

- 1- Objectifs
- 2- Méthodologie
- 3- Intervention
- 4 - Aller plus loin

« Ce que tu es parle si fort que je n'entends plus ce que tu dis... »

1 – OBJECTIFS DE LA REUNION

- ☞ Renforcer sa capacité à négocier en leader par :
 - une meilleure maîtrise de son propre comportement
 - une meilleure compréhension des enjeux de son client
 - une meilleure préparation et structuration de ses entretiens de négociation

2 – METHODOLOGIE :

- ☞ Apports théoriques
- ☞ Mises en situations

3 – LE THEME ET CE QU'IL FAUT EN RETENIR !

Introduction par Christophe CHARMEIL :

1. comment allons-nous travailler ?
2. structurer l'intuition
3. partager les bonnes pratiques
4. nous entraîner

① Les instincts perdants (feux rouges)

- **L'a priori** : sur-préparer ou sous-préparer en entretien
Il faut penser revenir à ses objectifs premiers

Il ne faut pas faire d'un a priori une opinion définitive

- **L'opposition** : tendance naturelle à vouloir imposer sa propre volonté. Ne pas être à l'écoute et par conséquent, pas d'échanges.
Risque de rupture

Il faut se maîtriser émotionnellement

- **L'auto-défense** : tendance naturelle à justifier ses positions
Répondre à des « parce que » alors que l'on ne vous demande pas de « pourquoi »
Par exemple, lorsqu'un client vous dit « il est cher votre produit », si vous répondez « non », vous provoquez l'opposition et les 2 autres tendances perdantes.

Etre cohérent entre ce que l'on dit et ce que l'on montre

② Les accélérateurs à développer (feux verts)

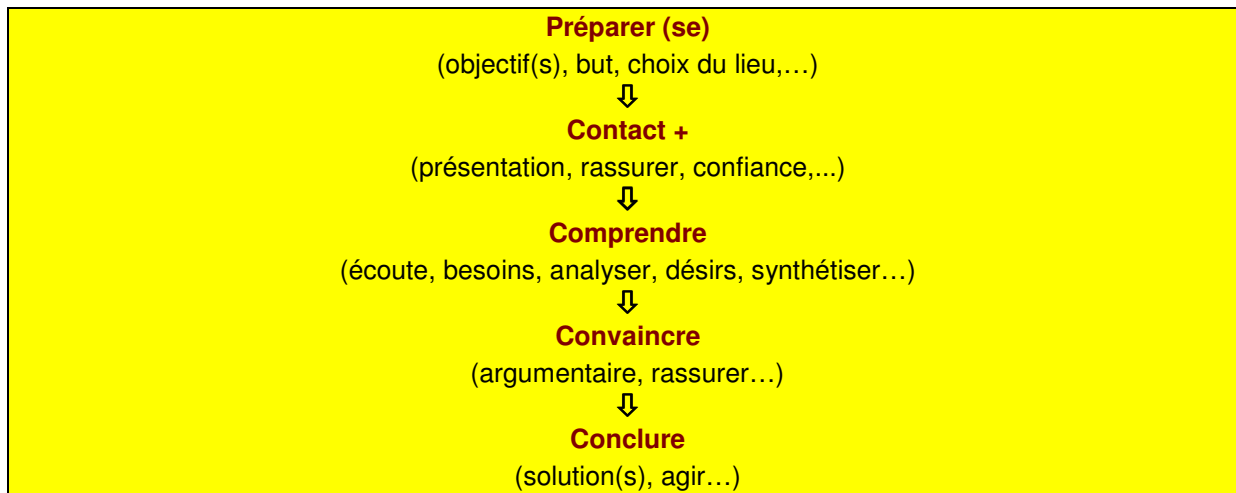
- Analyser en situation (par exemple, prendre du recul, écouter, comprendre les besoins...observer en situation)
- Décider en négociation c'est se dire, « voilà ce que je décide de répondre à la demande »
Décider, c'est l'inverse de subir !
- Agir : proposer, mettre en place une action
Assumer la position

③ A titre individuel, se poser les questions :

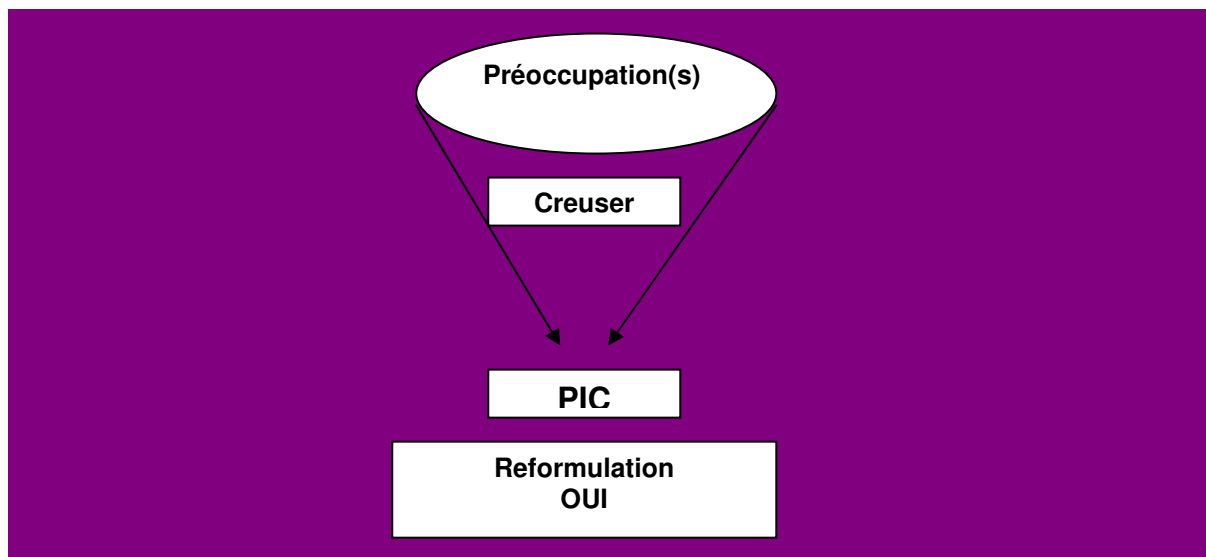
- Quels sont mes points forts ?
- Quels sont mes points de vigilance ?

Attention à ne pas se créer de la difficulté...

④ Quelles sont les étapes d'une négociation ?



En synthèse...



Les qualités d'un négociateur :

Empathie, diplomatie, écoute, charmeur, patient, sérieux, clarté des propos...

On ne progresse pas par soustraction sur les paramètres : FERMETE et/ou OUVERTURE

N'oublions pas : RIGUEUR, COHERENCE, EXEMPLARITE

⑤ Ne pas oublier...

- Point d'amélioration simple : à « ça m'intéresse », il faut creuser : « qu'est ce qui vous intéresse ? »
- L'homme est 100 fois plus convaincu parce qu'il dit que par ce qu'il entend
- Lors des étapes de négociation, passer rapidement en phase « comprendre »
- Dès que l'on « sur » argumente, on se fragilise dans la négociation !
- Un argument en dehors du « PIC » amène à des objections
- La reformulation : la collecte des « OUI » ! entendre le 1^{er} OUI
- Penser à la reformulation constructive
- Attention à ne pas être pollué par le non-verbal : 93% de notre communication ne passe pas par le sens !
- People buy people first (les gens achètent d'abord les gens)
- La fermeté rassure le client
- Ce que tu es parle si fort que je n'entends plus ce que tu dis

Le PIC : point d'intérêt du client

5 – ALLEZ PLUS LOIN

☞ Conférer documents remis par l'intervenant