

PROGRAMME

2 jours

1. PRÉPARER LA NÉGOCIATION :

- La préparation matérielle
- L'environnement
- Les stratégies potentielles
- La définition d'objectifs
- Le contenu des messages
- Les causes de malentendus
- Les désaccords et leurs sources

2. DÉFINIR SON STYLE DE NÉGOCIATION :

- Le style du négociateur
 - * L'autoritaire
 - * Le rationnel
 - * Le séducteur
 - * L'éloquent
- Les attitudes du négociateur
 - * L'évaluation
 - * L'interprétation
 - * L'investigation
 - * Le soutien
 - * La solution au problème
 - * La compréhension
- Le comportement du négociateur

3. IDENTIFIER LES TACTIQUES EN NÉGOCIATION

- Les tactiques de préparation et démarrage
 - * Définir le ton
 - * Choisir le comportement adéquat
- Les tactiques d'argumentation
 - * Présenter ses arguments
 - * Savoir convaincre
- Les tactiques de détournement
 - * Traiter les objections
 - * L'évitement
 - * Le désamorçage
- La manipulation

OBJECTIFS

- Aider les cadres opérationnels et fonctionnels à négocier avec leur hiérarchie, leurs collaborateurs, un autre service ou des clients.
- Comprendre les techniques de négociation afin de fédérer les autres autour de ses choix

MÉTHODE

- Pédagogie participative
- Analyse de cas concrets
- Echanges d'expériences avec les participants
- Mises en situation

4. DÉNOUER LES SITUATIONS DE BLOCAGE

- Éviter les pièges :
 - * LA CULPABILISATION
 - * LA NÉGOCIATION BIAISÉE
 - * LES PIÈGES QUE L'ON SE TEND A SOI-MÊME
- Les arguments qu'on ne peut réfuter
- Anticiper les conflits :
 - * L'ASSERTIVITÉ