Vente complexe et négociation stratégique

Code matière : **06240755**

Diplôme principal : **Diplôme principal : Master 2 COMET**

Commercialisation et Marketing dans l'Entreprise en Transition

Autre.s diplôme.s : ***

Semestre **N°3** Volume horaire : **CM : 20** **TD : *** **3 Crédits ECTS**

Enseignant.e responsable : Daniel SUISSA

Intervenant : Idem

Langue d'enseignement : Français

RESUME DU COURS

L'objectif du cours est de former à la négociation et à l'ingénierie d'affaires (au sens commercial du terme) des étudiants ayant suivi le cours de négociation d'année 4.

Les principaux outils de la négociation sont vus pour rappel, avant d'aborder des notions plus complexes, telles que plan de compte, dossier de qualification en B2B, usages d'une solution de CRM (Gestion de la Relation Client), aspects importants d'une négociation internationale (avec réalisation d'un cas pratique), aspects juridiques de la négociation commerciale, la gestion des conflits au sein de l'entreprise, …..

Estimation du temps de travail personnel (en dehors des cours) : 10 heures

DIMENSION DE RESPONSABILITE SOCIALE (LE CAS ECHEANT)

***

CONNAISSANCES ET COMPETENCES CIBLES

Connaître les outils de la négociation
Travailler sur la valeur de la proposition commerciale, en réponse aux éléments identifiés auprès du prospect/client dans le processus de négociation commerciale
Acquérir de nouveaux outils d'analyse (dossier de qualification, analyse Ocean, ….) pour être plus efficient dans le processus de négociation
Comprendre les éléments clés d'une négociation (contexte national / international)
Comprendre comment gérer un conflit au sein d'une organisation en B2B
Comprendre et utiliser les outils de gestion de la relation client et les liens existants avec le processus de négociation.

MODALITES D'EVALUATION

Note individuelle	Autre(s) notation(s)
Mode d'évaluation : Ecrit	Interrogation écrite : Non
Durée : 3 heures	En groupe : Oui
Nature de l'épreuve : Epreuve sur table de type partiel	Notation pendant les enseignements : Non Durée :
	Nature des Travaux : travaux de groupe
Pondération : 50% note 1 et 50% note 2	

2 notes dont au moins 1 individuelle (les 2 peuvent être individuelles). Modalités de notation à l'appréciation de l'enseignant : travail personnel ou de groupe sur l'entreprise d'alternance, études de cas, exercices, oraux, travail à partir d'une commande réelle d'une entreprise….

MODALITES PEDAGOGIQUES

NATURE DES SUPPORTS

Cours Magistral + documents annexes sur un point précis du cours

INNOVATIONS PEDAGOGIQUES ET UTILISATION DE TECHNOLOGIES

Mises en situation (exercices de négociation) + études de cas

PRE-REQUIS EN TERMES DE CONNAISSANCES ET COMPETENCES

Cours de négociation année 4

LECTURE(S) CONSEILLEE(S) :

- **Lemoine, Jean. Négociation et gestion des conflits. Presses Universitaires de France, 2018.**
- **La négociation commerciale / Julien Viau, Héla Sassi, Hubert Pujet ; préface de Stephen Bensimon / Edition : Paris : Dunod, DL 2015**
- **Lefebvre, Jean-Michel. La négociation commerciale : stratégies et techniques. Éditions d'Organisation, 2010.**
- **Louis, Vogel. Droit de la négociation commerciale (ressource en ligne) (ISBN 2802764705, 9782802764700)**
- **Ducrot, Jean. La négociation commerciale : stratégies et tactiques. Editions Economica, 2014.**
- **Goulet, Jean. Négociation et relation client. Editions EMS, 2012.**
- **Bourgeois, Jean. Techniques avancées de négociation commerciale. Vuibert, 2018.**

RESSOURCE(S) A DISPOSITION :

- **Articles académiques dans des revues spécialisées comme la Revue Française de Gestion ou Management & Avenir, accessibles via Cairn.info ou HAL.**

PLAN DE COURS

- ***Introduction et généralités : organisation de l'entreprise & organisation force de vente***
- ***Les phases de la négociation :***
    - ***Le plan de vente : les étapes à respecter***
    - ***L'approche Vendeur – l'approche Acheteur***
    - ***Le dossier de qualification d'une offre : comment bien qualifier un projet, avec deux exemples concrets***
- ***Le contexte d'une démarche de négociation :***
- ***L'analyse OCEAN***
- ***La liste des points clés d'une démarche de négociation***
- ***La négociation commerciale internationale***
- ***La gestion des conflits***
- ***La fidélisation du client, et les outils de la Gestion de la Relation Client (CRM)***
- ***Le PAC à l'International***
- ***Exercices de Vente (Sales)***
- ***

BIBLIOGRAPHIE DE BASE

OUVRAGES ET PUBLICATIONS DE REFERENCE :

1. **Lemoine, Jean. Négociation et gestion des conflits. Presses Universitaires de France, 2018.**
2. **Lefebvre, Jean-Michel. La négociation commerciale : stratégies et techniques. Éditions d'Organisation, 2010.**
3. **Ducrot, Jean. La négociation commerciale : stratégies et tactiques. Editions Economica, 2014.**
4. **Goulet, Jean. Négociation et relation client. Editions EMS, 2012.**
5. **Bourgeois, Jean. Techniques avancées de négociation commerciale. Vuibert, 2018.**

OUVRAGES ET PUBLICATIONS COMPLEMENTAIRES :

- **"Négociation commerciale : études de cas" in Techniques de négociation commerciale de Jean Bourgeois.**
- **Harvard Business Publishing : propose également des études de cas traduites ou adaptées en français.**

OUVRAGES OU ARTICLES DE RECHERCHE EMBLEMATIQUES SUR LE SUJET DU COURS :

1. **Articles académiques dans des revues spécialisées comme la Revue Française de Gestion ou Management & Avenir, accessibles via Cairn.info ou HAL.**

OUVRAGES ET PUBLICATIONS DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE L'IAELYON SUR LE SUJET DU COURS :

1. ***