



Communication orale

## Les fondamentaux et techniques de base de la négociation

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | COMO-KCA | Code RS ou RNCP : RS5153 | Certification Mener une négociation dans un cadre professionnel (non incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management & soft skills › Communication › Communication orale

Document mis à jour le 30/01/2023

### Objectifs pédagogiques

- Définir la meilleure stratégie de négociation en l'adaptant au contexte et à l'interlocuteur
- Préparer le périmètre de la négociation en fixant des objectifs SMART et des marges de négociation compréhensible par tous
- Diagnostiquer votre propre style de négociation pour l'adapter lors des étapes de la négociation
- Discerner votre mode de communication et celui de votre interlocuteur afin de créer une situation favorable à la négociation.

### Compétences attestées par la certification

- Préparer la négociation pour identifier le contexte de la négociation, les acteurs, leurs besoins et attentes, définir ses objectifs et construire son argumentaire afin de maximiser ses chances d'une négociation réussie
- Mettre en place une stratégie de négociation adaptée au contexte et aux enjeux de la négociation pour aboutir à un accord sur le long terme dans un esprit collaboratif et "gagnant/gagnant"
- Communiquer en situation de négociation de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle
- Consolider les accords de la négociation pour renforcer la confiance de son / ses interlocuteur(s).

### Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### (1) Modalités et moyens pédagogiques :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

## Public concerné

Toute personne souhaitant se familiariser avec la négociation dans un cadre général.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## 1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## 2) Pendant la formation

### Introduction

- Présentation des participants
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Etat des lieux des connaissances de chacun
- Présentation de la formation

### Le rôle de la négociation

- Des situations relationnelles et à enjeux
- Des enjeux collectifs et des enjeux individuels
- Négociation, confrontation, conflit
- Différents degrés de l'opposition des intérêts et des besoins
- Un bref historique de la négociation et de ses théories
- Positions stratégiques et postures personnelles face à la négociation

### Négocier : qu'est-ce que c'est ?

- Les situations de négociation
- Les différents éléments opérants dans une négociation
- Une situation de compétition et de coopération
- Les logiques de gain et de perte
- Les logiques égotiques et le jeu de rôle
- Les modèles de comportement et les modèles stratégiques
- Les techniques de négociation 3.0 : "coopétition", intégration, communication inclusive

### Se préparer : le périmètre de la négociation

- Fixer le cadre de la négociation
- Poser les enjeux et fixer les objectifs
- Préparer les supports et documents d'appui à la négociation
- Déterminer la logique et les attentes probables de ses interlocuteurs
- Développer une stratégie de négociation assortie d'un objectif final et d'objectifs intermédiaires
- Fixer à l'avance ses marges de négociation, son "seuil de rupture", ses positions de repli ainsi que les contreparties à obtenir
- Le climat de la négociation

- Evaluer son interlocuteur
- S'informer au maximum sur ses futurs interlocuteurs
- Evaluer les enjeux
- Evaluer les solutions alternatives en cas de blocage
- Définir ses objectifs et sa stratégie vis-à-vis de ses interlocuteurs
- Les outils pour bien préparer sa négociation

### **Se connaître et communiquer**

- Principes de communication
- Evaluer son "propre style" / son attitude en situation de négociation
- Connaître ses propres réflexes et ses automatismes en situation de confrontation
- Savoir-être spécifique au négociateur
- Mener l'entretien de négociation, le leadership dans l'entretien
- Développer une écoute réciproque
- L'écoute / les relances / les silences / reformulation
- Répondre aux objections
- Argumenter et questionner
- Développer la posture assertive
- Utiliser les techniques de communication non violente pour passer de conflit à confrontation et maintenir les conditions de la négociation
- Utiliser les techniques de gestion émotionnelle pour ne pas se laisser déstabiliser

### **Maîtriser les différentes phases de la négociation**

- Ouverture
  - Evaluer le rapport de force
  - Etablir immédiatement un équilibre psychologique
  - Se légitimer aux yeux de son interlocuteur
  - Poser les bases nécessaires au déroulement d'un échange constructif
  - Valider l'existence d'un objectif minimum commun
- Confrontation
  - Relever les phases sensibles - Eviter la rupture
  - Argumenter sans "baratiner", parvenir à se focaliser sur les vrais facteurs de différenciation
  - Défendre efficacement ses positions
  - Résister aux différentes tentatives de pression et de manipulation
  - Gérer les situations conflictuelles en conservant une forme d'autorité tranquille et rassurante
- Construction
  - Mettre en valeur ses éventuelles concessions
  - Négocier pas à pas tout en appliquant avec fermeté la règle du "donnant-donnant"
  - Appliquer des processus d'analyse / décision
  - Les différents modes décisionnels
  - Comment aboutir systématiquement à des décisions collectives
- Sortie
  - Conclure en fixant avec assertivité la suite des événements : contractualisation, nouveau contact...
  - Débriefe après la négociation pour progresser encore
  - Mesurer sa performance
  - Construire une évaluation avec des indicateurs

### **Conclure la négociation**

- La rédaction d'un compte-rendu de négociation
- Les points importants à noter
- Ce que l'on a obtenu
- Débriefing : ce que l'on n'a pas obtenu et pourquoi ?

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Atelier jeu de rôle : mise en situation de négociation*

- Atelier : adapter sa stratégie de négociation
- Supposer les objectifs de la partie adverse
- Jeu : construire une négociation "gagnant/gagnant"
- Test : auto évaluer son mode relationnel
- Se positionner dans les degrés de la conflictualité

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

### **Certification (en option)**

- Inscription au minimum 7 jours avant le début de session
- L'examen en ligne est composé de questions et d'une étude de cas
- Il est passé le dernier jour de la formation et dure 30 minutes
- En cas d'échec (résultat inférieur à 80%), vous pouvez le repasser gratuitement une 2ème fois (dans les 15 jours)

## **3) Consolider et approfondir**

### **Learning Boost (en option - 520 € / pers)**

- E-Boost (module e-learning mis à votre disposition, en aval de votre séance en présentiel) :
  - Fondamentaux et techniques de base de la négociation (4h)
  - Préparer une négociation
  - Déterminer votre style de négociation
  - Préserver une bon relationnel en négociation
  - Sortir de la négociation de marchandage
  - Pour aller plus loin
- Coaching (2 séances d'1 heure) :
  - Séance individuelle en distanciel (par téléphone ou en visio)
  - Mise en oeuvre d'un plan d'action personnalisé (PAP) pour appliquer les nouvelles connaissances

### **Classe virtuelle (en option - 490 € / pers)**

- Séance de 3h en distanciel
  - Partage de retours d'expériences
  - Questions / réponses avec votre formateur

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)