

Négociation commerciale - Devoir 1

CODE : KF575DV01CD01

Questions de cours :

1. Par rapport à quel type de prospect l'historique est-il particulièrement utile ?

L'historique est particulièrement utile lorsque l'on contacte le client, afin de créer un climat de confiance en rappelant l'historique des relations avec le client (son anniversaire, ses enfants ...)

2. Donnez la formule de la valeur d'un prospect.

3. Généralement quels sont les différents choix qui s'offrent à un prospect par rapport au produit proposé par le vendeur ?

- accepter le produit, faire des objections et refuser le produit.

4. Dans quels cas la découverte des motifs d'insatisfaction par rapport à un produit est-elle particulièrement utile ?

Le vendeur doit insister sur les insatisfactions du client pour pouvoir identifier ses besoins et proposer des solutions.

5. Que doit contenir la valise d'un commercial en prospect

Le fichier du client (s'il existe)

Un cahier et un stylo

La documentation sur les produits ou les prestations (catalogues)

Fiches avec les tarifs

Des bons de commande

Des cartes de visites

Un agenda

Des échantillons

Techniques de négociation utilisées

1. Bertrand propose de discuter le contrat point par point plutôt que de négocier globalement.

Stratégie intégrative : le but d'une telle relation est d'obtenir un gain mutuel.

2. « Je veux bien aller à la piscine, si nous allons au cinéma ce soir. »

Stratégie marchandage, demande de contrepartie.

3. « Si j'ai bien compris, vous souhaitez un fond de teint aux actifs anti-rides. »

Négociation intégrative il y'a une reformulation de l'information.

4. « Je vous propose d'en reparler à votre prochain soin. »

Influencer son client à revenir une prochaine fois afin d'avoir plus de conseils

5. « Sois sympa Mélanie, on fait comme j'ai dit ! »

Climat de confiance, affectif....

6. « Je comprends tout à fait ce que tu veux dire »

La technique consiste à écouter activement et se mettre à la place du client (empathie).

7. « Je le fais tous les jours ! C'est à ton tour cette fois-ci ! »

Epreuve de force, autorité exercée.

8. « Je m'engage à vous le livrer dans deux jours. »

Technique de promesse.

9. Fiat Uno en l'état. 1 500 euros, non négociable.

Epreuve de force, autorité exercée.

10. « De toutes façons, tu es égoïste, tu ne penses qu'à toi ! »

Attaque personnelle, l'adversaire perd toute sa crédibilité.

QCM

1. L'écoute active consiste à :
 - o Observer, écouter, questionner, reformuler
2. La reformulation c'est :
 - o Une reprise de sens de ce qui vient d'être dit
 - o Un résumé de ce qui vient d'être dit
3. En négociation
 - o Il faut aussi bien prendre en compte les objectifs de son interlocuteur que des siens
4. La différence essentielle entre vente et négociation dépend de :
 - o Du traitement de l'objection prix
5. Le mobile d'achat correspond :
 - o À un désir conscient ou inconscient du client
6. L'argumentaire doit être :
 - o Progressif
7. Lorsqu'un client émet des objections, est-ce :
 - o Bénéfique à la suite de l'entretien
8. Une objection prétexte est :
 - o Une objection non-fondée pour ne pas acheter le produit
9. La méthode du ballon est une technique de :
 - o Conclusion d'entretien
10. Un argumentaire contrôlé est un argumentaire qui :
 - o Qui mesure par des questions les effets rétroactifs de son message