



Négociation commerciale

Savoir négocier en situation difficile

2 jours (14h00) | ★★★★★ 5/5 | DCNEG-DIF | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Performance commerciale > Négociation commerciale

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 21/06/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Expliquer les principes fondamentaux de la négociation pour clarifier le processus et les éléments clés
- Analyser les différences entre la communication et la négociation pour comprendre pourquoi être un bon communicant ne garantit pas d'être un bon négociateur
- Evaluer votre profil de négociateur en identifiant vos forces et vos faiblesses
- Reconnaître les différentes situations difficiles de négociation et comprendre leurs spécificités
- Développer un mental fort pour aborder les situations de confrontation positive avec confiance
- Appliquer les enseignements des joueurs d'échecs, des joueurs de poker et des acteurs de théâtre pour améliorer vos compétences de négociation
- Rassembler des informations essentielles sur les interlocuteurs avant une négociation pour mieux vous préparer
- Déterminer la logique et les attentes probables des interlocuteurs afin d'adapter votre stratégie de négociation
- Préparer vos marges de négociation, vos positions de repli et les contreparties à obtenir, tout en évaluant des solutions alternatives en cas de blocage
- Utiliser des techniques de communication efficaces pour établir un équilibre psychologique, développer une écoute réciproque, argumenter de manière convaincante et résister aux pressions et manipulations.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains 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

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne souhaitant perfectionner son approche de la négociation, notamment en situation difficile.

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 émarginée 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 de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Démystifier la négociation

- Comprendre pourquoi un bon communicant n'est pas automatiquement un bon négociateur
- Evaluer son profil de négociateur
- Découvrir ce que signifie "négocier en situation difficile" : les différentes situations concernées
- Développer un mental fort avant la rencontre, oser la "confrontation positive"
- Comprendre ce que peuvent nous apprendre les joueurs d'échec, les joueurs de poker, les acteurs de théâtre

Préparer l'entretien de négociation

- S'informer au maximum sur ses futurs interlocuteurs : où et comment récupérer des informations essentielles pour mieux négocier
- 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
- Evaluer les solutions alternatives en cas de blocage de la négociation
- Anticiper les techniques habituelles, utilisées notamment pour déstabiliser et arracher des concessions importantes
- Préparer les supports et documents d'appui à la négociation
- Temporiser si nécessaire pour ne pas négocier en situation trop défavorable

Maîtriser les différentes phases de la négociation

- 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
- Développer une écoute réciproque
- Argumenter sans "baratiner", parvenir à se focaliser sur les vrais facteurs de différenciation de sa proposition
- Défendre efficacement ses arguments et les conditions de sa proposition
- Résister aux différentes tentatives de pression et de manipulation
- Gérer les situations conflictuelles en conservant une forme d'autorité tranquille et rassurante
- Mettre en valeur ses éventuelles concessions
- Négocier pas à pas tout en appliquant avec fermeté la règle du "donnant-donnant" ou du "gagnant-gagnant"
- Conclure en fixant avec assertivité la suite des événements : contractualisation, nouveau contact...
- Débriefing après la négociation pour progresser encore

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôles*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

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
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

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

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.