

Efficacité relationnelle

Ref. STN  2 jours

## Maîtriser les fondamentaux de la négociation



### Objectifs

- Conduire avec méthode un entretien de négociation.
- Savoir confronter des points de vue divergents en restant constructif.
- Analyser une situation de négociation et construire une tactique adaptée en fonction de l'enjeu, de l'objectif et de son interlocuteur.
- Aboutir à une solution jugée satisfaisante de part et d'autre, même en ayant fait des concessions.



### Pédagogie

- Le stage est conçu à partir d'une alternance d'études de cas, avec jeux de rôles, de mises au point méthodologiques et d'applications pratiques.
- L'animateur apporte ensuite les outils et les techniques permettant de s'entraîner et de progresser.
- Remise d'un dossier de stage.



### Pré-requis

Aucun.



### Public concerné

Managers et cadres.



### Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit un questionnaire référentiel de compétences permettant de s'auto évaluer et d'identifier ses axes de perfectionnement.



### Et ensuite...

#### Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec un formateur; répartis sur 3 mois
  - Ou 2 heures d'entretien en face à face
- Tarif du suivi : 340 € HT

#### Stage complémentaire :

- Argumenter et persuader pour faire adhérer.
- Pratiquer l'écoute active avec empathie.



### Programme

#### Qu'est-ce que négocier ?

- Définition des enjeux.
- Négocier : une disposition d'esprit et une volonté d'aboutir ensemble.
- Ce que n'est pas « négocier ».
- Négociation managériale, commerciale, sociale, diplomatique... Différences et points communs.

#### Comment se préparer pour augmenter les chances de réussir sa négociation ?

- Clarifier les objectifs.
- Evaluer le rapport de force.
- Fixer sa marge de manœuvre.
- Définir le non-négociable.
- Choisir la meilleure stratégie.

#### Les 3 grandes étapes d'une négociation

- Plan de l'entretien et ordre chronologique, l'importance des 5 premières minutes.
- Comment approcher son interlocuteur ?
- A quel moment opportun faire ses propositions ?
- Sur quels critères conclure ?

#### Les différentes stratégies de négociation

- Notions de stratégies.
- Stratégies et tactiques correspondantes.
- Savoir se comporter en stratège pour aboutir dans les meilleures conditions.
- Sur quels critères choisir sa stratégie personnelle ?
- Les ressources et les techniques d'argumentation pour influencer son interlocuteur ou pour réfuter : les 4 grandes catégories d'arguments.
- Voir clair dans la stratégie de son interlocuteur et savoir déjouer les tentatives de manipulation en adoptant les bonnes tactiques.

#### Savoir conduire l'entretien vers un résultat constructif

- Savoir se servir du questionnement pour faire avancer le dialogue vers l'intérêt commun au-delà des positions divergentes :
  - le registre des questions : leur sens et leur impact,
  - l'écoute active et la prise en compte de la logique de son interlocuteur.
- Comment capitaliser les étapes d'avancement de la négociation ? Les techniques de régulation.
- Comment relancer une négociation fourvoyée en impasse et négocier avec des gens réputés difficiles ?

#### Les types d'arrangements possibles

- A quels résultats s'attendre ? Se préparer à plusieurs dénouements possibles.
- Saisir le meilleur moment pour conclure.
- Comment conclure avec avantage mutuel et provoquer la mise en œuvre ?