RELATION CLIENT

Négocier en toute situation : préparer ses marges, argumenter et conclure l'accord

Face à un client qui demande une remise dès la première minute, beaucoup de commerciaux concèdent pour ne pas perdre l'affaire. Ils négocient sans connaître leur marge de manœuvre, acceptent des conditions de paiement défavorables et découvrent après coup que l'affaire signée rapporte peu. Les mêmes difficultés se retrouvent dans les négociations internes. Cette journée de sept heures apprend à préparer chaque négociation, à défendre son prix par la valeur apportée, à traiter les objections et les tentatives de pression, puis à conclure avec des contreparties. Les mises en situation couvrent la vente le renouvellement de contrat et la discussion avec un acheteur aguerri.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 980 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Commerciaux technico-commerciaux chargés d'affaires et toute personne amenée à négocier des accords dans son activité.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Préparer une négociation en identifiant enjeux marges et solution de repli
- Défendre son prix par la valeur apportée au client
- Traiter les objections et les demandes de remise répétées
- Repérer les techniques de pression et y répondre sans rupture
- Obtenir une contrepartie pour chaque concession accordée
- Conclure l'accord et formaliser les engagements réciproques

03 Programme détaillé

M1 Préparation et rapport de force

- Entrer en négociation avec des limites connues
- Distinguer la vente de la négociation et repérer le moment de bascule
- Identifier les enjeux de chaque partie au-delà du prix
- Fixer son objectif son point de rupture et sa solution de repli
- Préparer sa grille de concessions et de contreparties
- Anticiper les demandes récurrentes du client
- Atelier : Chaque participant prépare la grille d'une négociation en cours avec ses limites chiffrées.

M2 Conduite de la négociation

- Défendre son prix et tenir la relation
- Ouvrir la discussion et cadrer les points à traiter
- Argumenter la valeur plutôt que justifier le tarif
- Traiter les objections de prix et les comparaisons concurrentes
- Répondre aux techniques de pression et aux ultimatums
- Gérer les silences et les demandes de dernière minute
- Mise en situation : Négociation jouée avec un acheteur qui exige une remise en invoquant une offre concurrente.

M3 Conclusion et sécurisation de l'accord

- Signer un accord tenable pour les deux parties
- Repérer les signaux de conclusion et les provoquer
- Échanger la dernière concession contre un engagement du client
- Reformuler les points acquis et les faire valider
- Formaliser l'accord par écrit et ses conditions d'application
- Préparer la relation et la prochaine échéance de négociation
- Cas pratique : Rédaction du récapitulatif d'accord d'une négociation jouée puis vérification de la présence de chaque contrepartie.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 980 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr