Université de Bretagne Occidentale

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE (QUIMPER)

PARCOURS CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE

L3

UE 2 PRATIQUES DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE ET D'ASSURANCE

Négociation

Présentation

NEGOCIATION

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales de conduite d'un entretien commercial et de négociation sont abordées au cours des 3 journées d'intervention à l'aide d'une présentation PowerPoint : les étudiants sont amenés à prendre des notes au fur et à mesure des commentaires et mises en situation.

Au cours des séances, les étudiants travaillent sur des mises en situation (sketchs) : préparation des négociations, déroulement des entretiens, analyse.

Des supports de préparation d'entretien (« grille de préparation », document Word) leur sont délivrés.

Contenus :

- Intégration de la négociation dans la méthode de vente PADIPAC.
- La défense des conditions : méthodologie d'annonce et de défense de conditions, méthodes de conclusion, attitude face à la concurrence.
- Les règles d'or de la négociation.
- Application aux cas de négociation sur services bancaires.
- Application aux cas de négociation sur l'épargne.
- Application aux cas de négociation sur crédits.
- Aspect psychologique de la négociation.
- Les techniques d'achat : réponses possibles

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Conduire un entretien commercial selon la méthode préconisée PADIPAC.
- Intégrer la négociation dans la méthode de vente.

- Préparer ses négociations.
- Défendre ses taux et conditions.
- Conclure efficacement sa vente.

L'ensemble de ces thèmes est abordé au travers de cas de négociations relatifs aux : services bancaires, produits d'épargne, crédits (et périphériques crédits).

Université de Bretagne Occidentale

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	30	1	