



NEC-OTIUM
DONNEZ UNE CHANCE À LA CONCORDE

Accroître la performance des négociations commerciales

Publics concernés :

Responsables de comptes-clés,
Managers commerciaux,
Responsables de
développement commercial ou
marketing, toute personne
investie d'un mandat de
négociation commerciale.

Prérequis : Aucun si ce n'est
d'être amené à devoir négocier
professionnellement avec des
clients.

[Voir profils des formateurs.](#)

Objectifs généraux :

Donner aux participants les outils fondamentaux leur permettant de :

- **Définir des stratégies de négociation efficaces** qui engagent leur entreprise tout en préservant au mieux ses intérêts face à ses clients.
- **Conduire des négociations commerciales** avec des clients dans des contextes variés de relations d'intérêts et de pouvoir.

Objectifs pédagogiques :

Rendre les participants mieux à même de :

- **Définir la bonne approche stratégique** face à leurs clients en fonction des volontés de transiger en présence et de l'historique de la relation.
- Analyser les divergences et convergences d'intérêts, **élaborer une base de transaction et finaliser les objectifs.**
- Cerner les difficultés et enjeux, **choisir la tactique appropriée puis préparer les marges de manœuvre**, positionner les valeurs clés (I, O, R) et jalonner les concessions (feuille de préparation).
- Prendre en compte la gestion de la pression du temps, **contrôler l'enchaînement des phases et des rounds.**
- **Choisir l'ordre approprié de traitement des points de désaccord**, opposer la résistance requise selon le degré d'offensivité tactique, **gérer la tension induite** jusqu'à l'obtention de l'accord.
- **Appliquer les techniques posturales et oratoires (verbatim)** propres à la négociation en adoptant les attitudes et les formulations argumentaires idoines pour orienter les concessions vers les niveaux d'accord visés.



NEC-OTIUM
DONNEZ UNE CHANCE À LA CONCORDE

‘Les bases de la négociation professionnelle commerciale.’

Déroulé du programme :

- L'accueil est prévu chaque jour dès 8h avec café ou thé, + jus de fruit
- Des pauses de 15 minutes avec collations sont prévues vers 11h00 le matin et 15h00 l'après-midi.
- Les déjeuners sont programmés entre 12h30 et 13h45

Première journée Stratégie et préparation technique

- 9h00** Introduction, tour de table, expression des attentes.
- 9h30** Définitions, synthèses des approches et notions préalables.
- Les stratégies de relation en situations d'intérêts convergents ou divergents.
 - Les grandes confusions : techniques de négociation et de vente, négociation de crise et négociation professionnelle...
 - Le dilemme du négociateur : sécuriser l'accord ou le maximiser ?
 - Le paradoxe : traiter des désaccords en préservant la relation...
 - Le principe de résistance et de modulation de tension.
- ➔ Exercice d'entraînement : opposer une résistance (concessionnelle ou argumentaire) sur des mini cas.
- 10h30** Approches stratégiques de la négociation commerciale, base de transaction et fixation des objectifs.
- Les déterminants de la volonté de transiger, variable stratégique majeure (approches proactive/opportuniste/dynamique.)
 - Analyse critique des divergences et convergences d'intérêts, élaboration d'une base de transaction.
- ➔ Exercice de clarification des objectifs de négociation à partir d'une base de concertation (support de préparation fourni)
- 11h30** Première simulation test de négociation : Le cas SIMONS + debriefing
- 13h45** La feuille de préparation par objectif (FPO) marquant le cheminement transactionnel vers l'accord recherché
- Évaluation du niveau de difficulté et d'enjeu.
 - Choix du degré d'offensivité tactique.
 - Définition des marges de manœuvre et construction des échelles transactionnelles avec ses valeurs clés (I,O,R)
 - Echelonnement des concessions de valeur ou d'objet.
- 15h15** Seconde simulation test de négociation : Le cas FELIX – Préparation technique sur support fourni (FPO) en sous-groupes, jeux de rôles puis debriefings technique et vidéo par l'animateur.
- 17h15** Conclusion et tour de table.

Seconde journée Maîtrise du déroulement et des échanges

- 9h00** Rappel des points clés abordés en J1.
- 9h20** Les 4 phases du processus de négociation : une tension orchestrée vers l'accord
- Le séquençage de la négociation, de la prise de contact à la protocolisation des accords...ou de la rupture.
 - L'importance de la phase exploratoire et l'enjeu de la phase de normalisation (si la relation d'intérêts doit perdurer).
 - L'ordre choisi du traitement des objectifs pour sécuriser ou maximiser le niveau d'accord recherché
 - Le jeu tactique des suspensions.
- 10h45** Approche posturale de la négociation.
- Le choix stratégique du mode de relation (conflictuel/pacifique) vs Le choix tactique du mode de transaction (intransigeant/coopératif)
 - Les quatre postures du négociateur et les attitudes clés associées.
- ➔ Exercice d'entraînement sur des mini cas de postures à jouer en binôme en adoptant les attitudes idoines.
- 13h45 vers** Le lexique rhétorique du négociateur pour progresser l'accord
- Les techniques de formulation (demande, argument, concession) pour déployer sa résistance et faire fléchir celle de l'Autre.
 - La spécificité du cycle argumentaire de la négociation.
 - Le bon équilibre à trouver entre la charge tensionnelle et la flexibilité relationnelle dans l'échange.
- ➔ Exercice d'entraînement sur des formulations de demande et de défense argumentaire.
- 15h15** Troisième simulation : Le cas OSWALD
Préparation technique et argumentaire, jeu de rôles, debriefing technique et vidéo par l'animateur.
- 17h15** Conclusion, Quiz des compétences acquises, tour de table final et évaluations.