

## FORMATION

### Renforcement de la relation partenariale et commerciale : écoute et suivi client / négociation

Dates :



Session 14 « Ecoute et suivi client » :

2 et 3/07/2026

Session 16 « Négociation » :

5 et 6/11/2026

Dates limite d'inscription :



Session 14 « Ecoute et suivi client » : 12/06/2026

Code CRMA-00072

Session 16 « Négociation » : 16/10/2026

Code CRMA-00073



#### CONTEXTE



Dans le cadre de son plan de transformation, le Cerema s'est fixé comme objectif de devenir l'opérateur de référence des collectivités territoriales et des entreprises dans ses champs d'expertise.

Pour développer les partenariats avec les collectivités territoriales, entreprises et bureaux d'études privés, le Cerema a fait le choix d'un modèle qui fait évoluer l'approche vers une culture de prospection plus active. Ce nouveau paradigme et sa traduction dans le Plan d'affaires dès 2021 de l'établissement nécessitent une évolution, qui doit se renforcer, vers une culture plus commerciale, adaptée au contexte et à la particularité de l'établissement.

Afin de répondre à ces enjeux, la présente action de formation vise à professionnaliser les agents impliqués dans la mise en œuvre de la démarche commerciale, pour leur permettre d'acquérir des postures adaptées au contexte du Cerema. Elle offre également l'opportunité à d'autres agents en lien avec les clients et partenaires de l'établissement de développer leurs compétences en écoute (recueil de besoins, suivi...) et en négociation. Elle s'articule donc en deux modules complémentaires « **Ecoute et suivi client** » et « **Négociation** ».

#### PUBLIC



Cette formation s'adresse :

- aux agents ayant un rôle de « chargés d'affaires », qui sont **en lien avec les clients et partenaires du Cerema** et sont en situation de présenter les offres de l'établissement et d'amener les affaires à la signature, ainsi qu'à leurs encadrants dans leur rôle de « responsable de commande »
- aux agents **en lien avec les acteurs du territoire ou d'autres partenaires de l'établissement**, du secteur public ou privé, dont les missions impliquent une posture d'écoute, de recueil de besoins et/ou de négociation

#### OBJECTIFS



**Objectif général** : professionnaliser l'approche « commerciale » d'une relation avec les clients et partenaires de l'établissement

**Module « Ecoute et suivi client » :**

Acquérir la bonne posture pour être véritablement « à l'écoute » des clients et partenaires actuels ou potentiels, comprendre leurs attentes et besoins, réaliser un accompagnement suivi qualitatif

**Module « Négociation » :**

Savoir préparer et structurer la phase de négociation dans l'objectif de faciliter une issue positive pour les deux parties

## ELEMENTS DE PROGRAMME

### Module « **Ecoute et suivi client** » :

- Développer une écoute de qualité, savoir questionner et s'adapter à son interlocuteur
- Les pièges en matière de communication et d'écoute
- Se préparer efficacement en amont de l'entretien
- Mettre en place les fondamentaux d'une relation qualitative et durable

### Module « **Négociation** » :

- Réflexion sur ce qu'est la négociation
- Savoir analyser la demande du client, comprendre ses contraintes
- Les clés de la négociation en interne
- Se préparer avant la négociation (poser les limites et gérer les objections,...)
- La relation de confiance et la notion d'intérêts partagés
- Les techniques de négociation, dont la négociation raisonnée

## MODALITES

### **Modalités pédagogiques** : tout distanciel

- Apports théoriques et mises en situation ou jeux de rôle
- Temps en groupe complet, en sous-groupes et individuels
- Animation pratique et ludique recourant à des supports variés
- « Serious game » d'une demi-journée organisé dans le module « Négociation », construit à partir de situations rencontrées au Cerema, et permettant aux participants de se poser des questions « en situation », avec des réponses immédiates du formateur et partagées entre pairs
- Outils d'analyse personnelle permettant à chacun de se situer précisément sur un champ particulier : préférences cognitives et communication interpersonnelle (questionnaire DISC proposé en amont de la formation aux agents inscrits au module « Ecoute et suivi client »), assertivité, etc. ;
- Elaboration d'une feuille de route individuelle à la fin de chaque module

**Nombre de participants par session** : 8 à 12 agents

**Prestataire** : REOR, l'atelier des transitions

**Contact** : Marion BRUN – DRH/SCPP/DC – [marion.brun@cerema.fr](mailto:marion.brun@cerema.fr)