



M225F La négociation, clef du succès en affaire

Pierre Alègre, ing., MBA, PMP, CD
associé Bates

Négociation

« Ne négocions jamais avec nos peurs. Mais n'ayons jamais peur de négocier. »

de John Fitzgerald Kennedy

Négociation

Définition de la négociation

- Voici la définition du terme négociation que l'on retrouve dans le dictionnaire Robert - « Série d'entretiens, d'échanges de vues, de démarches qu'on entreprend pour parvenir à un accord, pour conclure une affaire.
- Voici une autre version : Démarche consistant à obtenir ce que vous désirez sans que la partie adverse ne perde la face ou, procédé employé pour satisfaire nos besoins lorsque nous sommes à la merci d'une autre personne.



Mots clés

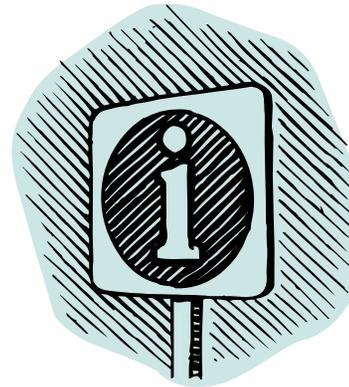
Importance de la
préparation

Honnêteté

Ouverture d'esprit

Principaux éléments de la négociation

1. Information



2. Délai



3. Influence et pouvoir



Étapes de la négociation

1. Orientation et détermination des faits
2. Résistance
3. Reformulation des stratégies
4. Négociations ardues et prise de décisions
5. Entente
6. Suivi

Les étapes de la négociation

1. Orientations et détermination des faits

TÂCHE (OU CONTENU)

- Présentations
- Déclarations préliminaires
- Vue d'ensemble de la situation
- Identification des questions
- Établissement des priorités



Logique et faits

RELATIONS (OU PROCÉDÉS)

- Rituels
- Création de l'ambiance
- Tissage des liens
- Détermination des rôles
- Suppositions concernant les négociateurs en tant qu'individus (Puis-je vous poser encore quelques questions ?)



Émotionnelle

Les étapes de la négociation

2. Résistance

TÂCHE (OU CONTENU)

- Prise de position
- Points de vue logiques

RELATIONS (OU PROCÉDÉS)

- Protection de ses intérêts
- Qu'est-ce que cela me rapporte?
- Débat et argumentation
- Discours
- Guerre psychologique
 - “Faites-moi confiance”
 - “C'est une bonne affaire pour vous”
 - “Soyez raisonnable”

Les étapes de la négociation

3. Reformulation des stratégies

TÂCHE (OU CONTENU)

- Présentation de nouvelles données
- Reformulation des enjeux
- Réévaluation des stratégies initiales

RELATIONS (OU PROCÉDÉS)

- Règlement des problèmes
- “Peut-être devrions-nous essayer une autre démarche”

Les étapes de la négociation

4. Négociations ardues et prise de décisions

TÂCHE (OU CONTENU)

- Établissement des véritables objectifs
- Exploration des solutions de rechange
- Élaboration d'options aux fins de gains respectifs

RELATIONS (OU PROCÉDÉS)

- Qu'est-ce que cela leur rapporte?
- Collaboration
- Règlement des problèmes communs
- "Que faut-il faire pour arriver à une entente?"

Les étapes de la négociation

5. Entente

TÂCHE (OU CONTENU)

- Trouver des terrains d'entente
- Assurer la compréhension de l'entente
- Rédiger et passer l'entente en revue
- Ratification de l'entente

RELATIONS (OU PROCÉDÉS)

- Récapitulation
- “Affaire conclue!”

Les étapes de la négociation

6. Suivi

TÂCHE (OU CONTENU)

- Vérification de la mise en oeuvre de l'entente conclue

RELATIONS (OU PROCÉDÉS)

- C'est le moment de jeter les bases d'ententes futures
- "Vous avez fait une bonne affaire!"

FACTEURS INFLUENÇANT LA NÉGOCIATION



Établissement d'une marge de manœuvre

Préparer une marge de manœuvre avant
d'entamer les négociations

et

Définir des raisons plausibles d'évoluer
à l'intérieur de cette marge de manœuvre

Exercice de négociation (1 à 1)

1. La stratégie conflictuelle (gagne-perd)

- La première stratégie, soit la **stratégie conflictuelle** ne doit pas être utilisée lorsqu'on cherche à tisser des liens avec la clientèle. Bon nombre de gens ne tiennent pas compte de cela et c'est pourquoi s'ils ont recours à cette stratégie, il faut tenter de les en dissuader car ils risquent de ne pas obtenir des résultats satisfaisants.
- Certains soutiennent cependant que cette stratégie peut s'avérer efficace lors d'autres formes de négociations – achat unique d'un produit de consommation, rapports avec des fournisseurs ou encore lors de négociations collectives.

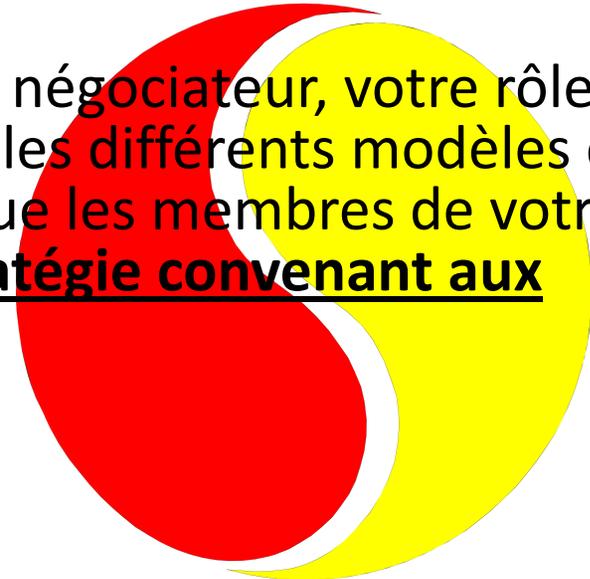


2. La stratégie coopérative (gagne-gagne)

- La deuxième stratégie est associée aux ouvrages de Fisher et Ury (obtenir un oui) en rapport avec le projet de négociations de Harvard. Issues à l'origine de leur travail avec les terroristes et la réduction des armements stratégiques, leurs stratégies gagne-gagne permettent d'obtenir de bons résultats au début des négociations avec des clients.
- Bien que le but de la stratégie gagne-gagne soit louable, son aptitude à gagner la confiance et à établir une véritable synergie s'avère quelque peu limitée. Par conséquent pour que les négociations soient vraiment efficaces, il faut dépasser le modèle coopératif pour adopter le modèle synergique.

3. Stratégie synergique (au-delà de gagne-gagne)

- La troisième stratégie, soit la stratégie synergique est la plus efficace pour tisser des liens avec les clients bien qu'elle soit moins connue et qu'on en parle peu dans les médias. C'est ce qui explique la rareté des cadres qui connaissent et mettent en pratique cette stratégie. Pourtant, les cadres qui ne sont pas familiers avec les autres modèles adoptent cette stratégie tout naturellement.
- **ÉLÉMENT IMPORTANT** – En tant que négociateur, votre rôle consistera à faire la distinction entre les différents modèles et à veiller à ce que vous-même ainsi que les membres de votre équipe de négociation utilisiez la stratégie convenant aux différentes circonstances.



Tactiques

- Position physique avantageuse
- Le toucher
- Confier des secrets
- Négociation en équipe vs un individu
- Intimidation
- Position excessive ou intransigeante
- Mettre dans un coin avec des questions affirmatives
- Disposer de pouvoirs restreints
- Exercer de la pression
- Modestie
- Détailler le produit
- Comparaison avec la compétition
- Offre finale/ définitive

Exercice 2 sur la recherche d'un consensus - Glorifruta



Négociation

**« Ce qui est à nous est à nous,
ce qui est à vous est
négociable. »**

de Nikita Khrouchtchev

**Merci beaucoup pour votre
participation**

Pierre Alegre 514-757-3313
pierre.alegre@sympatico.ca