

Nom du Master concerné : M2GIF

| | |
|--|--------------------------------|
| Titre du Cours : <i>Course Title:</i> | NEGOCIATION COMMERCIALE |
| Heures : <i>Contact hours:</i> | 20 |
| ECTS Credits : | 2 |

➤ **PRÉREQUIS / PRE-REQUISITES**

Connaissances globales à maîtriser avant l'accès à ce cours / *Pre-requisite fundamentals to access this course*

- *Pas de connaissances particulières*
- *Notions de gestion de patrimoine bienvenues*

➤ **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DU COURS / LEARNING OBJECTIVES**

Ce que le cours doit apporter (Fondamentaux, techniques à maîtriser) / Knowledge to be obtained

- *Gagner en efficacité commerciale*
- *Créer, Développer, gérer et fidéliser un portefeuille client*
- *Structurer son entretien découverte, respecter un canevas précis et maîtriser le cycle de la vente*
- *Présenter une Offre bancaire ou une solution de placements*
- *Traiter une objection et Défendre ses idées ou préconisations*
- *Travailler son Ecoute et son empathie*
- *Travailler son Influence*
- *Savoir intéresser et engager le client*
- *Marier savoir, savoir-faire, faire-savoir et savoir-être*

➤ **RESUME DU COURS / COURSE OVERVIEW**

(Max 5-6 lignes /MAX 5-6 LINES)

- **Finalité et missions d'un conseiller en patrimoine : banque, assurance, cgpi**
- **Attentes en matière de savoir savoir-faire et savoir-être**
- **Maîtrise du cycle de la vente : 7 étapes à étudier**
- **Chercher : recherche de prospects et obtention de rendez-vous**
- **Connaitre : découverte par approche globale patrimoniale**
- **Convaincre : faire une synthèse, argumenter et traiter les objections**
- **Conclure : engager le client et obtenir des recommandations**
- **Leviers psychologiques : cœur, intelligence, volonté**
- **Simulations d'entretien de vente**

➤ **PLAN DE COURS /LISTE DES SUJETS ABORDES / TOPICS OF EACH SESSION**

Sujet de chaque séance ou sommaire du cours/ Subject of each session

- Introduction aux principes de vente et de négociation
- Principales problématiques rencontrées en rapport avec les métiers banque et assurance
- Etude du cycle de vente : Finalité, Outils et Moyens pour chaque étape :
- Techniques de prospection et de phoning
- Techniques de découverte par approche globale
- Techniques de synthèse et d'argumentation
- Techniques de traitement des objections
- Techniques de conclusion
- Techniques de suivi de et de recommandation
- Outils d'Analyse quantitative et qualitative de son activité
- Etude des principaux leviers d'influence : coeur, intelligence, volonté
- Simulations d'entretien

➤ **ÉVALUATION (CONTRÔLE CONTINU) / GRADING (CONTINUOUS ASSESSMENT)**

- **Présence / Attendance :** 20 %
- **Participation en classe / Class participation :** 30 %
- **Épreuve orale : simulation entretien de vente** 50 %

➤ **RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES / REFERENCE MATERIALS**

(Merci d'indiquer le code ISBN exact pour chaque livre)

For textbooks: please specify the ISBN code for each one

- **OBLIGATOIRES / MANDATORY :** aucune
- **RECOMMANDÉS / SUGGESTED :**