



I.G.A-Techniques de négociation

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

SOMMAIRE

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

L'ETUDE DU PROCESSUS DE NEGOCIATION

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D'UNE NEGOCIATION

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

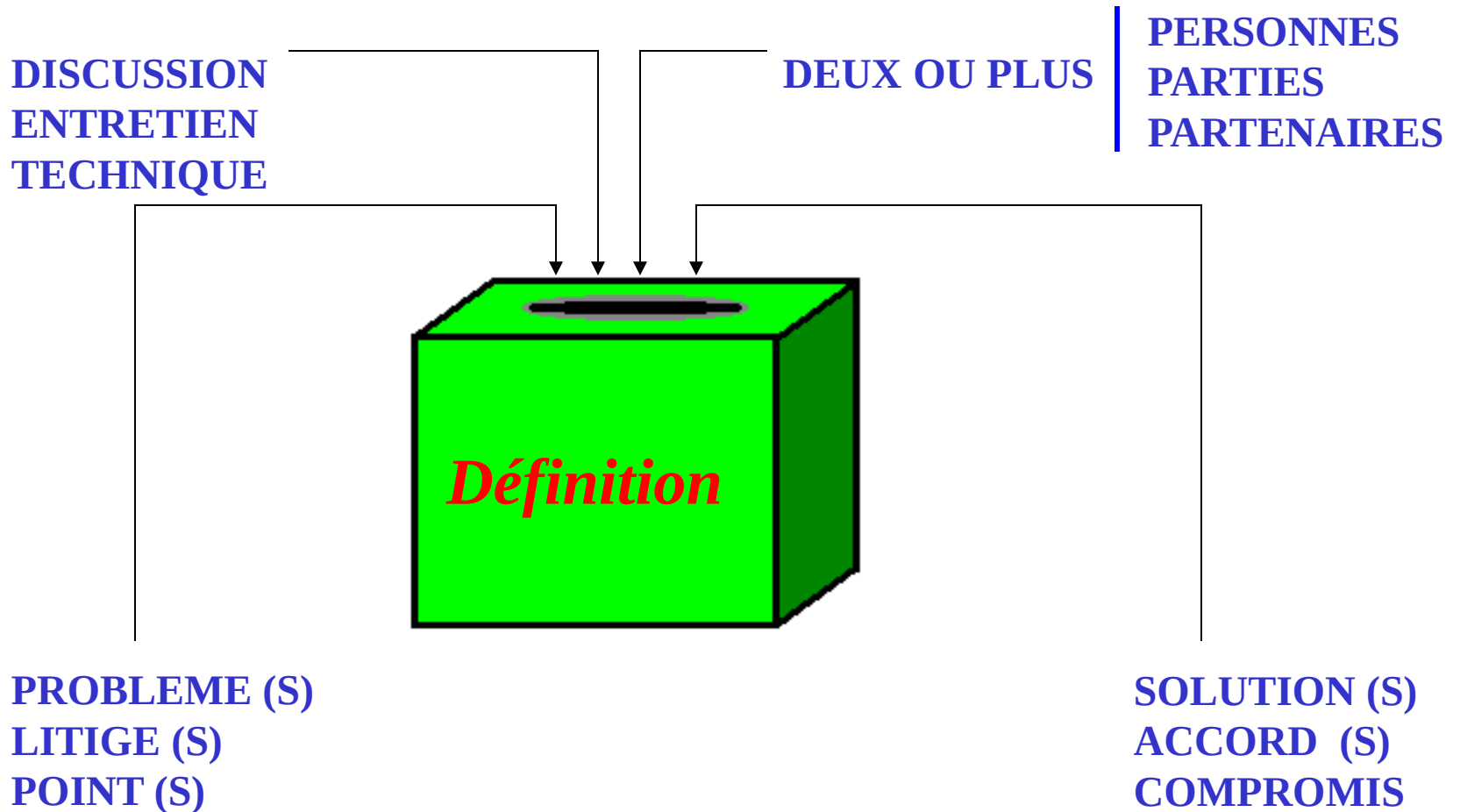
INTRODUCTION : QU'EST-CE QU'UNE NEGOCIATION ?

LES DIFFERENTES STRATEGIES DE NEGOCIATION

LES ACTEURS DE LA NEGOCIATION

LES OBJETS D'UNE NEGOCIATION

DEFINITION D 'UNE NEGOCIATION



DEFINITION DE LA NEGOCIATION

“ La négociation est une discussion entre deux (ou plus) parties au sujet d 'un litige afin de trouver un accord ”

(Litige ou simple point de discussion)
(Accord ou compromis)

DEFINITION DE LA NEGOCIATION

“ La négociation est une façon de tenter de résoudre, par la discussion, les problèmes qui surgissent, soit entre les individus soit entre les diverses collectivités dont ils font partie ”.

LOUIS LAURENT
COMMENT MENER ET REUSSIR DISCUSSIONS
ET NEGOCIATIONS - ED. DUNOD

DEFINITION DE LA NEGOCIATION

“ La négociation est l’activité mettant en présence deux ou plusieurs “ parties ” (individus, groupes, délégations, ...) qui, en raison de leur interdépendance, veulent trouver une issue satisfaisante et non violente à une situation exigeant de la part de chacun, la prise en compte de la réalité de l’autre ”.

Christophe DUPONT
LA NEGOTIATION - Ed. DALLOZ

I.G.A-Techniques de négociation

DEFINITION DE LA NEGOCIATION

“ La négociation est l’activité mettant en présence deux ou plusieurs “ parties ” (individus, groupes, délégations, ...) qui, en raison de **leur interdépendance**, veulent trouver une issue satisfaisante et non violente à une situation exigeant de la part de chacun, la prise en compte de la réalité de l’autre ”.

Christophe DUPONT
LA NEGOTIATION - Ed. DALLOZ

I.G.A-Techniques de négociation

DEFINITION DE LA NEGOCIATION

“ La négociation est l’activité mettant en présence deux ou plusieurs “ parties ” (individus, groupes, délégations, ...) qui, en raison de leur interdépendance, veulent trouver une issue satisfaisante et non violente à une situation exigeant de la part de chacun, la prise en compte de la réalité de l’autre ”.

Christophe DUPONT
LA NEGOTIATION - Ed. DALLOZ

I.G.A-Techniques de négociation

DEFINITION DE LA NEGOCIATION

“ La négociation est l’activité mettant en présence deux ou plusieurs “ parties ” (individus, groupes, délégations, ...) qui, en raison de leur interdépendance, veulent trouver une issue satisfaisante et non violente à une situation exigeant de la part de chacun, la prise en compte de la réalité de l’autre ”.

Christophe DUPONT
LA NEGOTIATION - Ed. DALLOZ

I.G.A-Techniques de négociation

REFLEXION AU SUJET DE LA NEGOCIATION

“ savoir négocier, est un art qu’on peut apprendre, maîtriser et approfondir ”.

THIERRY M. CARABIN
REUSSIR SES NEGOCIATIONS - ED. DE VECCHI

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

INTRODUCTION : QU'EST-CE QU'UNE NEGOCIATION ?

LES DIFFERENTES STRATEGIES DE NEGOCIATION

LES ACTEURS DE LA NEGOCIATION

LES OBJETS D'UNE NEGOCIATION

QU'EST-CE UNE STRATEGIE ?

**UNE STRATEGIE EST UN PLAN D' ACTIONS
POUR ATTEINDRE UN ENSEMBLE D' OBJECTIFS**

QUEL EST L'OBJECTIF D'UNE NEGOCIATION ?

**L'OBJECTIF D'UNE NEGOCIATION EST
D'ARRIVER A UN ACCORD**

COMBIEN Y A T-IL DE TYPES D'ACCORDS POSSIBLES ?

DEUX TYPES

1 – UN ACCORD EQUILIBRE

2 – UN ACCORD DESEQUILIBRE

CHAQUE TYPE DES STRATEGIE ABOUTIT A UN TYPE D'ACCORD

**1 – LA STRATEGIE COOPERATIVE OU INTEGRATIVE
ABOUTIT A UN ACCORD EQUILIBRE**

**2 – LA STRATEGIE CONFLICTUELLE OU DISTRIBUTIVE
ABOUTIT A UN ACCORD DESEQUILIBRE**

LES DIFFERENTS TYPES DE NEGOCIATION

Les stratégies négociations peuvent être de DEUX types :

1-La négociation de type **COOPERATIF(INTEGRATIF)** est celle dans laquelle les négociateurs font preuve d'une forte coopération et sont animés par un désir de gain mutuel.

C'est une négociation de type : **GAGNANT //GAGNANT**

Ce type de négociation s'inspire de la fameuse expression:

FIFTY // FIFTY

LES DIFFERENTS TYPES DE NEGOCIATION

2-La négociation de type CONFLICTUEL(DISTRIBUTIF) est celle dans laquelle les négociateurs font preuve d'une coopération faible (ou à la limite inexistante), ils sont animés par un désir de gain propre, réalisé au besoin au détriment des objectifs adverses ou communs.

C'est une négociation de type : GAGNANT // PERDANT

Ce type de négociation s'inspire de la fameuse expression :

QUE LE MEILLEUR GAGNE !

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

INTRODUCTION : QU'EST-CE QU'UNE NEGOCIATION ?

LES DIFFERENTES STRATEGIES DE NEGOCIATION

LES ACTEURS DE LA NEGOCIATION

LES OBJETS D'UNE NEGOCIATION

LES ACTEURS DE LA NEGOCIATION

Ce sont ceux qui participent à la négociation .

Plusieurs cas sont possibles ;

1er cas : **DEUX PERSONNES**

2ème cas : **DEUX PARTIES** représentées chacune par une ou plusieurs personnes

3ème cas : **TROIS PARTIES**

La troisième partie peut être :

- Arbitre qui décide
- Consultant, expert qui conseille
- Partie négociatrice
- etc.

LES ACTEURS DE LA NEGOCIATION

4ème cas : **N PARTIES**

- **5** pour l 'Union du Maghreb Arabe
- **7** pour le G7
- **25** pour la Communauté Européenne
- **174** pour l ' ONU

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

INTRODUCTION : QU'EST-CE QU'UNE NEGOCIATION ?

LES DIFFERENTES STRATEGIES DE NEGOCIATION

LES ACTEURS DE LA NEGOCIATION

LES OBJETS D'UNE NEGOCIATION

LES OBJETS DE LA NEGOCIATION

Les objets de la négociation sont les **ITEMS** que l'on discute :

QUELS PEUVENT ETRE CES OBJETS POUR :

- Une négociation **commerciale** ?
- une négociation **organisationnelle** ?
- Une négociation **sociale** ?
- Une négociation **politique** ?

OBJETS D'UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

Les objets d'une négociation commerciale peuvent être classés en trois rubriques :

- CONDITIONS TECHNIQUES

- CONDITIONS COMMERCIALES

- CONDITIONS JURIDIQUES & ADMINISTRATIVES

OBJETS D'UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

LES CONDITIONS TECHNIQUES

- Description du produit ou service
- Conditionnement
- Lieux de livraison
- Moyens de transport
- Qualité exigée
- Etc

OBJETS D'UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

LES CONDITIONS COMMERCIALES

- Prix
- Délais d'option
- Délais de livraison
- Modalités de paiement
- Révision des prix
- Pénalités de retard
- Etc

OBJETS D'UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

LES CONDITIONS JURIDIQUES & ADMINISTRATIVES

- Adresses des contractants
- Langue utilisée
- Service après vente
- Garantie
- Juridiction

OBJETS D'UNE NEGOCIATION ORGANISATIONNELLE (ORGANIGRAMME D'UN SERVICE)

Les objets d'une négociation organisationnelle peuvent être classés en trois rubriques :

- DEFINITION DE LA MISSION DU SERVICE**
- ELABORATION D'UN ORGANIGRAMME**
- ACQUISITION DES MOYENS**

OBJETS D'UNE NEGOCIATION SOCIALE

Les objets d'une négociation sociale peuvent être classés en quatre rubriques :

- CONDITIONS MATERIELLES
- CONDITIONS DE TRAVAIL
- CONDITIONS SOCIALES
- CONDITIONS STATUTAIRES

OBJETS D'UNE NEGOCIATION POLITIQUE (CONSTITUTION D 'UN GOUVERNEMENT)

Les objets d 'une négociation politique entre plusieurs partis peuvent être classés en trois rubriques :

- DEFINITION D 'UNE POLITIQUE GENERALE COMMUNE**
- DETERMINATION DES POSTES EN FONCTION DE LA POLITIQUE GENERALE**
- REPARTITION DES POSTES MINISTERIELS**

LES OBJETS DE LA NEGOCIATION

(suite)

Les objets de la négociation font intervenir :

LES ENJEUX DE LA NEGOCIATION

- Les moyens à mettre en oeuvre**
- Le temps à réserver**

LES OBJETS DE LA NEGOCIATION (suite)

Pour chaque objet de la négociation, on doit définir :

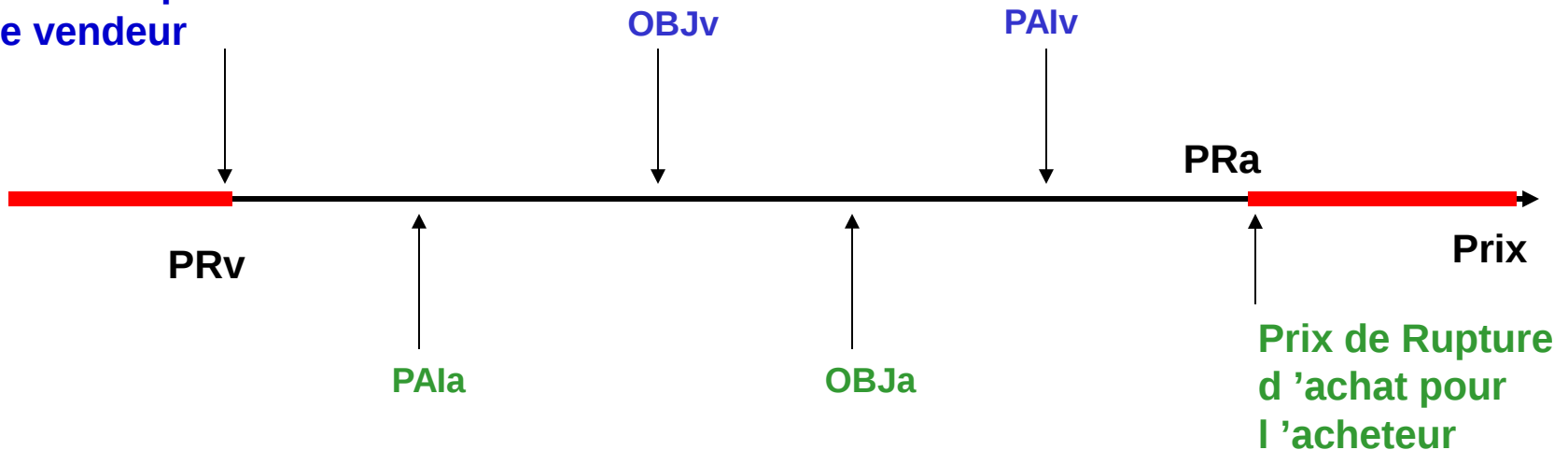
LES CHAMPS DE LA NEGOCIATION :

- Les points de rupture (PR)
- Les positions affichées initialement (PAI)
- Les objectifs (OBJ)
- Le champ de négociation (MARGE)

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION COMMERCIALE

Objet : Négociation d'un prix

Prix de Rupture
de vente pour
le vendeur



PRv = Prix de revient (Prix de vente minimum)

PRa = Budget (Prix d'achat maximum)

Marge de la négociation = Intervalle [PRv ; PRa]

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION COMMERCIALE

Objet : Négociation d'un prix

1er CAS : $PR_v < PR_a$

Prix de Rupture de vente pour le vendeur



Marge de la négociation = Intervalle [PR_v ; PR_a]

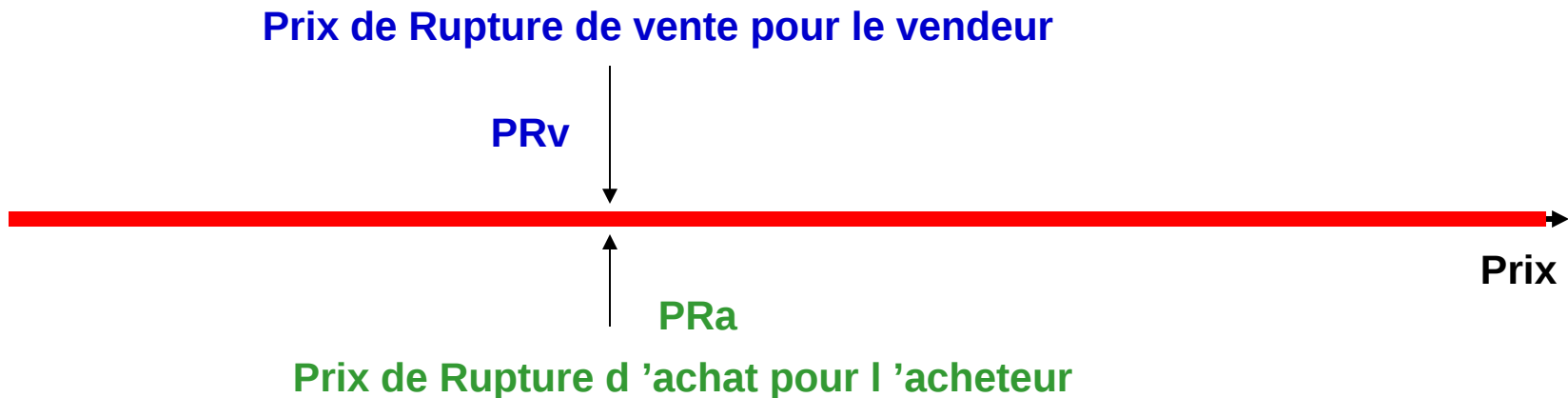
NEGOCIATION POSSIBLE ET FACILE

I.G.A-Techniques de négociation

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION COMMERCIALE

Objet : Négociation d'un prix

2ème CAS : $PRv = PRa$



Marge de la négociation = UN point $PRv = PRa$

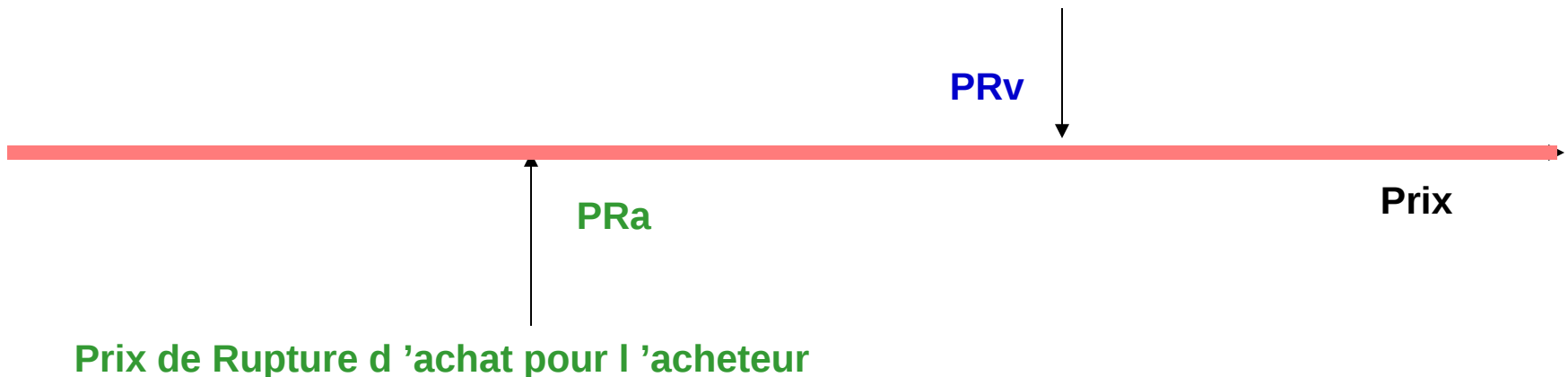
NEGOCIATION POSSIBLE MAIS DIFFICILE

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION COMMERCIALE

Objet : Négociation d'un prix

3ème CAS : $PR_v > PR_a$

Prix de Rupture de vente pour le vendeur



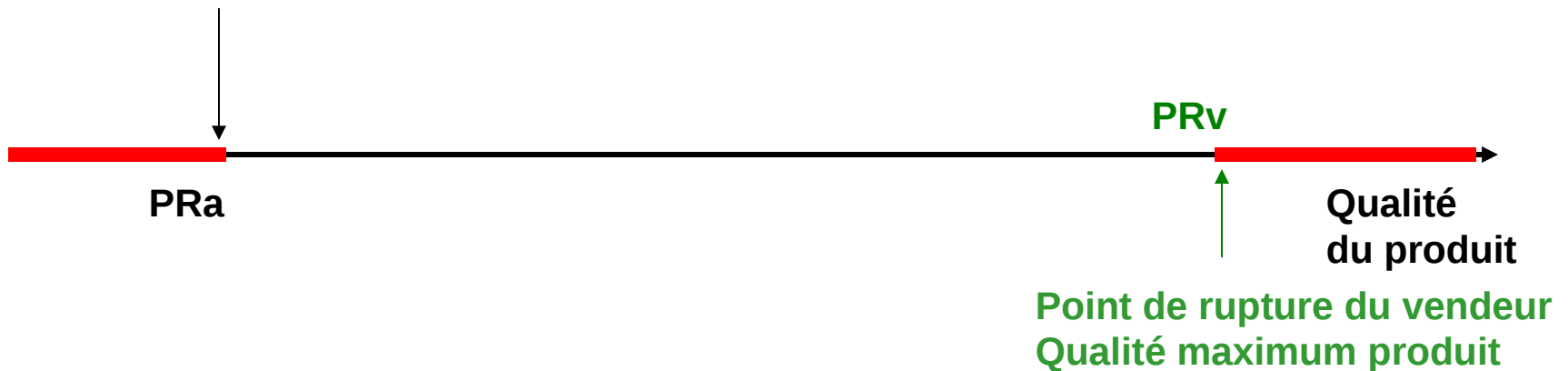
Marge de la négociation = N'existe pas

NEGOCIATION IMPOSSIBLE

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION COMMERCIALE

Objet : Négociation de la qualité d'un produit

Point de rupture de l'acheteur
Qualité minimum acceptée

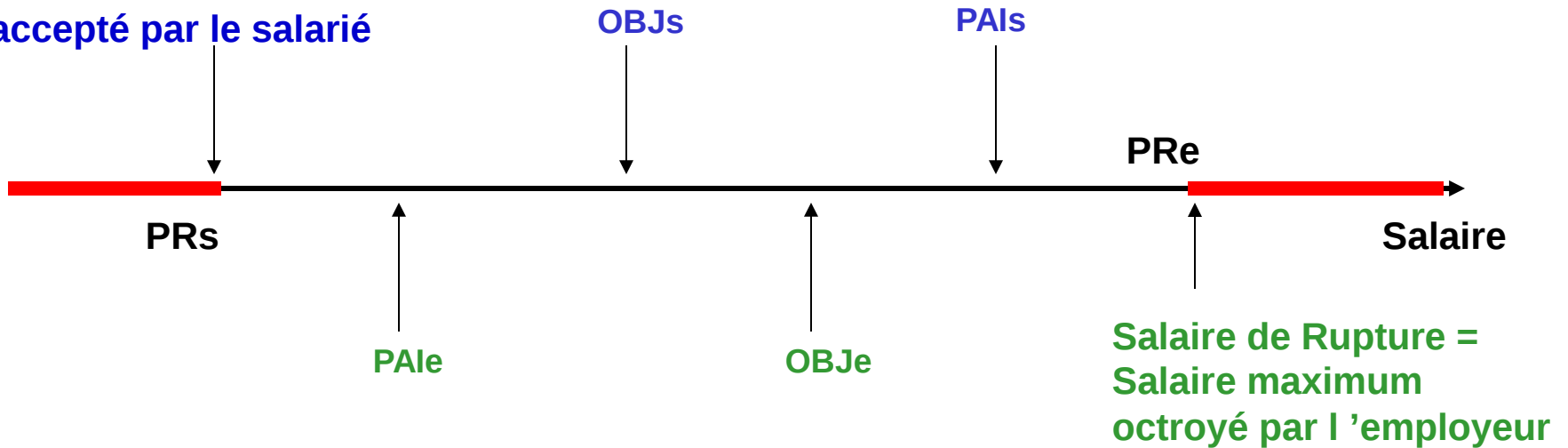


Marge de la négociation = Intervalle[PRa ; PRv]

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION SOCIALE

Objet : Négociation salariale

**Salaire de Rupture =
Salaire minimum
accepté par le salarié**

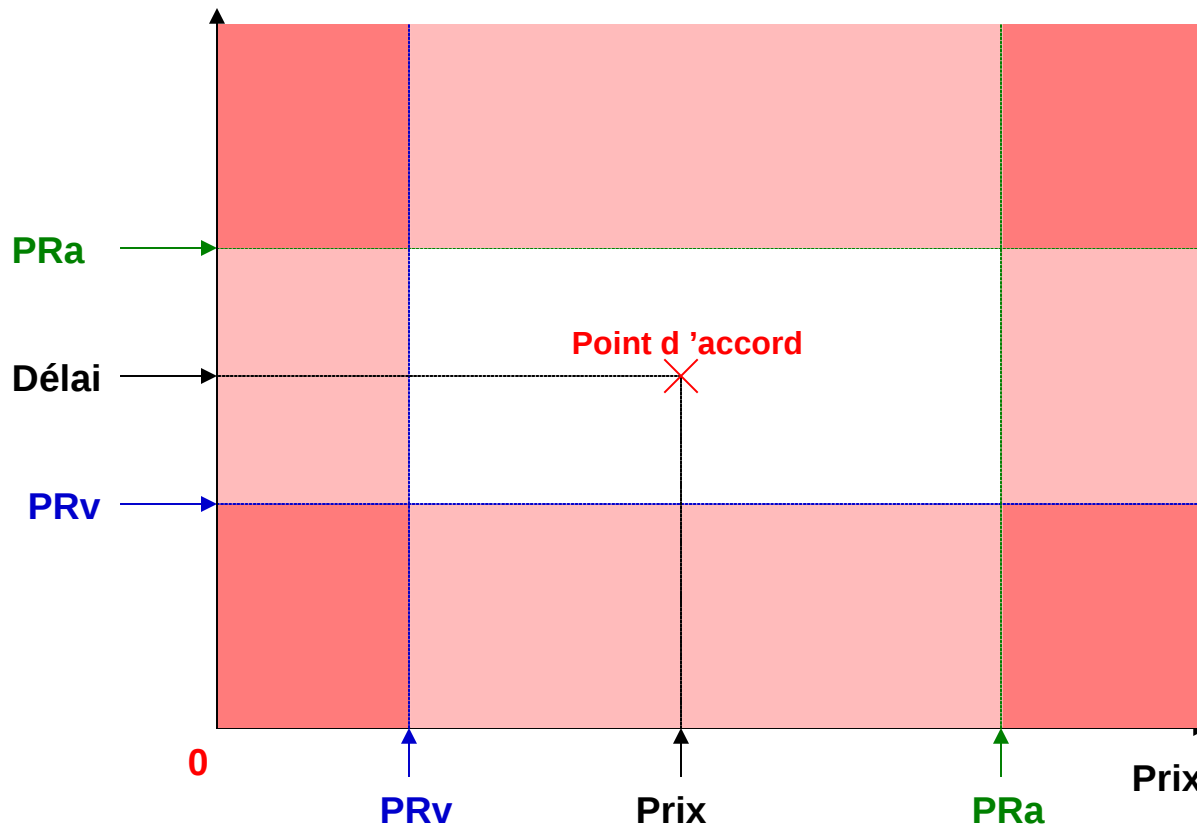


Marge de la négociation = Intervalle[PRs ; PRe]

DETERMINATION DE LA MARGE NEGOCIATION COMMERCIALE

Objet : Négociation du prix et du délai de livraison

Délai de livraison



Marge de la négociation = Domaine non hachuré

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

SOMMAIRE

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

L'ETUDE DU PROCESSUS DE NEGOCIATION

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D'UNE NEGOCIATION

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

LA PREPARATION EST LA BASE DE LA REUSSITE

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION DOIT REpondre AUX QUATRE QUESTIONS SUIVANTES :

- 1 - DE QUELLES INFORMATIONS LE NEGOCIATEUR A-T-IL BESOIN ?**
- 2 - COMMENT OBTENIR CES INFORMATIONS ?**
- 3 - QUELLES INFORMATIONS PEUT-IL COMMUNIQUER A L'AUTRE PARTIE ?**
- 4 - COMMENT REPARTIR LES ROLES AU SEIN D 'UNE DELEGATION**

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

1 - DE QUELLES INFORMATIONS LE NEGOCIATEUR A-T-IL BESOIN ?

- Connaissance de l'objet de la négociation
- Connaissance de l'environnement de l'objet
- Connaissance institutionnelle de l'autre partie
- Connaissance individuelle des représentants de l'autre partie

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

2 - COMMENT OBTENIR CES INFORMATIONS ?

- Par des recherches documentaires
- Par la consultation des archives
- Par des enquêtes
- Etc..

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

3 - QUELLES INFORMATIONS PEUT-ON COMMUNIQUER A L'AUTRE PARTIE ?

En général, on se rend compte que parmi les informations que l'on détient :

- On peut communiquer plus de **99%**
- On ne peut pas communiquer moins de **1%**

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

4 - COMMENT REPARTIR LES ROLES AU SEIN D'UNE DELEGATION ?

On confie, d'habitude, la direction des délégations :

- Au technicien pour une négociation technique
- Au financier pour une négociation financière
- Au commercial pour une négociation commerciale

Cette répartition, préalable, des rôles peut être accompagnée :

- De simulation de la négociation à venir

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

4 - COMMENT REPARTIR LES ROLES AU SEIN D'UNE DELEGATION ?

La simulation d'une négociation stade suprême de la préparation :

Deux phases :

- Jeu de rôle :

Délégation face à des contradicteurs

- Cadre de négociation

Salle, équipement, etc.

CARACTERISTIQUES D 'UN NEGOCIATEUR

CHAQUE NEGOCIATEUR DOIT SAVOIR :

- Quel négociateur il est ?
- A quel négociateur il a à faire ?

COMMENT PEUT-ON CARACTERISER UN NEGOCIATEUR ?

- Par son style.
- Par son comportement.

CARACTERISTIQUES D 'UN NEGOCIATEUR

LES DEUX CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES D 'UN NEGOCIATEUR SONT :

- Son style :

- Autoritaire
- Séducteur
- Rationnel
- Eloquent

- Son comportement :

- De machiavel
- De joueur
- D 'enfant de coeur
- De réaliste

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

SOMMAIRE

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

L'ETUDE DU PROCESSUS DE NEGOCIATION

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D'UNE NEGOCIATION

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

L 'ETUDE DU PROCESSUS DE NEGOCIATION

**LE PROCESSUS DE NEGOCIATION COMPREND
QUATRE PHASES :**

1 - L 'ARGUMENTATION

2 - L 'INFORMATION

3 - LES CONCESSIONS : AJUSTEMENT / ELARGISSEMENT

4 - LA CONCLUSION

PROCESSUS DE NEGOCIATION

1- L 'ARGUMENTATION

L 'ARGUMENTAIRE DU VENDEUR

- **Argumentaire personnel**
 - **Présentation personnel (nom - titre - responsabilité - ...)**
- **Argumentaire société**
- **Argumentaire produit ou service**
- **Argumentaire événement**
- **Présentation de l 'argumentaire**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

1- L 'ARGUMENTATION

L'ARGUMENTAIRE DE L 'ACHETEUR

- **Argumentaire personnel**
 - **Présentation personnel (nom - titre - responsabilité - ...)**
- **Argumentaire société**
- **Argumentaire marché des produit ou service**
- **Argumentaire événement**
- **Présentation de l 'argumentaire**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

1- L 'ARGUMENTATION

L 'ARGUMENTAIRE S'ATTACHE A METTRE EN VALEUR

- Les caractéristiques des négociateurs
- Les caractéristiques de la société
- L'intérêt du produit ou service
- L 'intérêt d 'avoir la société comme référence
- La justification des prix (éventuellement)

L 'ARGUMENTAIRE NE CHERCHE JAMAIS UN ACCORD DES LE DEPART

PROCESSUS DE NEGOCIATION

2- L 'INFORMATION

LA PHASE INFORMATION SERT A :

- Compléter**
- Valider**

LES INFORMATIONS RECUEILLIES LORS DE L 'ETAPE DE PREPARATION DE LA NEGOCIATION

PROCESSUS DE NEGOCIATION

2- L 'INFORMATION

COMMENT AVOIR DES INFORMATIONS DE L 'AUTRE ?

- Par des questions
- Par des propositions
- Par des contres-propositions

PROCESSUS DE NEGOCIATION

2- L 'INFORMATION

Réflexion sur l'échange d'informations.

De la quantité et de la qualité des informations que nous donnons aux autres, dépendent la quantité et la qualité des informations que nous recueillons des autres .

L'échange d'information ne peut être qu'un échange égal : **DONNANT // DONNANT**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

2- L 'INFORMATION

DANS CETTE PHASE D'INFORMATION APPARAÎT :

- L 'importance accordée par chaque négociateur à chaque objet de la négociation
- Les positions de chacun sur chaque objet
- Les points de rupture et les objectifs de chacun
- La marge de négociation relatif à chaque objet

PROCESSUS DE NEGOCIATION

3- LES CONCESSIONS

AJUSTEMENT / ELARGISSEMENT

LA PHASE DES CONCESSIONS EST LA PHASE CRUCIALE DE LA NEGOCIATION

CETTE PHASE DOIT ABOUTIR AUX LIMITES DU CHAMP DE NEGOCIATION :

- Chaque concession doit avoir une contre-partie**
- Trouver une solution par approches successives**
- Trouver des solutions originales**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

3- LES CONCESSIONS

AJUSTEMENT / ELARGISSEMENT

LA PHASE DES CONCESSIONS EST CELLE DE LA NEGOCIATION PROPREMENT DITE :

- **Par ajustement : En négociant sur un seul et même objet de la négociation .**
- **Par élargissement : En négociant simultanément sur plusieurs objets de la négociation**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

3- LES CONCESSIONS

AJUSTEMENT / ELARGISSEMENT

- LA NEGOCIATION PAR ELARGISSEMENT EST NECESSAIRE CHAQUE FOIS QU'APPARAIT UNE IMPOSSIBILITE LORS D'UNE NEGOCIATION SUR UN OBJET DE LA NEGOCIATION.

- LA NEGOCIATION PAR ELARGISSEMENT SERT A DEPASSER LES IMPOSSIBILITES RELATIVES A CERTAINS OBJETS DE LA NEGOCIATION.

PROCESSUS DE NEGOCIATION

3- LES CONCESSIONS

AJUSTEMENT / ELARGISSEMENT

**LA PHASE DES CONCESSIONS EST CELLE DES
TECHNIQUES DE NEGOCIATION :**

- Choix de la stratégie**
- Choix des tactiques de la stratégie adoptée**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

4- LA CONCLUSION

**CETTE PHASE EST RELATIVEMENT COURTE .
CETTE PHASE DOIT ABOUTIR A:**

- Un accord total ou partiel**
- Un accord définitif ou provisoire**
- Un désaccord ou une Rupture**

PROCESSUS DE NEGOCIATION

4- LA CONCLUSION

CETTE PHASE FAIT L'OBJET D'UN ECRIT :

- **Convention, contrat, marché, Etc.**
- **Qui reproduit fidèlement l'accord**
- **Qui est sans ambiguïté**
- **Qui n'est pas remis en question**
- **Dont la qualité est jugée à l'usage**

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

SOMMAIRE

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

L'ETUDE DU PROCESSUS DE NEGOCIATION

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D'UNE NEGOCIATION

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D 'UNE NEGOCIATION

QUELLE STRATEGIE CHOISIR ?

**NOUS AVONS VU QU 'IL-Y-A TROIS TYPES
DIFFERENTS DE STRATEGIE DE NEGOCIATION :**

- La stratégie intégrative :

Une logique coopérative

GAGNANT // GAGNANT

Le principe : Fifty // Fifty

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D 'UNE NEGOCIATION

- La stratégie **distributive** :

Une logique conflictuelle

GAGNANT // PERDANT

Le principe : **QUE LE MEILLEUR GAGNE !**

SYNTHESE COMPARATIVE ENTRE NEGOCIATION INTEGRATIVE ET NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

NEGOCIATION INTEGRATIVE	THEMES	NEGOCIATION DISTRIBUTIVE
GAGNANT / GAGNANT	OBJECTIF	GAGNANT / PERDANT
Optimiser les gains communs	MOTIVATION	Optimiser ses propres gains
Convergents	INTERETS	Opposés
Partenaire (ami)	VISION DE L'AUTRE	Adversaire (ennemi)
Confiance	CREDIBILITE DE LA RELATION	Méfiance
Bonne foi	SINCERITE DE L'ARGUMENTATION	Mauvaise foi
Recherche d'équilibre ou de mise en second plan des rapports de force	RAPPORTS DE FORCES	Recherche le déséquilibre en sa faveur

SYNTHESE COMPARATIVE ENTRE NEGOCIATION INTEGRATIVE ET NEGOCIATION DISTRIBUTIVE (SUITE)

NEGOCIATION INTEGRATIVE	THEMES	NEGOCIATION DISTRIBUTIVE
Long terme, moyen terme	CONCEPTION DE LA RELATION TEMPS	Court terme
Ouverte	COMMUNICATION	Fermée
Large, exacte ---> transparence	QUALITE DE L'INFORMATION	Limitée, biaisée ---> rétention, bluff
Prêt a faire des concessions Prêt a changer sa position	ATTITUDES/ CONCESSIONS	Exige des concessions de l'autre Cherche surtout à préserver sa position
Cherche à éviter les conflits	ATTITUDE / CONFLIT	Cherche à imposer sa volonté

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D 'UNE NEGOCIATION

LA REUSSITE D 'UNE NEGOCIATION

Les facteurs de réussite d 'une négociation sont :

- Avant la négociation :

- La préparation : l'information

- Pendant la négociation :

- La motivation
- La gestion du temps

- Après la négociation :

- Rédaction fidèle et point par point de l 'accord
- Respect dans le temps des termes du contrat

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D 'UNE NEGOCIATION

CONSEILS POUR UNE NEGOCIATION INTEGRATIVE

1 - ANALYSEZ VOS PROPRES INTERETS ET LES INTERETS DE L 'AUTRE PARTIE

QU 'EST CE QUI EST IMPORTANT ?

2 - HIERARCHISEZ VOS PROPRES INTERETS ET TENTER DE HIERARCHISER LES INTERETS DE L 'AUTRE PARTIE

QU 'EST CE QUI EST LE PLUS IMPORTANT

3 - CONNAITRE VOTRE MEILLEURE SOLUTION DE REPLI

4 - ELABOREZ DES PROPOSITIONS PORTANT SUR DES ENSEMBLES DE POINTS ET QUI PRENNENT EN COMPTE LES DIFFERENCES

D 'INTERETS ET DE PRIORITE DE CHAQUE PARTIE

5 - SOIGNEZ PARTICULIEREMENT LES RELATIONS

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D 'UNE NEGOCIATION

CONSEILS POUR UNE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

- 1 - CONNAITRE VOTRE MEILLEURE SOLUTION DE REPLI
- 2 - DETERMINEZ VOS EXIGENCES MINIMALES, VOS SEUILS DE RUPTURE
- 3 - FIXEZ DES « OBJECTIFS HAUTS » OU UN NIVEAU D 'ASPIRATION QUI SOIT :
 - A/ Mieux que vos exigences minimales
 - B/ Optimiste
 - C/ Réaliste
- 4 - PREVOYEZ VOTRE OUVERTURE : ELLE DOIT ETRE HAUTE SI VOUS VENDEZ, BASSE SI VOUS ACHETEZ
- 5 - NE DEVOILEZ PAS VOS EXIGENCES MINIMALES PENDANT LA NEGOCIATION
- 6 - PENSEZ AUX CRITERES OBJECTIFS QUI POURRAIENT ETRE ACCEPTABLES POUR L 'AUTRE PARTIE

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

SOMMAIRE

PRINCIPAUX CONCEPTS DE LA NEGOCIATION

LA PREPARATION D'UNE NEGOCIATION

L'ETUDE DU PROCESSUS DE NEGOCIATION

MAITRISE DE LA DYNAMIQUE D'UNE NEGOCIATION

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

LA TACTIQUE DEPEND DE LA STRATEGIE

QUESTION : Combien de tactiques a chacune des trois stratégies de négociation ?

- LA STRATEGIE INTEGRATIVE ?

- LA STRATEGIE DISTRIBUTIVE ?

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

LA TACTIQUE DEPEND DE LA STRATEGIE

- STRATEGIE INTEGRATIVE (COOPERATIVE)

→ Aucune tactique (par définition)

- STRATEGIE DISTRIBUTIVE (CONFLICTUELLE)

→ Tactiques de conflit

→ Un très grand nombre de tactiques

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

QUESTION :

POURQUOI APPRENDRE DES TACTIQUES DE NEGOCIATION QUI SONT RELATIVES A LA STRATEGIE DISTRIBUTIVE QUAND ON CONSEILLE D 'ADOPTER UNE STRATEGIE INTEGRATIVE ?.

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

REPONSES :

1/ POUR SE DEFENDRE :

- En détectant la tactique utilisée
- En y répondant par une parade adéquate

LES TACTIQUES DE NEGOCIATION

2/ POUR AMENER L 'AUTRE PARTIE A ADOPTER LA STRATEGIE INTEGRATIVE :

- En lui montrant que l 'on a détecté sa tactique et qu'on l 'a contrée
- En l 'attaquant, si nécessaire, par l 'utilisation d 'autres tactiques

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

1 - LE « TEASING »

APPROCHE :

LA PARTIE QUI VEUT UTILISER LA TACTIQUE DU TEASING COMMENCE PAR FAIRE UNE 1ERE ANNONCE D'INTOXICATION EN EXAGERANT SES PRETENTIONS.

APRES ELLE DEMANDE CE QU'ELLE VEUT ET QUI EST EN DESSOUS DE SA 1ERE ANNONCE.

CE QUI SATISFAIT L'AUTRE PARTIE QUI S'ATTENDAIT A PLUS DU FAIT QU'ELLE ETAIT MISE EN CONDITION.

LA 2EME PARTIE N'OSE PAS TROP NEGOCIER.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

1 - LE « TEASING »

EXEMPLE :

UN GARAGISTE RECOIT UNE VOITURE POUR REPARATION.

IL DECLARE : “ A PREMIERE VUE, CELA VOUS COUTERA TANT ET TANT ”

APRES IL PRESENTERA LE DEVIS REEL ET QUI EST INFERIEUR A SA 1ERE ESTIMATION.

CE QUI SATISFAIT LE PROPRIETAIRE DE LA VOITURE QUI ETAIT DEJA MIS EN CONDITION.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

1 - LE « TEASING »

PARADE :

ON DOIT ETUDIER POINT PAR POINT L'OFFRE DE L'AUTRE PARTIE POUR UNE CRITIQUE OBJECTIVE .

IL FAUT DECORTIQUER LE DEVIS DE L'AUTRE PARTIE .

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

2 - LE DUO

APPROCHE :

QUAND UNE PARTIE SE FAIT REPRESENTER PAR DEUX PERSONNES L'UNE JOUANT LE ROLE DE DUR ET L'AUTRE DE CONCILIENT.

L'UNE MANIE LE BATON TANDIS QUE L'AUTRE APPATE AVEC UNE CAROTTE ET SE SUBSTITUE A L'AUTRE PARTIE QUI DEVIENT PASSIVE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

2 - LE DUO

EXEMPLE :

DANS UNE NEGOCIATION DE SALAIRE D'UN AGENT, LE DIRECTEUR SE FAIT ASSISTER PAR LE CHEF DU PERSONNEL.

LE DIRECTEUR QUI NE CONNAIT PAS BIEN L'AGENT JOUE LE DUR TANDIS QUE LE CHEF DU PERSONNEL DEFEND L'AGENT ET NEGOCIE A SA PLACE POUR UN TAUX D'AUGMENTATION DEJA ARRETE EN COMMUN ACCORD AVEC LE DIRECTEUR.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

2 - LE DUO

PARADE :

LAISSER PASSER LES INTERVENTIONS BRUTALES DE CELUI QUI JOUE LE DUR.

DISCUTER APREMENT AVEC L'AUTRE POUR LUI SIGNIFIER QUE VOUS N'ACCEPTEZ PAS QU'IL NEGOCIE A VOTRE PLACE.

IL FAUT RESTER ACTIF DANS LA NEGOCIATION.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

3 - LA RESERVE

APPROCHE :

UN BON NEGOCIATEUR NE MET JAMAIS TOUTES SES CARTES SUR TABLE.

IL GARDE EN RESERVE UNE PARTIE DE SA MARGE DE NEGOCIATION POUR EN FAIRE UNE CONCESSION, OU UNE CONTRE CONCESSION AU BON MOMENT.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

3 - LA RESERVE

EXEMPLE :

UN VENDEUR DE TELEVISEURS A UN PRIX DE REVIENT DE 6500 DH / UNITE, SA MARGE HABITUELLE EST 20 %. SON PRIX DE VENTE EST DONC 7800 DH.

EN DEMANDANT 9 000 DH IL SE RESERVE UNE FOURCHETTE ENTRE 7 800 ET 9 000 DH POUR EN FAIRE UNE CONCESSION.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

3 - LA RESERVE

PARADE :

DANS UNE NEGOCIATION IL FAUT TOUT D'ABORD S'INTERESSER A CONNAITRE L'OBJECTIF DE L'AUTRE PARTIE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

4 - LE BUDGET

APPROCHE :

LE COUP DU BUDGET EST UNE ARME REDOUTABLE.

LA PARTIE QUI L'UTILISE PRETEND QUE L'OFFRE DE L'AUTRE PARTIE DEPASSE SON BUDGET ET PAR CONSEQUENT, CELLE-CI DOIT LA REVOIR EN BAISSE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

4 - LE BUDGET

EXEMPLE :

CAS D'UNE SOCIETE : VOTRE OFFRE EST INTERESSANTE MAIS ELLE DEPASSE NOTRE BUDGET.

CAS INDIVIDUEL : VOTRE VOITURE M'INTERESSE MAIS JE N'AI PAS LES MOYENS POUR PAYER CE QUE VOUS EN DEMANDEZ A MOINS QUE VOUS NE BAISSIEZ VOTRE PRIX.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

4 - LE BUDGET

PARADE :

NE PAS COMMENCER PAR DISCUTER LE PRIX.

DISCUTER D'ABORD TOUTES LES AUTRES CONDITIONS : TECHNIQUES, FINANCIERES, COMMERCIALES, JURIDIQUES . . .

SI L'ACHETEUR SUIT LA DISCUSSION C'EST QUE VOTRE OFFRE L'INTERESSE.

APRES QUOI VOTRE PRIX SERA ACCEPTE SANS TROP DE MODIFICATION.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

5 - LE PANTIN

APPROCHE :

ON ENVOIE D'ABORD UN MISSIONNAIRE QUI N'EST PAS LE NEGOCIATEUR, IL ESSAIE D'OBTENIR DES CONCESSIONS DANS UN DOMAINE (TECHNIQUE, FINANCIER, ETC...).

APRES QUOI ON ENVOIE LE VRAI NEGOCIATEUR QUI PREND LE RELAIS POUR AVOIR D'AUTRES CONCESSIONS ET CONCLURE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

5 - LE PANTIN

EXEMPLE :

UN COUPLE ACHETE UN APPARTEMENT, LA FEMME SE PRESENTE D'ABORD POUR FAIRE TOUTES LES REMARQUES D'ORDRE TECHNIQUE ET DEMANDERA QUELQUES MODIFICATIONS.

APRES QUOI LE MARI SE PRESENTE POUR NEGOCIER LE PRIX.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

5 - LE PANTIN

PARADE :

IL FAUT DETECTER D'ABORD LE POUVOIR DE CELUI AVEC QUI ON NEGOCIE POUR VOIR S'IL N'EST PAS UN SIMPLE PANTIN.

SI OUI, IL FAUT LUI REpondre : “ J'AI PRIS NOTE DE VOS DESIDERATA, JE LES TRANSMETTRAI A LA DIRECTION POUR AVIS ”.

DEVANT UN PANTIN, IL FAUT FAIRE LE PANTIN.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

6 - LE SUPPLICE DU TANTALE

APPROCHE :

UNE PARTIE DETECTE UN POINT IMPORTANT POUR L'AUTRE PARTIE, ELLE COMMENCE PAR DECRETER QU'IL LUI EST IMPOSSIBLE D'ACCEPTER...

APRES DISCUSSION ELLE FAIT LA CONCESSION ET RECUPERE EN CONTRE PARTIE UNE CONCESSION EXORBITANTE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

6 - LE SUPPLICE DU TANTALE

EXEMPLE :

QUELQU'UN VEUT ACHETER UNE VOITURE
MAIS VEUT ETRE LIVRE LA SEMAINE PROCHAINE.

LE CONCESSIONNAIRE QUI PEUT
FACILEMENT LE SATISFAIRE DECLARE AU DEBUT
QUE CELA LUI EST IMPOSSIBLE.

APRES DE LONGUE DISCUSSION IL LUI
DONNE SATISFACTION SUR LA DATE DE LIVRAISON
ET FIXE LE PRIX COMME IL VEUT.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

6 - LE SUPPLICE DU TANTALE

EXEMPLE :

LA MEILLEURE PARADE CONSISTE A UTILISER LA TACTIQUE MILITAIRE, CELLE DES LEURRES.

FAIRE CROIRE A L'AUTRE QUE VOUS TENEZ A UN AUTRE ASPECT DE LA QUESTION.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

7 - LA GROSSE FICELLE

APPROCHE :

C'EST LA TECHNIQUE QUI CONSISTE A DEMANDER LE PRIX POUR MILLE PIECES POUR N'EN COMMANDER EN FIN DE COMPTE QUE 100 OU 10.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

7 - LA GROSSE FICELLE

EXEMPLE :

**VOIR APPROCHE
PROMETTRE QUE D'AUTRES AMIS VEULENT
AUSSI ACHETER LA MEME CHOSE.**

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

7 - LA GROSSE FICELLE

PARADE :

PRECISER DANS LE DEVIS LE PRIX EN FONCTION DES QUANTITES COMME FONT LES IMPRIMEURS.

DANS LE DOUTE ANNONCER UN PRIX PLUS ELEVE QUE VOUS POUVEZ NEGOCIEZ.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

8 - BLOCAGE → RUPTURE

APPROCHE :

IL S'AGIT POUR UN NEGOCIATEUR DE BLOQUER SUR UN POINT IMPORTANT POUR EXPRIMER A L'AUTRE PARTIE SON INTRANSIGEANCE SUR CE POINT.

UN BLOCAGE PEUT MENER A UNE RUPTURE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

8 - BLOCAGE → RUPTURE

EXEMPLE :

LE VENDEUR EXIGE UN PAIEMENT PAR CHEQUE ALORS QUE L'ACHETEUR PROPOSE LE PAIEMENT PAR EFFET.

LE VENDEUR BLOQUE SUR CE POINT QUI EST TRES IMPORTANT POUR LUI.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

8 - BLOCAGE → RUPTURE

PARADE :

IL FAUT ESSAYER DE DETERMINER LES RAISONS DU BLOCAGE ... DANS CE CAS D'EXEMPLE C'EST UN MANQUE DE CONFIANCE DU VENDEUR ENVERS L'ACHETEUR.

L'ACHETEUR DOIT DONC COMMENCER PAR ESSAYER DE DONNER CONFIANCE AU VENDEUR.

QUAND LA RUPTURE EST INELUCTABLE, IL FAUT ACCEPTER DE REPORTER LA REUNION.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

9 - LE COUPERET

APPROCHE :

LE DELAI TROP COURT, TOMBANT COMME UN COUPERET, EST UNE TACTIQUE FORT UTILISEE.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

9 - LE COUPERET

EXEMPLE :

JE VAIS PRESENTER CETTE AFFAIRE A LA SIGNATURE DEMAIN. IL SERAIT TEMPS QUE VOUS NOUS PRESENTIEZ UN PROJET D'ACCORD DEFINITIF ET ACCEPTABLE. MOI, JE VOUS PROPOSE D'ABANDONNER VOS CLAUSES 7 ET 8, EN ECHANGE JE VOUS PROMETS DE FAIRE PASSER LE RESTE ...

IL ME FAUT VOTRE ACCORD MAINTENANT.

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

9 - LE COUPERET

PARADE :

LA PARADE CONSISTE D'ABORD A BIEN ANALYSER LA SITUATION.

S'AGIT-IL DE LA REALITE OU D'UN COUP DE BLUFF ?

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

10 - LE CONDITIONNEL

APPROCHE :

CETTE TACTIQUE EST SOUVENT UTILISEE, ELLE CONSISTE A MULTIPLIER LES HYPOTHESES.

L'ACHETEUR SEMBLE HESITER. EN FAIT IL ACCUMULE ET REGROUPE LES INFORMATIONS. SON OBJECTIF : CONNAITRE LA STRUCTURE DE VOS PRIX, VOS CAPACITES DE PRODUCTION, LA NATURE ET LA STRUCTURE DU MARCHÉ ...

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

10 - LE CONDITIONNEL

EXEMPLE :

UN GARAGISTE A BESOIN DE PNEUS. IL VA CHEZ UN GROSSISTE ET LUI DEMANDE LE PRIX D'UN PNEU

- CELA VOUS FERA 340 DH LE PNEU**
- ET SI J'EN PRENDS CENT ?**
- CELA VOUS FAIT 300 DH LE PNEU**
- A MILLE, ON SERAIT SUREMENT EN DESSOUS DE 300 DH**
- SUREMENT SI JE PEUX VOUS FOURNIR.**

TACTIQUE DE NEGOCIATION DISTRIBUTIVE

10 - LE CONDITIONNEL

PARADE :

IL FAUT ETRE VIGILANT ET NE FOURNIR D'INFORMATIONS QU'AU COMPTE-GOUTTES.

DES QUE L'ON DECELE QUE L'AUTRE UTILISE LA TACTIQUE DU CONDITIONNEL IL FAUT ALLER DROIT AU BUT ET LUI DEMANDER CE QU'IL VEUT EXACTEMENT.