

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

CONTENU

Définition d'une négociation

- Présentation
- Exemples de négociation
- Les composantes de la négociation : humains (personnalités, rôles, culture, niveau de compétences...), techniques, organisationnels et financiers
- Le déroulement d'une négociation

Connaître et comprendre les principes de la communication

- Comprendre les mécanismes de la communication verbale et non verbale pour en maîtriser les impacts
- Connaître ses propres cadres de référence et identifier ceux de ses interlocuteurs pour se synchroniser

Identifier son style de négociateur

- Les différentes structures de la personnalité
- Repérer le cadre de référence des interlocuteurs : leurs intérêts, leurs objectifs, leur motivations
- User les leviers d'influence non verbaux

Ecouter

- Décoder les structures de son langage et celles de ses interlocuteurs
- Identifier les structures de pensée et les modes de communication de chacun
- Ecouter activement
- Traiter l'information en adoptant un langage précis et en faisant préciser les messages reçus
- Ecoute active, la clarification et la reformulation

Observer

- Repérer et identifier les signaux visuels et les comportements de ses interlocuteurs
- Constater sans juger, interpréter et agir en conséquence

Maîtriser

- Déjouer les pièges
- Devancer et gérer les objections
- Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs
- Gérer l'indifférence
- Défendre ses intérêts

Convaincre

- Savoir se distancier et adapter sa communication
- Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs
- Comprendre les motivations et critères de décisions
- Identifier les comportements d'acceptation de la transaction
- Convaincre en distinguant les faits, les bienfaits et les preuves
- Impliquer et faire participer
- Obtenir l'adhésion de l'interlocuteur pour une meilleure implication
- Savoir quand et comment conclure

Objectifs - le participant sera capable de :

- Identifier son style de négociateur
- Préparer une négociation
- Maîtriser les phases de la négociation et les comportements
- Gérer les éventuels conflits

Durée : 2 jour soit 14 heures

Public :

Toute personne souhaitant découvrir ou améliorer ses connaissances des techniques de négociation.

Méthode pédagogique :

La pédagogie est basée sur alternance d'apports théoriques, de mise en situation, d'étude et d'analyse, de phases de réflexion collectives et individuelles.

Moyens pédagogiques :

- Salle de formation équipée de mobilier propre à la réalisation de la formation
- Tableau blanc – Paper Board
- Vidéo projecteur ou écran
- Support de cours
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Analyse de vidéo
- Quizz

Horaires

9h00 – 12h30 et 14h00 – 17h30

Informations

complémentaires :

Valérie LEVADE – 05.34.28.19.01

Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis.

La préparation à la négociation

- Définition des objectifs de la négociation : objectif idéal – objectif de retrait
- Exploiter le jeu de la partie adverse, éviter de laisser découvrir le sien
- Stratégie et tactique : garder le cap et l'enjeu final
- Préparer les réponses aux objections connues
- Connaître les différentes étapes à respecter pour contrôler la situation
- Le gagnant – gagnant au-delà du compromis

L'argumentaire

- Organiser sa pensée
- Maîtriser son produit / ses services
- Construire les arguments pour défendre son projet
- La hiérarchie des arguments
- La conviction
- L'écoute
- La persuasion
- L'utilisation des arguments de la partie adverse
- La conclusion

Les comportements = communication non verbale

- Les attitudes spontanées dans la difficulté
- Gérer sa peur de l'échec et les croyances qui y sont liées
- L'affirmation de soi

Conclure et assurer le suivi / contrôle

- Garder l'initiative
- Préserver la coopération – Les gages de confiance
- Assurer la mise en action