



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# **Votre Approche Stratégique en négociation.**

Association des professionnels en droit de  
passage et immobilier du Québec

**Le Collectif de services aux  
entreprises, CSE inc.**

**Conférencier: Michel Couture**

Conception & élaboration: Michel Couture

**Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)**



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Contexte actuel

- L'association des professionnels en droit de passage et immobilier du Québec, doivent composer avec la contestation de ces valeurs par divers intervenants.
- Dans ce contexte, les évaluateurs ont besoins d'outils et d'une façon de faire pour leur permettre d'établir un rapport de force équitable.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# La conférence, les thèmes abordés

- Le partenaire de négociation :  
profils psychologiques, types de  
personnalités, attitudes et  
mentalités
- La validation, rétroaction et  
l'écoute active
- Établir sa stratégie d'approche

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# La conférence, les thèmes abordés

- Déstabilisation et prise de contrôle de la négociation
- Le verbal et le non-verbal
- Les règles d'une bonne négociation : techniques de base, trucs et astuces

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Postulat

- Affirmation: une négociation est un ensemble de perception qui aura comme fin, une entente gagnante-gagnante.
- Nous disons perception car la négociation est une vision que vous avez de votre interlocuteur et une vision que l'interlocuteur a de vous!
- 80% d'une négociation réside dans la préparation, donc ce qui se passe avant la négociation.

(Plénière)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Les perceptions

- Les deux premières minutes d'une rencontre sont révélatrices; vrai ou faux
- Quels sont les éléments que vous observez lors d'une première rencontre avec une personne?
- Accordez-vous de l'importance à l'image que les gens se font de vous?



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Quelques principes à adopter

< Une bonne négociation c'est lorsque les deux parties ont la perception qu'ils ont obtenus ce qu'ils voulaient!

< D'où l'expression win-win (gagnant – gagnant.)

< Les deux parties sont satisfaites, mais pas nécessairement de la même façon :

< En fait, l'expression « gagnant gagnant » cache le dilemme auquel nous sommes confrontés; Lequel?

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Attitude et mentalité propice à la négociation

- **La compétence et la confiance**
- **La compréhension du besoin**
- **Être en mode conseiller plutôt qu'en mode persuadeur.**
- **Crédibilité et notoriété**
- **Effet de rareté et variété**
- **La connaissance de son marché.**

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)





Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Établir un climat de confiance

## à l'aide du **B.P.E.**

(But, Processus et Enjeu)

**But:** Quels sont mes objectifs, ma position minimale et maximale;

**Processus:** Comment je vais m'y prendre,

**Enjeu:** Que sera « l'output » de la négociation.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Établir un climat de confiance

- Répondez à la question : Qu'est-ce qui est négociable?
- Expliquez au client le processus que vous entendez suivre pour atteindre le but.
- N'oubliez pas de mentionner vos intérêts
- L'esprit de négociation, savoir découvrir l'autre et communiquer dans le but de persuader
- Savoir à qui l'on a affaire est un préalable à l'instauration d'une relation avec une personne

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Établir un climat de confiance à l'aide du B.P.E. (But, Processus et Enjeu)

- Votre perception des enjeux et besoins du client
- La perception du client face à votre capacité de répondre à ses besoins
- Votre capacité à donner de l'information qui rassurera le client
- La réception du client face à la confiance qu'il aura en votre entreprise

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# L'Écoute active : allier ou ennemi 2 Oreilles, une bouche!!!!

- L'écoute active ne peut être dissociée de la perception;
- Notre perception des besoins cachés ou non du client est un reflet direct sur l'écoute que nous avons consenti à notre interlocuteur;
- l'écoute active est la pierre angulaire de la négociation;
- l'information dont nous avons besoin pour préparer notre stratégie de négociation;

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# L'Écoute active : allier ou ennemi 2 Oreilles, une bouche!!!!

- *Il faut faire un effort pour écouter ce que le client dit ;*
- *L'esprit de la plupart d'entre nous vagabonde lorsqu'un interlocuteur tente de définir ses besoins, ses difficultés ou ses impressions;*
- *Un bon auditeur est comme un radariste : Il doit tout écouter et se concentrer sur les besoins du client pour se rapprocher de la zone d'intérêt que chaque énoncé lui permet de cibler; (minimiser la prise de note)*

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# La Rétroaction et la reformulation

- Comme nous venons de le voir, il faut savoir écouter, mais au-delà de l'écoute, il faut également savoir poser les bonnes questions et utiliser la psychologie renversée. (reverse psychology).
- Il faut, autant que faire se peut, faire rouler la pression car si vous ne le faites pas, votre interlocuteur lui, le fera.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# La Rétroaction et la reformulation

- Ce que l'interlocuteur tente de faire c'est de vous faire parler;
- Pourquoi les rencontres avec les négociant se tiennent-ils maintenant dans des salles de conférence?
- L'art de poser les bonnes questions et d'entrer dans la bulle de l'interlocuteur

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Ne jouez pas dans ma bulle



Moi Social

Moi intérieur



Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)





Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Les tactiques:

- Ne dévoilez pas le maximum recherché.
- Évitez tout argument inutile.
- Conservez votre calme.
- Ne faites aucune promesse sans avoir l'autorité nécessaire.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Les tactiques:

- Rappelez-vous que le client doit aussi sortir gagnant des négociations. (win-win)
- Effectuez une écoute active.
- Ne dite rien si on vous présente une offre inacceptable; le silence est la meilleure réponse en pareil cas.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Les manières de sortir d'une impasse

- Passez à un autre sujet.
- Reconnaissez la position du client et tentez de lui faire comprendre la vôtre.
- Demandez à l'autre partie de suggérer une solution.
- Dites au représentant du client que vous avez parcouru trop de chemin pour échouer si près du but.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

## La préparation matérielle et l'offre

« Bien se préparer. Une personne n'est jamais trop bien préparé lorsque vient le temps de faire une présentation. La façon d'utiliser le temps de préparation fait toute la différence entre conclure une vente et retourner bredouille. »

*(Dale Carnegie, How to Win friends & influence people)*

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# La Rétroaction et la reformulation



La rétroaction permet de faire progresser le client.

La reformulation permet de préciser ses besoins

Cela permet également de contrer les objections ou de déterminer si c'est une excuse

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Les différentes stratégies et type de négociation.

**B.A.T.N.A. (Best Alternative To  
Negotiate an Agreement, selon  
*l'appellation de Fisher et Ury*)  
l'équivalent de la meilleure  
solution de rechange.**

***(Comment réussir une  
négociation)***

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# L'effet d'ancrage

- Contrairement à ce que nous dicte notre intuition, nous avons intérêt à prendre l'initiative d'ancrer la discussion au niveau qui correspond à nos aspirations à condition que l'on soit capable de le justifier par des critères objectifs ;
  - *Demander au client de valider le prix sur le marché*
  - *La valeur marchande du produit*
  - *La disponibilité du produit*

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# L'effet d'ancrage

- Vous permet de vous assurer que les points négociés sont scellés.
- Cela évitera que votre interlocuteur revienne sur des points conclus et entendus
- Met l'accent sur ce qui reste à négocier.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)





Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Conclusion

- Rappelez-vous que 80% d'une négociation ce passe avant la négociation;
- B.P.E.
- Batna
- Écoute Active
- Rétroaction & Reformulation.

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)



Collectif de services  
aux entreprises inc.

# Période de question

Un cerveau collectif à  
votre service  
[WWW.CSEINC.CA](http://WWW.CSEINC.CA)