du test MBTI®
2. Identification du profil sur une base auto déclarative : Déterminer ses propres préférences
3. Administration du questionnaire MBTI® : Comparaison avec le profil auto déclaré de chacun
4. Etude des clignotants en situation de travail : A partir de comportements types, confirmer ou infirmer
5. Lecture des portraits type : A partir des 16 portraits types, affiner les choix précédents
6. Choix définitif et validation de son propre profil

### F. IDENTIFICATION DES TYPES PSYCHOLOGIQUES DES CHEFS D'ENTREPRISE : ATELIER DE RÉFLEXION COLLECTIVE ET CAS CONCRETS

1. Cerner la personnalité de vos interlocuteurs : En binôme, à partir d'un scénario, déterminer les profils de 4 « protagonistes »
2. Repérer, dans différentes situations professionnelles, les caractéristiques des 4 fonctions MBTI
3. Repérer la typologie des 2 fonctions cognitives des dirigeants d'entreprise : A partir d'un scénario et de cas concrets, déterminer les caractéristiques S/N et T/F
4. Conséquences des différentes caractéristiques sur nos propres comportements et notre communication : Compléter, pour chaque fonction S/N et T/F, les réponses à apporter et celles à éviter

### G. IMPACT DE SA PERSONNALITÉ EN SITUATION DE NÉGOCIATION TENDUE

1. Identifier les conséquences en matière de relations interpersonnelles
2. Diagnostiquer ses difficultés en matière de communication et de négociation
3. Développer ses fonctions inférieures (fonctions moins prégnantes)

### H. ETAPES DE LA VENTE D'IDÉE ET DU SAVOIR DIRE NON... SELON MBTI®

1. Analyser le processus de communication / 4 grandes fonctions : Impact environnement, cognition, décision, action
2. Adapter son discours et traiter les objections en fonction du type des interlocuteurs (S/N et T/F)
3. Développer l'assertivité pour mieux faire passer des messages, se positionner clairement et se faire respecter

### G. CONCLUSION ET ENGAGEMENT SUR UN PLAN D'ACTION PERSONNEL À METTRE EN ŒUVRE POUR CONDUIRE SES PROPRES CHANGEMENTS EN COMMUNICATION LORS DES RDV CLIENTS ET PROSPECTS

## PUBLIC

- Tout public ayant une fonction commerciale

## PRÉ-REQUIS

Maitriser les bases de la négociation

## POINTS FORTS

Test individuel MBT  
Cas pratiques  
Ateliers et mise en situation

## FORMATEUR(S)

Expert en MBTI et en Process com, tous nos formateurs sont issus du secteur banque et assurance

## SESSION(S) 2022

Dates disponibles sur le site [www.agifpass.fr](http://www.agifpass.fr)

Session(s) continue(s)

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques

### VALIDATION DES ACQUIS

Test individuel MBTI  
Quiz pédagogique  
Evaluation en continue