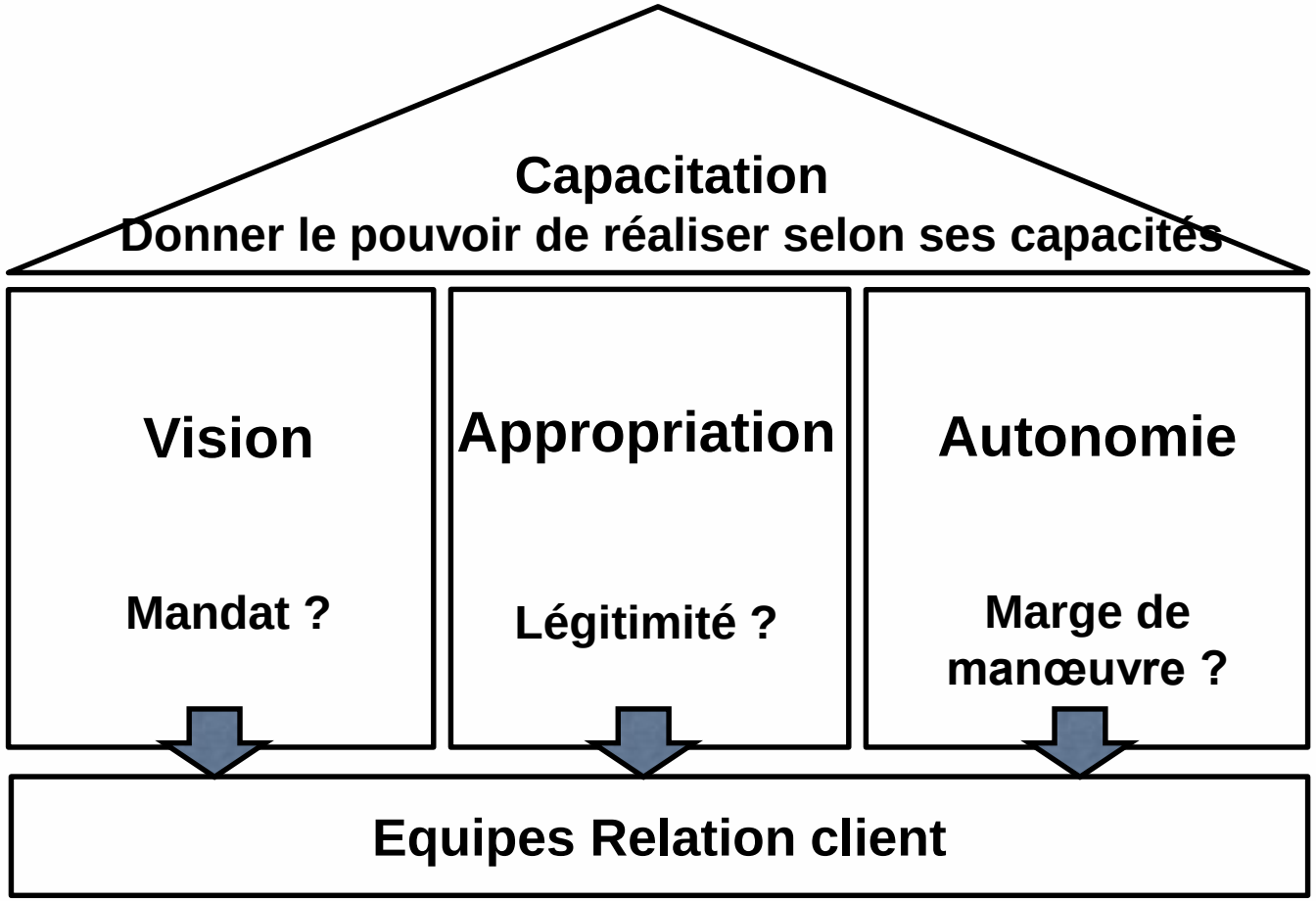
actanego ANALYSER CONVAINCRE OPTIMISER

NÉGOCIATION
ET
ACHAT
VENTE

L’empowerment au profit d’une politique de geste commercial juste et efficace

L'Empowerment des équipes de la Relation Client au profit du geste commercial

Responsabilité managériale : apprendre à conduire ses collaborateurs dans un progrès permanent
Peter Drucker



Connaissance des équipes

actanego

Comment développer le pouvoir agir de mon équipe ?

Critères émotionnels	Attitudes des conseillers	Profil
Discours de mauvaise foi pour brouiller les pistes en vue d'un geste commercial ⇨	Tentative d'écoute et de compréhension de la situation Ressenti de ne plus maîtriser l'entretien: incapacité d'agir ou de bien faire (client/entreprise) Souvent contraint à un timing **Tendance à céder ou à se soumettre**	**- Soumission**
Humour critique et moqueur allant injurier la personne du conseiller ⇨	Tentative de désamorçage Frustration –Ressenti émotionnel fort de ne pas savoir / pouvoir agir **Concéder au geste commercial**	**- Compromis**
Agression du réclamant Langage grossier Menace ⇨	Essai d'argumentation pour rééquilibrer la relation parfois en force **Dédommagement**	**- Tendance à la riposte**

Connaissance du profil des équipes & impacts sur la relation client

Importance de l'enjeu

Riposte

Compromis

Soumission

DUR
Intransigeant
Priorise la marge /prime
Ne fait pas de concessions

COOPERANT
Optimisation des solutions co-construites en vue d'un accord gagnant/gagnant

Négociation raisonnée

CEDANT
Mandat flou
Gain de temps
Souci de bien faire pour le client

LE FUYANT
A tendance à faire appel
Besoin de soutien
Peur du conflit

DOUX
Se met trop à la place du client
Trop d'empathie
Peu d'actions

Importance de la relation

Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument

L’impact des dommages sur l’empowerment

Récurrence des dysfonctionnements (contexte émotionnel)	Impacts du geste commercial trop facile	Impact de l’action Dédommagement / Geste commercial	Empowerment Pour un geste commercial Juste et efficace
Incident jugé peu grave (stress irritant du client)	- Phénomène négatif de bouches à oreilles - Renommée de l’entreprise entachée		
Réclamations successives (stress amplifié du client)	- Non exclus d’aller à la concurrence	Dédommagement équitable (ré équilibrage de la relation) + **Geste commercial** *« Geste exceptionnel au caractère privilégié »* concédé si enjeu stratégique (satisfaction & fidélisation Création de valeur à venir)	**- Techniques de négociation raisonnée** *Fisher et Ury Havard)* - **Méthodologie ECRAN** *@Actanego* **- Techniques de communication sur le « Savoir/Oser dire non »** **- Développer son assertivité** **- Faire preuve de rigueur** *(Dire & Agir avec méthode & immédiateté)*

actanego

actanego ANALYSER CONVAINCRE OPTIMISER

NÉGOCIATION ET ACHAT VENTE

Catherine Silvestrin

DG Actanego
Cabinet de formation et de coaching
Formatrice & Coach de Managers
06 88 44 72 95
Silvestrin@actanego.com