Négociation et relation client

ECTS : 3

Description du contenu de l'enseignement :

- Négociation commerciale : outils, méthodologie et ateliers.
- Management des client difficiles et et de l'insatisfaction : gestion de conflits et posture.
- Stratégies de management de la relation client en startup.
- Stratégie et outils de la fidélisation.

Compétence à acquérir :

- Concevoir et déployer une stratégie de relation client.
- Se positionner dans un rapport de négociation et gestion de conflits.
- Comprendre et transformer les besoins clients en propositions de valeur.

Mode de contrôle des connaissances :

- Rédaction de synthèses analytiques relatives aux contenus du cours.
- Présentation en cours : analyse de cas, résolutions de problématiques, construction de stratégies...
- Partiel : synthèse.

Bibliographie, lectures recommandées :

- Bellenger Lionel, Être constructif dans les discussions et les négociations, Broché, 1988.
- Stéphanie Demoulin, Psychologie de la négociation, Mardaga, 2014
- Jacques Salzer & Arnaud Stimec, La Boîte à outils de la Gestion des conflits, Dunod, 2016
- Margaret Heffernan| Dare to disagree | TED Talk

Document susceptible de mise à jour - 08/12/2025

Université Paris Dauphine - PSL - Place du Maréchal de Lattre de Tassigny - 75775 PARIS Cedex 16