

# ART DE LA NÉGOCIATION



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et maîtriser les techniques de négociations
- Savoir gérer les conflits et les impasses
- Savoir conclure une négociation

## MOT DE L'AUTEUR

*« Un bon négociateur présente les mêmes qualités qu'un sportif de haut niveau: pas d'improvisation mais une bonne préparation de son dossier, ce qui n'exclut pas une certaine souplesse d'adaptation et une forte réactivité.*

*Une bonne négociation a pour objectif de trouver des bénéfices et des satisfactions pour les 2 parties. Elle se déroule comme pour un match avec un score final gagnant – gagnant et un partenariat où chacun souhaite atteindre ses propres objectifs. Mais comment réussir une bonne négociation ? »*

Niveau

**Initiation**

**4**  
Modules

**3 H**



# M201 – PRÉPARER EFFICACEMENT UNE NÉGOCIATION

## Objectifs pédagogiques

- Se préparer physiquement et mentalement à la négociation
- Définir et concevoir un plan d'action
- Connaître les types de négociation
- Définir les objectifs et l'argumentaire nécessaire à la négociation
- Connaître les différents scénarios de rapports de force
- Savoir gérer un conflit et en sortir

## Mot de l'auteur

*« Une négociation est une discussion (entre personnes ou institutions) permettant de parvenir à un accord. Elle est omni présente dans une entreprise. La réussite de la négociation dépend largement des échanges entre les personnes. Ainsi, une bonne préparation physique et mentale est nécessaire pour aborder sereinement une négociation. Et n'oubliez pas : avant de commencer la négociation, il faut toujours considérer les conséquences potentielles de ne pas atteindre un accord. »*

## Chapitres

- Se préparer à la négociation
- Outils et méthodologie de préparation
- Définir ses objectifs et son argumentation
- Évaluer le rapport de forces et avoir l'esprit de négociation
- Conclusion

## Quiz

# M202 – CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

## Objectifs pédagogiques

- Connaître les stratégies et tactiques de négociation
- Savoir questionner et reformuler
- Savoir traiter les objections
- Savoir sortir de l'impasse
- Connaître les autres contextes de négociation : par téléphone, par mail, la négociation de groupe ou encore la négociation dans un contexte multiculturel

## Mot de l'auteur

*« Négocier ne s'improvise pas ! Il n'existe pas de formule mathématique ou magique pour garantir une négociation. Pour réussir dans vos négociations, vous devez savoir donner des arguments factuels et avoir un esprit constructif. Vous devez écouter activement vos interlocuteurs afin de les comprendre. N'hésitez pas à reformuler car cela vous donnera une chance supplémentaire d'entendre votre interlocuteur conclure pour lui-même sans que vous ayez besoin de le faire !*

*Vous devez être préparé à traiter l'objection. Vous devez savoir jusqu'où vous pouvez aller et vous devez avoir fait une simulation pour chaque situation afin de connaître les répercussions des éventuelles concessions ou remises.*

*Soyez préparé à négocier pas uniquement en face-à-face mais aussi par téléphone ou par mail, face à un groupe ou encore dans un contexte multiculturel. »*

## Chapitres

- Étapes et méthodes de négociation
- Savoir questionner et reformuler
- Solution win-win
- Traitement des objections et gestions des situations difficiles
- Autres contextes de négociation
- Conclusion

## Quiz

## M203 – SAVOIR CONCLURE UNE NÉGOCIATION

### Objectifs pédagogiques

- Savoir quel comportement adopter lors de la conclusion
- Connaître les différents scénarios d'une conclusion

### Mot de l'auteur

*« La négociation est terminée, place maintenant à la conclusion. Mais comment savoir qu'il est temps de conclure? Il est possible de repérer des signaux d'approbation chez votre interlocuteur qui vous signifiera ainsi qu'il est temps de conclure dans ses gestes mais aussi dans ses propos.*

*Là encore la dimension psychologique est importante et n'oubliez pas que pour convaincre, il faut être convaincu soi-même, en l'occurrence, convaincre de l'issue évidente et favorable de la négociation. »*

### Chapitres

- Saisir le meilleur moment pour conclure
- Comment conclure ?
- Conclusion

### Quiz

## M204 – ÉTUDE DE CAS

### Objectifs pédagogiques

- Préparer une négociation

### Mot de l'auteur

*« Nous vous proposons à partir d'un cas concret de voir les différentes étapes d'une négociation et comment aboutir à la réussite de celle-ci. »*

### Chapitres

- Négociation de la non-résiliation d'un contrat