



**ECOLE DES MANAGERS
DES ENTREPRISES DE LA CONSTRUCTION**

Réussir ses négociations commerciales

En collaboration avec :



Où ?

**Centre de compétence
CONSTRUFORM Liège**

Rue de Wallonie, 21
4460 Grâce-Hollogne

Quand ?

**Lundi 12 et mardi
13 mars 2012,
de 8h30 à 17h00.**

Frais d'inscription : 320 €

Aides au financement :



Formation agréée chèques-formation de la Région wallonne



Formation agréée FFC (ouvriers CP 124).



Formation agréée Cefora (employés de la CP 218)



Ristourne de 20% aux entreprises affiliées à la CCW

Basée sur les techniques d'écoute active, cette formation que vous propose l'Ecole des Managers des Entreprises de la Construction, en partenariat avec le Cefora, vise à développer les aptitudes des participants à mieux aborder leurs négociations commerciales et à gérer les relations avec les clients « difficiles », à travers les techniques de résolution de conflits.

Au programme, une alternance d'apports méthodologiques et théoriques, de jeux de rôle, de simulations et d'échanges avec le groupe. Les participants se baseront sur des situations concrètes qu'ils vivent en entreprise et dans lesquelles ils souhaitent être plus efficaces.

Au programme (16h):

- Principes généraux et outils de la communication :
 - * Comment appréhender les embûches et les distorsions de la communication ?
 - * Comment recevoir et faire passer des messages ?
 - * Les techniques d'écoute active en vue d'optimiser les relations de négociation.
 - * Mise en pratique des outils présentés : exercices et jeux de rôles pour améliorer le sens de l'écoute active et de l'observation attentive.
- La négociation commerciale :
 - * Outils et méthodologie pour préparer et conduire une négociation.
 - * Quels mots choisir dans une négociation et sur base de quels critères ?
 - * Pièges de la négociation.
 - * La négociation gagnant/gagnant.
 - * Mises en situations.
- Comment gérer les relations avec un client « difficile » ? :
 - * Les trois cadeaux du client mécontent.
 - * La typologie des clients réclamants et attitudes à adopter.
 - * Techniques de résolution de conflits.
 - * Comment ne pas entrer dans le conflit.
 - * Traiter les objections.
 - * Gérer ses émotions et son stress.
 - * Mises en situations.

Public-cible:

La session est avant tout destinée à un public de terrain, aux chefs d'entreprise, (technico)-commerciaux et à tous les collaborateurs en contact direct avec la clientèle (chargés de clientèle, service facturation, responsables de chantier ...).

Formateur :

Stéphan Hussin, forme aux techniques de réunion depuis 1998. Il est un expert dans la facilitation de réunion et de résolution de problèmes. Il est également Qualiticien et Assesseeur EFQM 2010. Son expérience de coach lui permet d'être particulièrement efficace dans ses interventions.

Inscriptions

Reportez-vous au bulletin d'inscription annexé ! Une fois celui-ci dûment complété, daté et signé, renvoyez-le à EMEC par courrier, mail ou fax.

CONTACTS EMEC

Monique Blavier

Sophie Schröder

- rue de Wallonie, 21
4460 Grâce-Hollogne
- Tél. : 04/247 68 96
04/247 68 95
- GSM : 0495/58 17 84
- Fax : 04/247 68 98
- Courriel : info@emec.be

www.emec.be

Membres fondateurs d'EMEC :



Avec la collaboration de :



L'EMEC remercie pour leur soutien:

