



boutique.afnor.org/livres

Didier Roche

QCM

Vente **ET** négociation

Apprendre et performer

QCM

Vente ET
négociation



afnor
boutique

boutique.afnor.org/livres

Didier Roche

QCM

Vente **ET** négociation

Apprendre et performer

afnor
ÉDITIONS



Vous voulez nous faire partager
une remarque ou une suggestion ?
Contactez-nous :
fabrication-editions@afnor.org

© AFNOR 2022

ISBN 978-2-12-465816-9

Édition : Dominique Cohen
Secrétariat d'édition : Jeanne Labourel
Création de maquette : Gilda Masset
Mise en page : Corinne Cadieu
Fabrication : Philippe Malbec

Crédit photo : Adobe Stock, 2022



Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans l'autorisation de l'éditeur est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (loi du 1^{er} juillet 1992 - art. L 122-4 et L 122-5, et Code Pénal art. 425).

AFNOR – 11, rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Tél. : +33 (0) 1 41 62 80 00 – boutique.afnor.org/livres

L'AUTEUR

Didier Roche est professeur associé au sein du Groupe Sup de Co La Rochelle. Docteur en sciences de gestion, il possède dix ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la distribution et de la vente et quinze ans d'expérience dans celui de l'enseignement et de la formation. Ses cours portent principalement sur le marketing général, les études de marché, la négociation et les techniques de vente. Ses recherches concernent prioritairement la performance des forces de vente, leur éthique et la relation entre ces deux notions. Il réalise également des recherches dans le domaine du tourisme et, plus particulièrement, dans celui du tourisme industriel. Il a produit plus de soixante travaux scientifiques, qui ont fait l'objet de publications et de communications dans des conférences académiques nationales et internationales. Il a, en outre, publié au sein d'ouvrages collectifs et réalisé un film scientifique ainsi que des ouvrages personnels. Il est l'auteur chez AFNOR Éditions de *45 tactiques de négociation... en 45 situations et dialogues commentés* et *Le lexique du bon négociateur commercial !* parus respectivement en 2019 et 2020.

SOMMAIRE

L'auteur	V
Introduction	IX
1 La phase de préparation et de contact.....	3
2 La phase de découverte.....	17
3 La phase d'argumentation/tactiques	31
4 La phase de réponse aux objections et de conclusion	47
Réponses aux QCM.....	61
1 La phase de préparation et de contact.....	62
2 La phase de découverte.....	66
3 La phase d'argumentation/tactiques	70
4 La phase de réponse aux objections et de conclusion	74



INTRODUCTION

Tout vendeur ou négociateur se doit d'utiliser des techniques pour mener à bien sa tâche. Le but de cet ouvrage est justement de faire le point sur ces techniques en proposant 200 questions avec 800 possibilités de réponses. En réfléchissant à la bonne réponse à donner, le lecteur pourra affiner ses connaissances en matière de vente et de négociation.

Il pourra ainsi faire le point sur la phase de préparation et de contact. Il s'agit là d'une étape primordiale, car elle montre qu'avant toute chose, une vente ou une négociation doit se préparer et qu'un bon contact avec son interlocuteur est primordial pour commencer à mener à bien une future transaction.

La phase de découverte des besoins sera elle aussi très importante. En laissant s'exprimer son interlocuteur et en pratiquant l'écoute active, il sera possible au vendeur négociateur de bien comprendre son prospect ou client pour mieux le servir.

L'étape d'argumentation et tactique fera appel à deux notions fondamentales que sont les techniques d'argumentation et la maîtrise des tactiques de négociation que le vendeur négociateur devra connaître, pour argumenter de la meilleure manière possible tout en utilisant ou en déjouant les tactiques de son interlocuteur.

Enfin, une phase de réponse aux objections et de conclusion bien maîtrisée permettra au vendeur négociateur de pouvoir répondre à l'ensemble des objections émises par son interlocuteur tout en sachant conclure au moment opportun et de la meilleure manière possible.



1

La phase de préparation et de contact

La phase de préparation et de contact est une phase déterminante, car c'est bien sûr par elle que débutera toute vente ou négociation.

Le vendeur négociateur devra bien avoir à l'esprit qu'il devra, pour se préparer, récupérer des informations sur son prospect ou son client et l'aborder, avec technique, d'une manière particulière et personnalisée.

En outre, le vendeur négociateur devra également comprendre qu'il devra prêter une grande attention à son comportement pour ne pas « froisser » le prospect ou le client et permettre ainsi de mettre au mieux en place les autres étapes de la négociation vente.