

NÉGOCIER SOUS LA PRESSION

**UNE FORMATION DE POINTE
FACE AUX DEFIS ACTUELS**

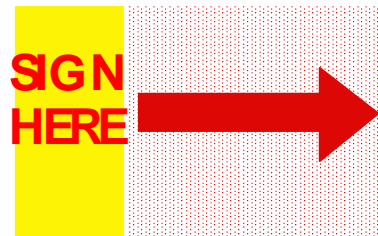
Que signifie négocier ?

NÉGOCIER, C'EST PARTIR D'UNE DIVERGENCE D'INTÉRÊTS ENTRE DEUX PARTIES, POUR LA TRANSFORMER EN UNE OPPORTUNITÉ DE GAINS POUR CHACUNE.

Quelle différence avec vendre ?

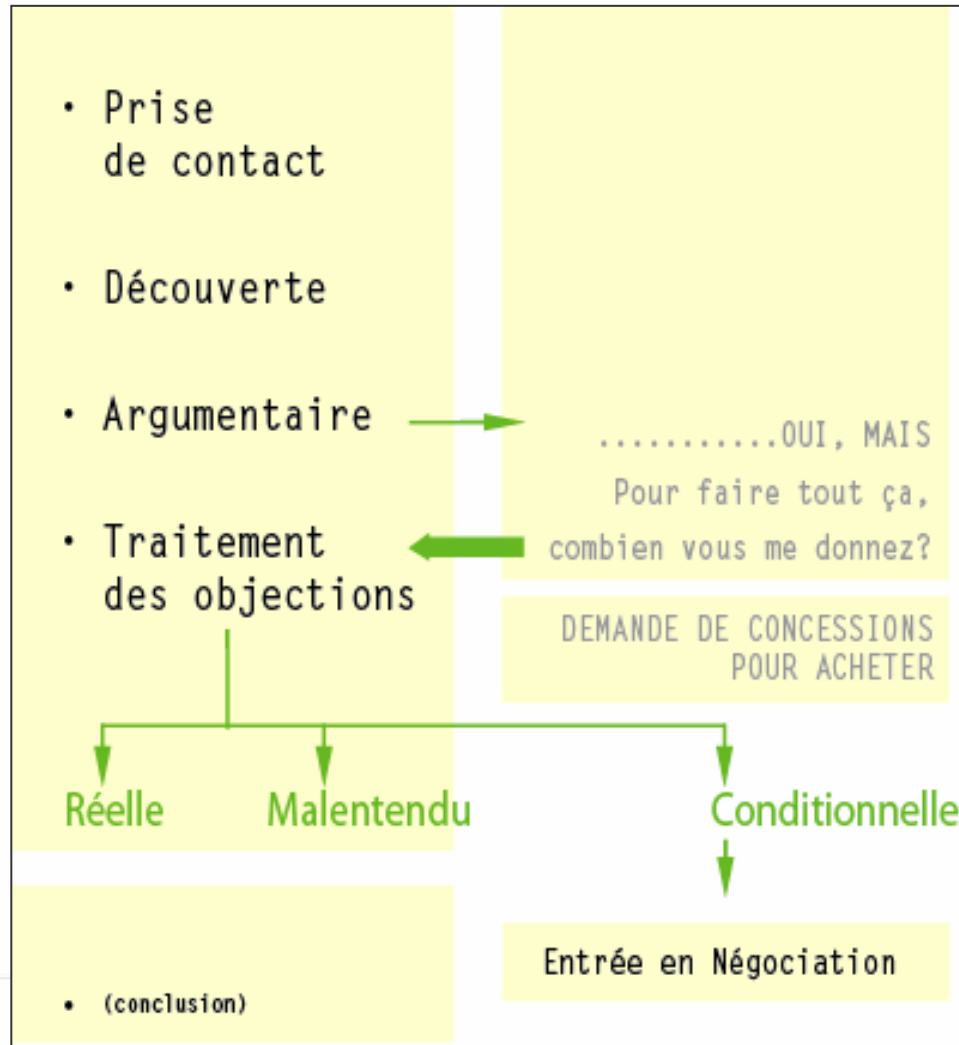
« LA VENTE COMMENCE QUAND LE CLIENT A DIT NON »

L'objectif constant de toute entreprise :
Vendre, vendre, vendre!



La vente est une recherche de gain sans
concessions pour l'obtenir.

Passage d'une vente à une négociation



Négocier, une prise en compte permanente de la réalité de l'autre

« Quand il y a un problème, la solution réside toujours dans l'autre. »

On négocie parce qu'on est face à un problème avec quelqu'un dont on a décidé qu'il faisait partie de la solution.

Les 3 points d'appui du processus décisionnel



Deux registres distincts

Un registre **RATIONNEL** : centré sur la construction du compromis à trouver.

C'est l'aspect objectif, quantifiable de la négociation

Un registre **PSYCHOLOGIQUE** : axé sur la création d'un climat propice.

C'est l'aspect subjectif, affectif de la négociation.

La TENSION, arme du négociateur

LA TENSION EST LE LEVIER UNIQUE DONT DISPOSE UN NEGOCIATEUR POUR CONTRAINDRE, SI NECESSAIRE, LA PARTIE ADVERSE A ACCEPTER LE PRINCIPE DE NEGOCIER.

Toute négociation est par nature un champ de tension plus ou moins forte provoquée par des divergences d'intérêt souvent aigües et toute l'action d'un négociateur est la gestion de cette tension.

Deux terrains



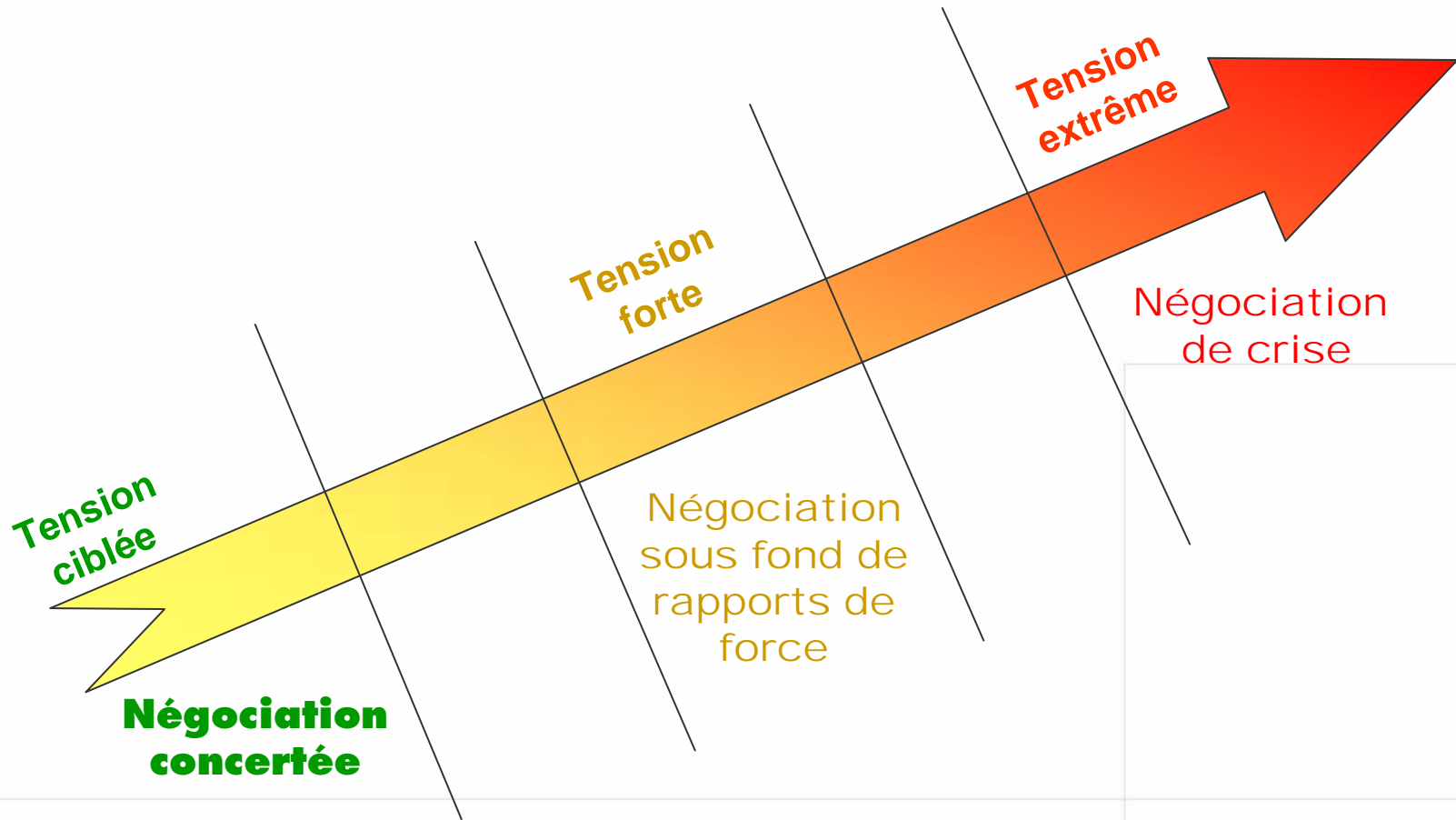
Sur le contenu du différend

Terrain rationnel

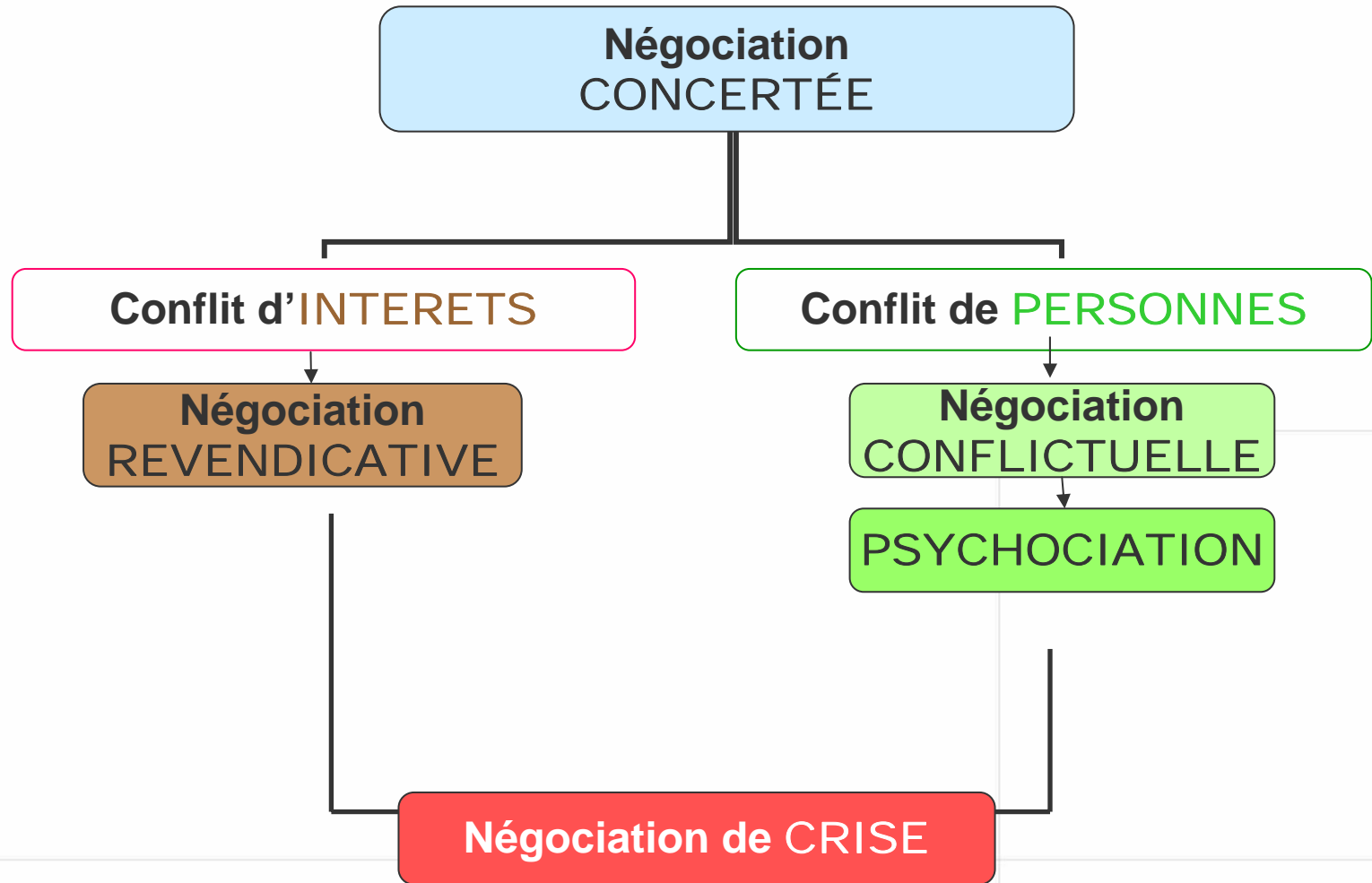
Sur le négociateur

Terrain psychologique

Trois degrés progressifs d'intensité de la tension



DES NEGOCIATIONS A CHAQUE FOIS PARTICULIERES



La spécificité d'une négociation : son opacité

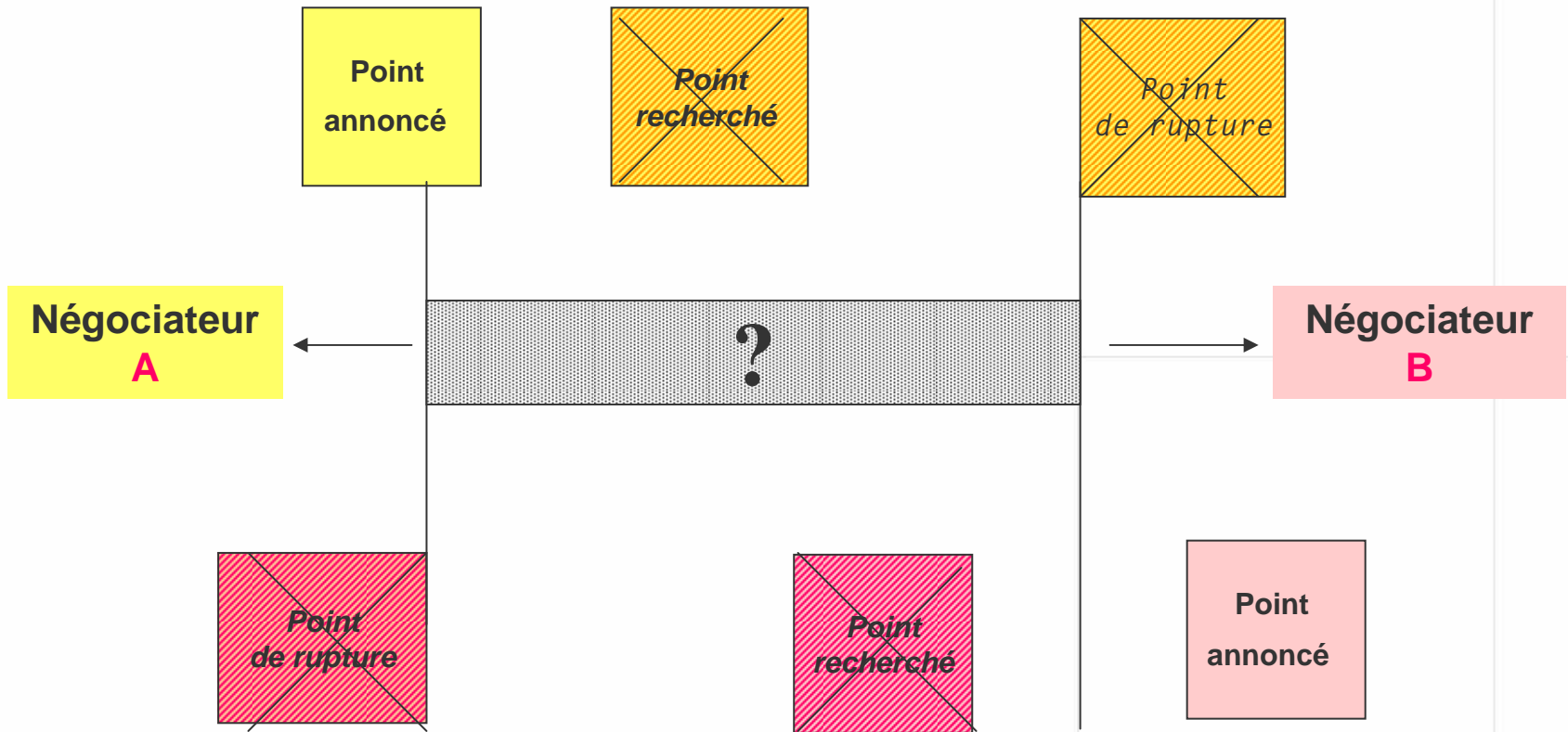
On ne connaît que la demande exprimée du négociateur adverse

On ignore son point recherché et son point de rupture

Et grand nombre d'informations resteront cachées de part et d'autre jusqu'à la fin.

Avec un facteur risque conséquent

La zone d'accord réelle, une inconnue pour les 2 parties



Le point recherché et le point de rupture de la partie adverse sont ignorés de part et d'autre.

Une partie de cache-cache



POINT
ANNONCÉ

POINT
RECHERCHÉ

POINT DE
RUPTURE

POSITION
AFFICHÉE

PARTIE CACHÉE, INCONNUE DE
LA PARTIE ADVERSE

LA MÉTHODE



DEUX MODÈLES DE NÉGOCIATION

1. Les négociations **LIBRES**

Le différend est librement accepté

2. Les négociations **CAPTIVES**

Le différend est accepté parce qu'il n'est pas possible de faire autrement

1- La négociation libre

ELLE PROCEDE D'UNE DECISION COMMUNE DE SE RAPPROCHER POUR CONCLURE UN ACCORD QUI PRESERVE LES INTERETS DE CHACUN.

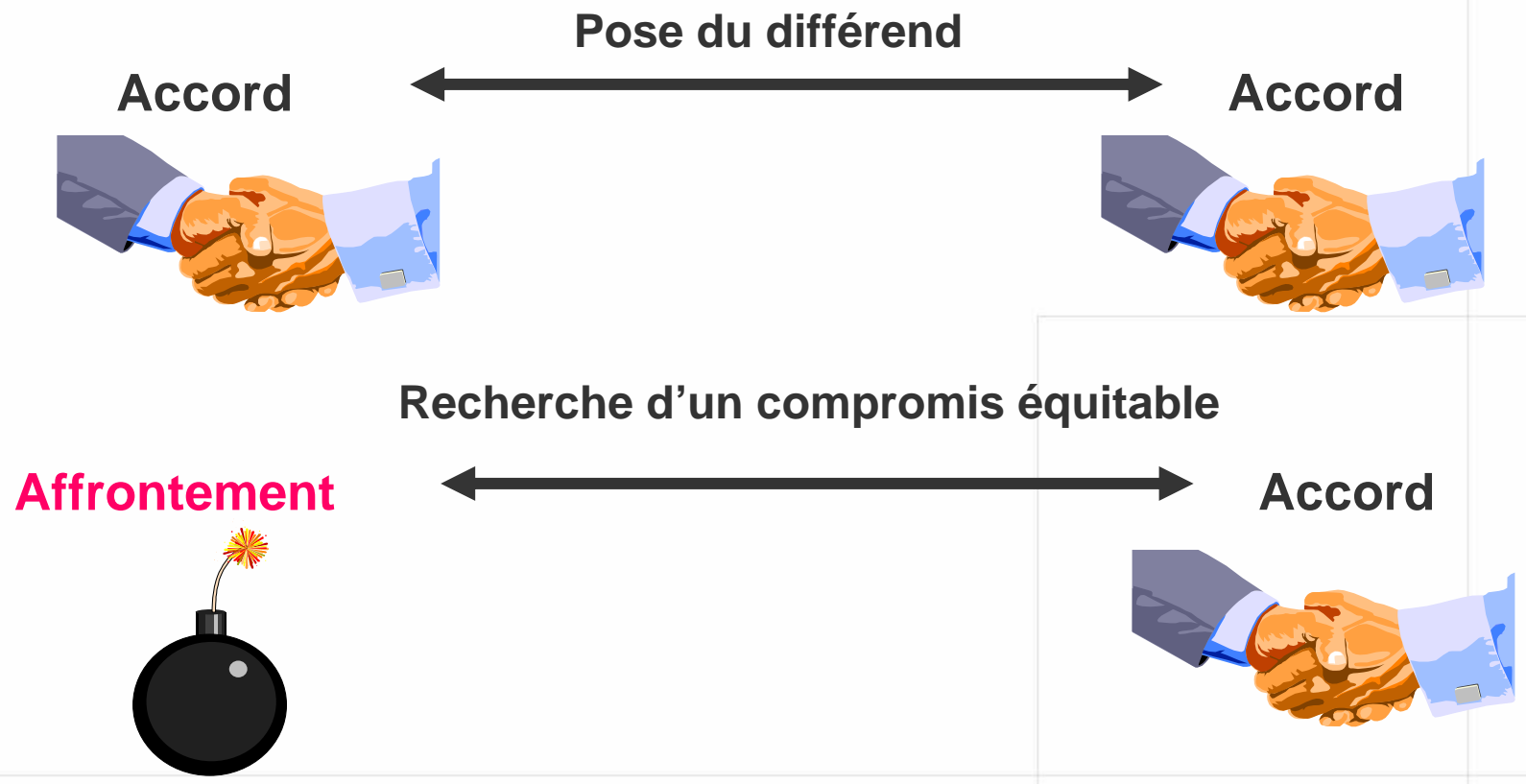
A TOUT MOMENT, ON EST LIBRE DE S'EN ALLER SI ON N'EST PLUS D'ACCORD.

Deux personnes se mettent autour d'une table pour obtenir de part et d'autre le meilleur arrangement possible.

Exemples de négociation libre : Proposition d'une opération en magasin; référencement d'un nouveau produit.....

Les négociateurs se comportent en PARTENAIRES

NÉGOCIATION LIBRE



2- La négociation captive

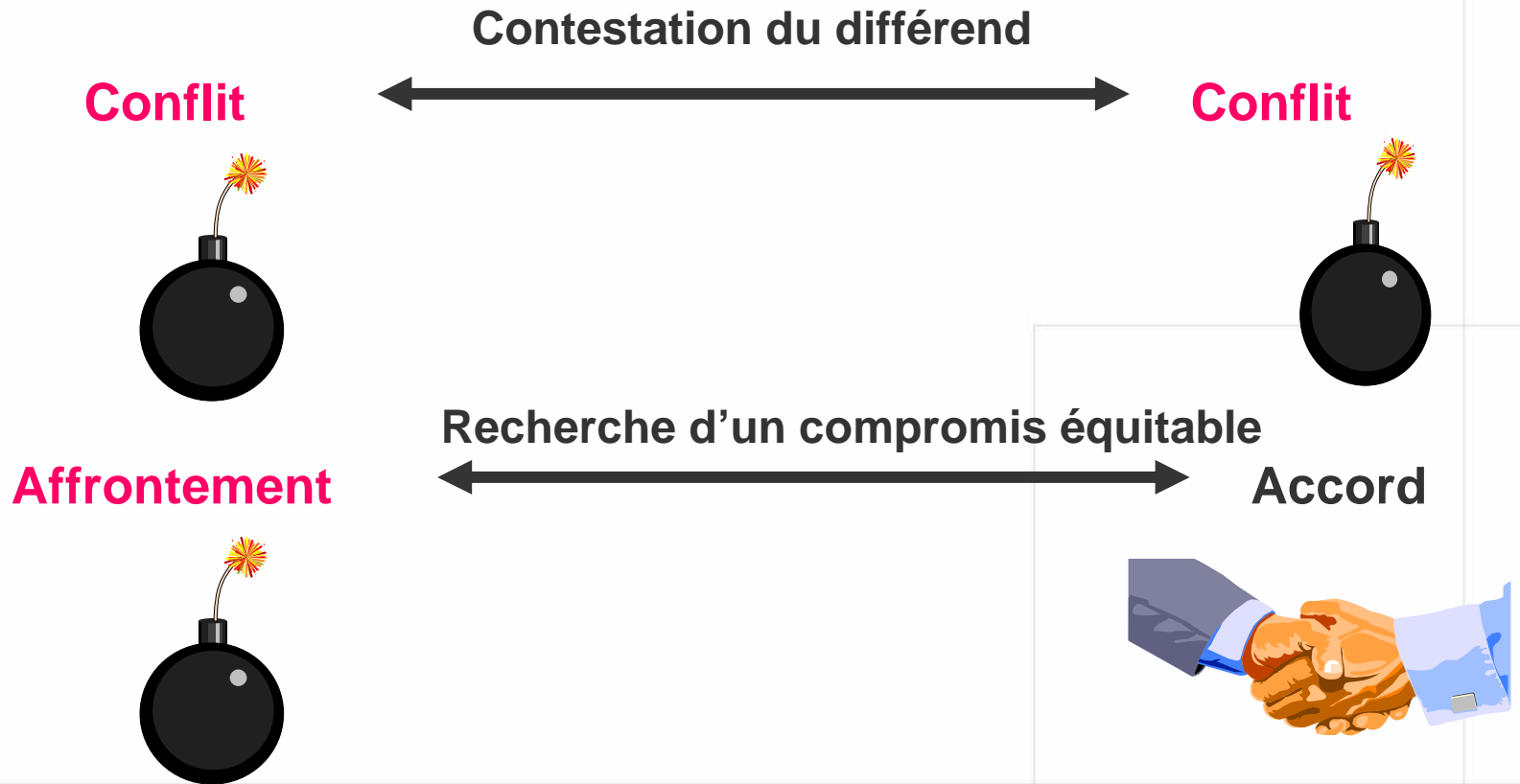
UNE NÉGOCIATION CAPTIVE SE CARACTÉRISE PAR LA POSE D'UN PROBLÈME AIGU DANS UN CONTEXTE DE DÉPENDANCE ÉLEVÉE ET DISPROPORTIONNÉE ENTRE DEUX PARTIES LIÉES PAR UNE MÊME OBLIGATION DE RÉSULTAT DANS LA POURSUITE DE LEURS OBJECTIFS RESPECTIFS.

Deux personnes ont un vif désaccord sur leur engagement dans une situation qui les concerne toutes les deux.

Exemples de négociation captive : une prise d'otages en lieu clos, la répercussion par un fournisseur d'une hausse de matière première à ses sous-traitants, un différend entre un distributeur et un industriel sur les accords de coopération commerciale

Les négociateurs se comportent en PARTENAIRES OBLIGÉS

NÉGOCIATION CAPTIVE



COMMENT REUSSIR SA NEGOCIATION DANS DE TELLES CONDITIONS, SURTOUT LORSQU'ELLE SE DEROULE DANS UN CLIMAT DE FORTE TENSION ?

A L'AIDE DE QUELLES TECHNIQUES, DE QUELLES TACTIQUES Y PARVENIR ?

Une approche globale

2 conditions

UN DIFFEREND
Validé par
les deux parties

La recherche
ensemble
d'un
COMPROMIS

2 éventualités

Libres

Captives

2 dimensions

Rationnelle

Affective

2 formes

coopérative

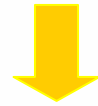
Conflictuelle

1 Méthode



NEGOCIER, UN PROCESSUS EN DEUX TEMPS

**1- LA PRISE EN COMPTE DE LA REALITE DE L'AUTRE
DANS LE DIFFEREND QUI LES OPPOSE**



**2- LA VOLONTE DE TROUVER ENSEMBLE
UN ARRANGEMENT EQUITABLE**

LE NÉGOCIATEUR

« Si un bon négociateur n'est pas forcément un gage de réussite, un mauvais est, quant à lui, une garantie de complications et d'effets néfastes »

Quelle que soit l'intensité du différend, une négociation ne se réduit pas à la simple résolution d'un problème. C'est le savoir-faire du négociateur et la qualité des relations qu'il aura su tisser avec l'autre partie, qui influenceront son règlement.

Ses profils

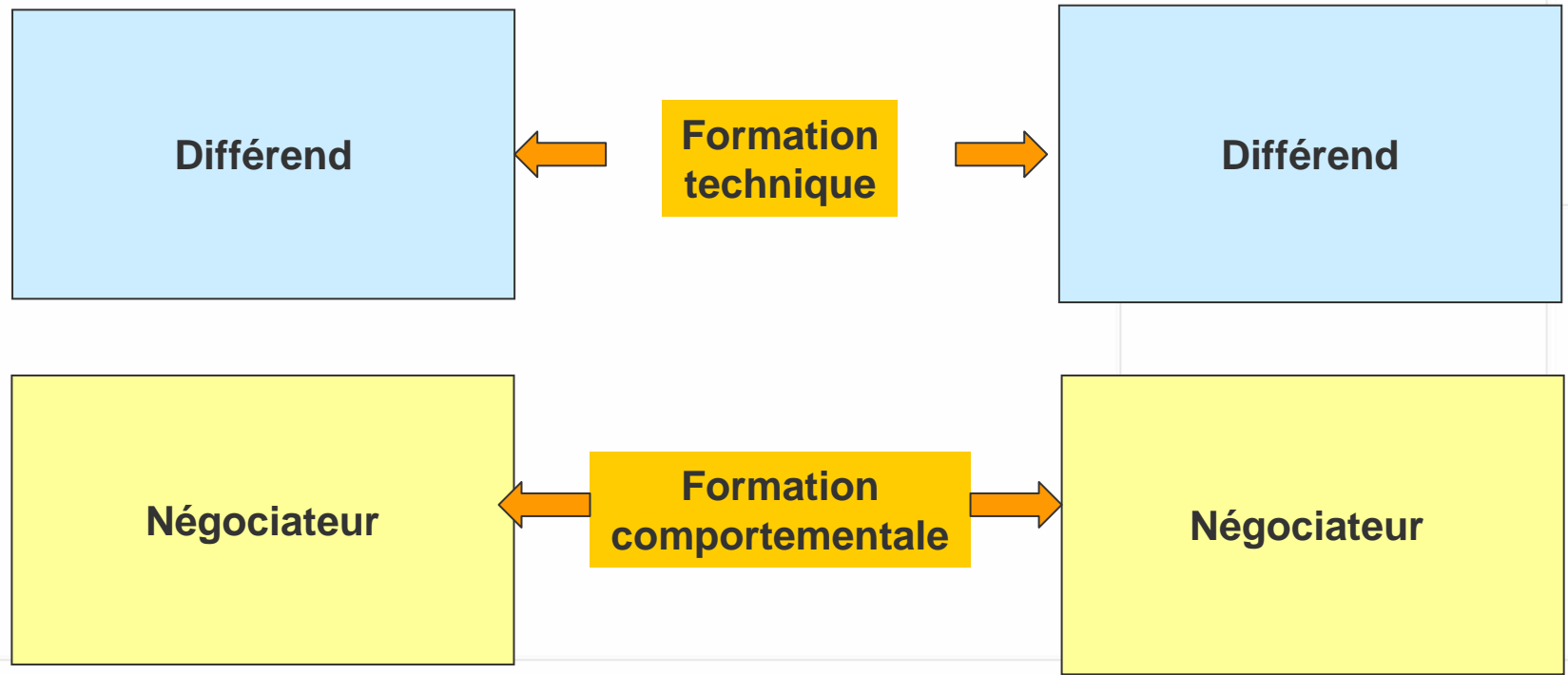
LE NEGOCIATEUR DE CONFLIT

TRANSFORME UNE SITUATION DE BLOCAGE, PROVOQUEE PAR UNE FORTE DIVERGENCE D'INTERETS ENTRE LES PARTIES, EN UNE OPPORTUNITE D'ECHANGES CONSTRUCTIFS.

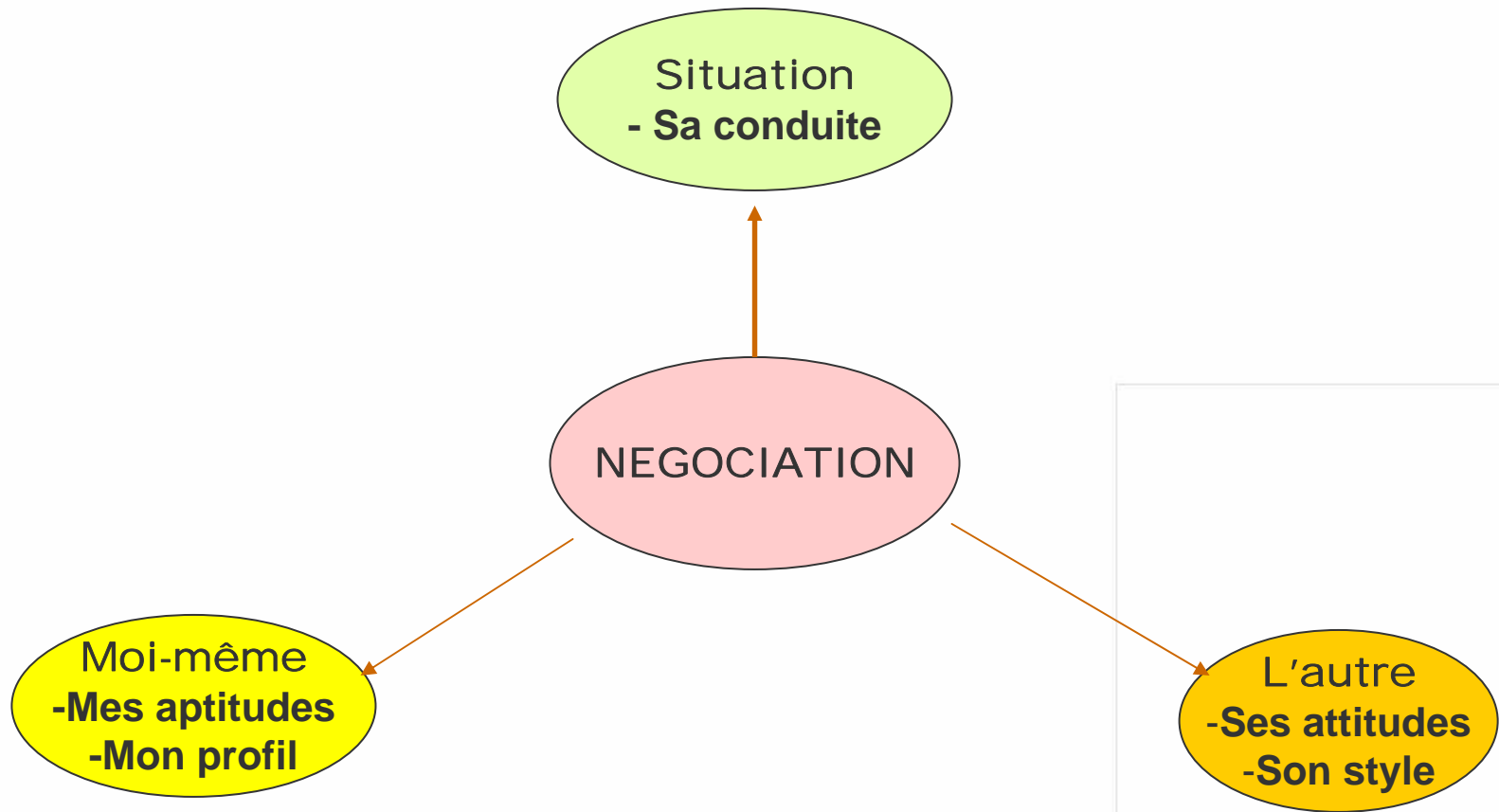
LE NEGOCIATEUR DE CRISE

INTERVIENT DANS UN CONTEXTE PASSIONNEL IMMEDIAT, OU DANS UN CONTEXTE DURABLE DE RAPPORTS DE FORCES HOSTILES, AVEC DES RISQUES EXTREMES METTANT EN JEU DES INTERETS MAJEURS OU LA SECURITE D'UNE ORGANISATION ET DE SES MEMBRES.

LES FORMATIONS CORRESPONDANTES



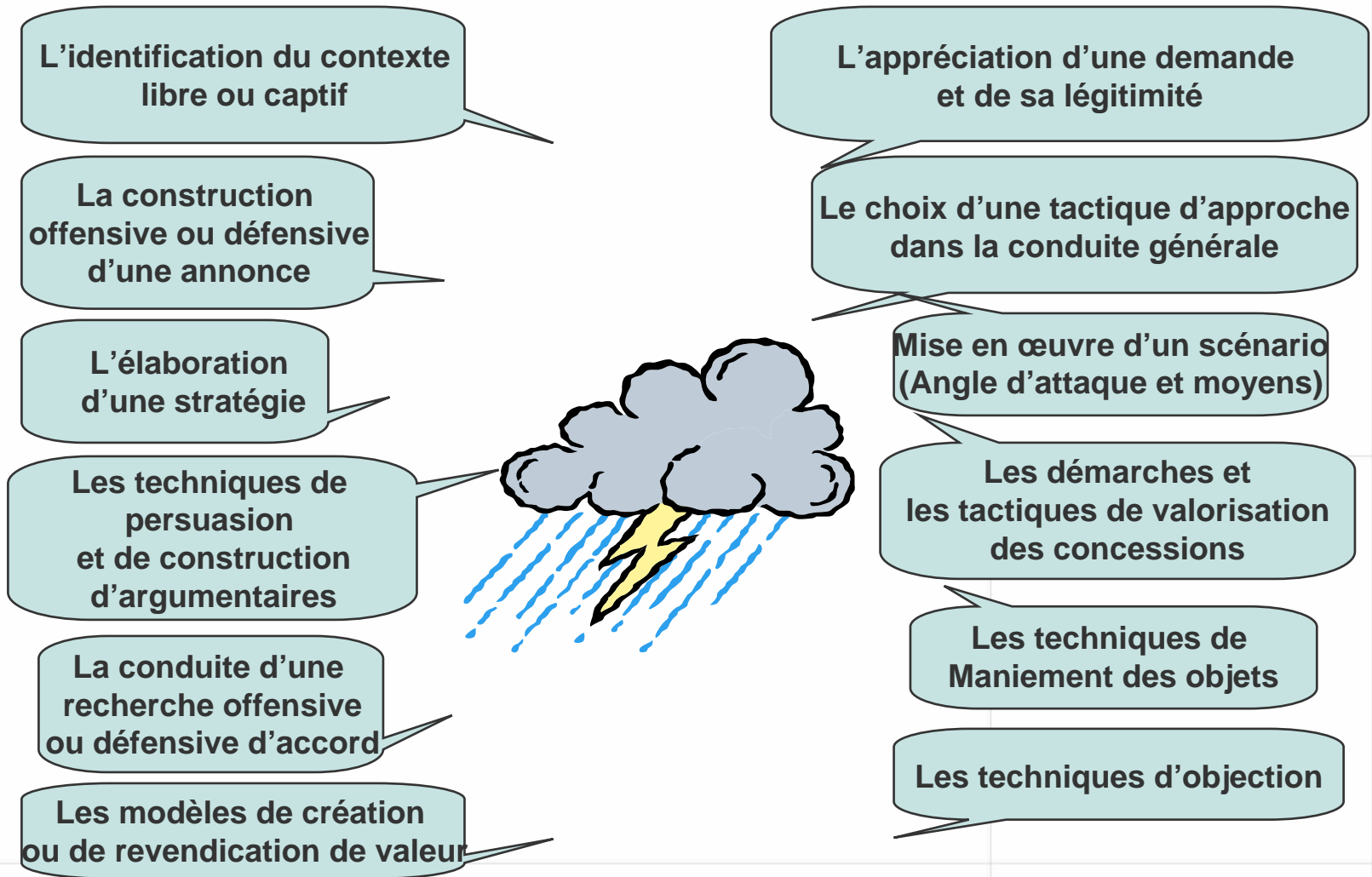
3 registres distincts



LA CONDUITE D'UNE NEGOCIATION SUR LE PLAN RATIONNEL

SUR LE PLAN RATIONNEL, UNE NEGOCIATION EST LE REGLEMENT D'UNE OPPOSITION D'INTERETS, PAR L'ACTION COMBINEE DE STRATEGIES, DE TECHNIQUES ET DE TACTIQUES, VISANT A DEBOUCHER SUR UN COMPROMIS DANS LEQUEL LES CONTREPARTIES OBTENUES TENDENT A COMPENSER LES CONCESSIONS CONSENTIES.

A- Les contenus rationnels d'une négociation



Contenus rationnels d'une NÉGOCIATION DE CRISE

Les deux types de négociation de crise

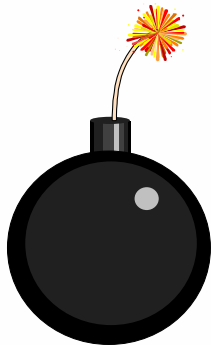
- Passionnelle
- Rationnelle

La prise de contact en phase passionnelle

L'instauration d'un dialogue avec un auteur en crise

Les spécificités d'une négociation par téléphone

Le travail en équipe au sein d'une cellule de crise



Le processus d'une négociation de crise

La récolte d'informations sous stress majeur

L'approche technique du traitement des revendications

Les techniques de réponses entrave

Les tactiques psychologiques de validation émotionnelle et d'apaisement

LA CONDUITE D'UNE NEGOCIATION SUR LE PLAN PSYCHOLOGIQUE

SUR LE PLAN PSYCHOLOGIQUE, UNE NEGOCIATION EST LE RAPPROCHEMENT DE POSITIONS CONTRADICTOIRES AU MOYEN D'UNE SUCCESSION D'ECHANGES VERBAUX ET COMPORTEMENTAUX, JUSQU'À PARVENIR A UN ABOUTISSEMENT POSITIF.

B- Les contenus psychologiques d'une négociation

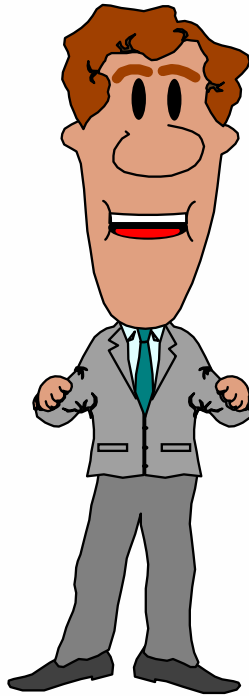
Les trois axes
d'une tension organisée

Les tactiques
psychologiques de
pression
et de dramatisation

Les phases d'évolution
d'un négociateur
offensif

L'évaluation des
positionnements-types
en présence

Les grands
styles émotionnels



La gestion des conflits et
l'affirmation de soi

La structuration du temps
et les jeux psychologiques

Les logiques culturelles
et les écoles de pensée

Les techniques de
communication
inter-personnelle

Les techniques
de questionnement et de
reformulation

Les profils économiques
de négociateurs

Contenus psychologiques d'une NÉGOCIATION DE CRISE

Les attitudes face à des revendications extrêmes

La chronologie d'une négociation passionnelle

Les phases d'évolution d'un auteur

L'évaluation de l'état d'un auteur d'après sa voix

Les dynamiques de groupe dans un contexte conflictuel



Les techniques de résistance à la pression et de renversement d'un rapport de force

Les mécanismes de la colère et de la peur

L'utilisation tactique du temps

La pyramide de Maslow

Le syndrome de Stockholm.

Les conduites à tenir avec les différents profils de personnalités pathologiques

Avec la possibilité d'un NEGO-COACHING personnalisé

VOUS SOUHAITEZ POURSUIVRE LE DEVELOPPEMENT DE VOS COMPTES-CLÉS PAR UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ, SOUS LA FORME D' ACTIONS DE COACHING, QUI SOIENT UNE APPLICATION DE LEUR FORMATION DANS DES CAS REELS.

Trois types de nego-coaching

- 1. PILOTER UNE NÉGOCIATION EN COURS, EN TANT QUE SUPPORT SUR SA PRÉPARATION, LE CHOIX DES TECHNIQUES, LA PRIORISATION DES ENJEUX, LA CONCEPTUALISATION DE LA TACTIQUE...**
- 2. CONSEILLER DURANT TOUT LE DÉROULEMENT D'UNE NÉGOCIATION, SUR LA PERCEPTION DES ENJEUX, LE CHOIX DES TECHNIQUES COMME DES TACTIQUES EN FONCTION DE L'ÉVOLUTION DES RAPPORTS AVEC LA PARTIE ADVERSE.**
- 3. ETRE À DISPOSITION POUR CERNER ET MESURER LES ÉCARTS ENTRE LES OBJECTIFS DE DÉPART ET LE RÉALISÉ AFIN D'EN TIRER LES LECONS ET PRÉPARER LES NÉGOCIATIONS À VENIR.**

NEGORISK™

203, rue Alésia

75014 Paris

0033-(0)1-45-43-77-12

0033-(0)6-07-42-18-34

www.negorisk.com

negorisk@gmail.com