

Programme de Formation « EXPERT NEGOCIATION »

Durée : 2 x 1 journée - 7 heures par jour, soit 14 heures

Public : Adhérents de l'association AvoSial

Prérequis : aucun

Contenu de la formation :

1^{ère} journée : « Préparation tactique et technique de Négociation »

Objectifs :

- Déterminer son objectif de négociation et en évaluer la difficulté et l'enjeu.
- Gérer ses marges de manœuvre et les systèmes concessionnels associés.
- Identifier la tactique adéquate et en suivre les recommandations en termes d'outils et techniques de préparation de négociation.

Programme détaillé :

LES QUESTIONS A SE POSER
LES REPONSES : OUTILS ET TECHNIQUES DU NEGOCIATEUR
Faut-il négocier ? ...ou pas ?
<i>Tout dépend de l'évaluation faite de l'intérêt à entrer en négociation et de l'efficacité des autres stratégies de relation par rapport à la stratégie de négociation :</i>
<ul style="list-style-type: none">• La spécificité de la négociation sociale.• Les 5 stratégies en situations d'intérêts contradictoires.• La place de la négociation parmi les stratégies possibles.• La Mission du négociateur.• La définition de la négociation et la notion de tension.

■ 101 rue de l'abbé Bonpain
59700 – Marcq-en-Baroeul
Tél. 03 28 33 63 93 – Fax 03 28 33 63 94
www.mercates.com



LES QUESTIONS A SE POSER

LES REPONSES : OUTILS ET TECHNIQUES DU NEGOCIATEUR

Qu'est-ce qu'un objectif de négociation et comment analyser son enjeu et sa difficulté ?

Un objectif de négociation est un point de désaccord entre les parties.

Il est essentiel d'identifier sur quoi porte le désaccord :

- Les différences entre thèmes de négociation et objectifs à négocier.
- Définition d'un objectif de négociation : nature et niveau.
- L'évaluation de la difficulté de chaque objectif.
- L'évaluation de l'enjeu de la négociation : le gain potentiel à l'accord et le coût estimé de la rupture.
- L'identification des champs de négociation et leur ordonnancement dans la négociation.

Quelles sont les marges de manœuvre à déployer ?

A quelle vitesse faire évoluer sa position ?

On ne peut résoudre un désaccord qu'en élaborant

une position acceptable pour les deux parties :

- Le théorème de résistance.
- Les leviers de la résistance en négociation sociale : endiguement et enlèvement.
- L'échelle de niveau en négociation et ses 3 indicateurs.
- L'intervalle de concession et la notion de mire.
- L'impact du positionnement de la mire sur la résistance.
- Les différentes trajectoires concessionnelles : en appât, en freinage, en accélération.



**Quelles concessions être prêt à consentir ?
Et quelles contreparties obtenir ?**

Un négociateur doit envisager la possibilité de faire des concessions :

- Les 5 champs concessionnels en négociation.
- Le corollaire du théorème de résistance.
- Le principe général des concessions de nature.
- La typologie des concessions de nature en fonction de leur valeur et de leur coût.
- Le déploiement des concessions de nature selon le niveau de résistance voulu.

LES QUESTIONS A SE POSER

LES REPONSES : OUTILS ET TECHNIQUES DU NEGOCIATEUR

Comment combiner l'ensemble des outils et techniques de négociation ?

La combinaison des différents outils de négociation dépendra de la tactique identifiée :

- Les 5 tactiques principales :
 - Equilibrée, Offensive, Semi-Offensive, Défensive, Semi-Défensive.
 - Outils et techniques recommandés.
- L'impact des tactiques sur la mission du négociateur.



2^{ème} journée : « Conduite de l'entretien et Postures de négociation »

Objectifs :

- Déployer les différentes phases du processus de Négociation.
- Construire les systèmes argumentaires.
- Adopter la Posture de négociation qui convient à chacune des étapes de la négociation.

Prérequis :

- Avoir suivi obligatoirement la première journée.

Programme détaillé :

LES QUESTIONS A SE POSER
LES REPONSES : OUTILS ET TECHNIQUES DU NEGOCIATEUR
<p style="text-align: center;">Quelles sont les différentes phases du processus de négociation ? Quelles informations supplémentaires faut-il recueillir ou valider ?</p> <p><i>Quelle que soit la durée d'une négociation, celle-ci respecte toujours 4 grandes phases :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Les 4 phases de l'entretien : Accueil, Exploratoire, Développement tactique, Ajustements.• La phase exploratoire : le recueil des informations utiles à la négociation des objectifs.
<p style="text-align: center;">Quelle est ma posture spontanée en négociation ?</p> <ul style="list-style-type: none">• Le Questionnaire : « Quelle posture de négociateur adoptez-vous spontanément ? »
<p style="text-align: center;">Quel comportement optimal faut-il adopter pour défendre au mieux ses intérêts dans la négociation ?</p> <p><i>Le comportement à la table de négociation se traduira par des Postures :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Les déterminants des Postures : la volonté affichée de relation et de compromis avec l'Autre.• Les 4 Postures de négociation : Guerrier, Diplomate, Casque bleu, Ambassadeur.• La finalité de chacune des Postures.



LES QUESTIONS A SE POSER

LES REPONSES : OUTILS ET TECHNIQUES DU NEGOCIATEUR

Comment matérialiser la volonté affichée de relation dans une Posture de négociation et la volonté affichée de compromis ?

Une Posture se concrétise par des expressions-clés et des indicateurs :

- Les expressions-clés de la volonté affichée de relation :
 - Belliqueux et Pacifique
- Les expressions-clés de la volonté affichée de compromis :
 - Intransigeance et Conciliation
- Leurs indicateurs de chacune des expressions-clés.

Quelle Posture adopter en début de négociation ?

La Posture d'entrée permet au négociateur de lancer la négociation en impulsant un climat dans la négociation favorable à ses intérêts :

- La Posture en phase d'accueil
- La posture en phase exploratoire

Quelle Posture adopter pour chaque objectif de négociation ?

La Posture dépend de la tactique définie pour chaque objectif de négociation :

- La Posture adaptée à la tactique équilibrée,
- La Posture adaptée à la tactique offensive,
- La Posture adaptée à la tactique semi-offensive,
- La Posture adaptée à la tactique Défensive,
- La Posture adaptée à la tactique semi-défensive.



Méthodes pédagogiques

Les exposés :

- Les techniques et méthodes présentées font l'objet d'exposés courts, abondamment illustrés par des exemples concrets, issus de négociations réelles.
- Les participants sont bien entendu invités à réagir, apporter leurs commentaires et citer leurs propres cas concrets sur lesquels le consultant apporte ses éclairages et ses préconisations.
- Le support de la formation est constitué de slides vidéoprojetés synthétisant les éléments de la technologie de négociation présentés. La totalité des supports visuels est mise à la disposition des participants à l'issue de la formation par l'intermédiaire du site Internet du Groupe ARCANTE.

Les simulations :

- Une grande partie du temps de formation est consacrée à la mise en pratique des techniques et méthodes présentées au cours d'entretiens de négociation simulés. Ces entretiens se déroulent sur la base de scénarios décrivant des situations réelles vécues par les participants.
- Chaque simulation se déroule en quatre phases :
 - **Une phase de préparation** : Les participants se verront remettre un cas de négociation réel dépersonnalisé et prépareront en équipe (apprentissage par socialisation) cette négociation à l'aide des techniques et méthodes étudiées.
 - **Une phase de simulation** : Les participants partent en négociation en binôme. Toutes les simulations sont filmées et suivies par les autres participants qui ont un rôle d'observateur.
 - **Une phase de débriefing** : Les participants sont invités à débriefer d'une part la préparation technique, et d'autre part le déroulement de la négociation sur la base des images vidéo. Cette phase donne lieu à des échanges entre les participants, guidés dans leur réflexion par le consultant qui les aide à formuler leurs observations.
 - **Une phase de synthèse et de formalisation** : A l'issue des échanges, le consultant présente en synthèse les points forts et les axes d'amélioration, apporte des préconisations et des conseils personnalisés, et formalise les outils, méthodes et techniques de négociation mis en évidence.
- Chaque participant a l'occasion de passer plusieurs fois en simulation. Ces simulations placeront les stagiaires dans des situations qu'ils rencontrent régulièrement avec leurs interlocuteurs.