

IFAG – B3 - COMMUNICATION

IFAG

L'ÉCOLE DE MANAGEMENT POUR **ENTREPRENDRE & INNOVER**

IFΔG

JEAN MARC PESCIA

IF△G

L'ÉCOLE À L'ORIGINE
DE L'ENTREPRENEURIAT DE DEMAIN

COMMUNICATION

START
ME UP





LA NEGOCIATION

LA NEGOCIATION

La négociation

- ✓ La négociation
- ✓ Préparation de la négociation
- ✓ Types de négociation

LA NEGOCIATION

9 pièges à éviter:

1. Une information imparfaite.
2. Une stratégie hésitante.
3. Un rapport de force moins favorable qu'on ne croit.
4. Un interlocuteur mal identifié.
5. Un négociateur incontrôlé.
6. Une écoute insuffisante.
7. Une trop grande agressivité.
8. Un manque de préparation et de méthode.
9. Une méconnaissance des cultures.

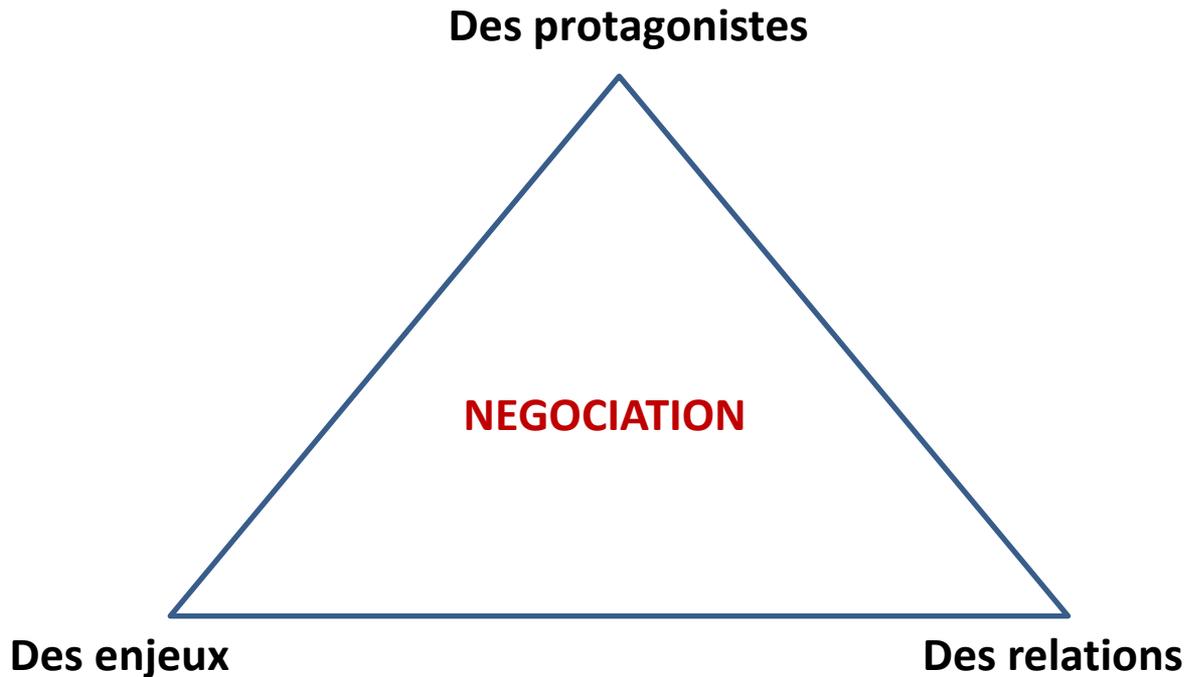
LA NEGOCIATION

Une **négociation** réussie:

C'est une négociation conclue par un arrangement accepté par les parties en présence parce qu'elles y trouvent un intérêt.

LA NEGOCIATION

Les composantes de base d'une négociation:



Il y a négociation chaque fois que des enjeux séparent les protagonistes et que ceux-ci sont animés par la volonté d'aboutir à un arrangement dans le cadre de leurs relations

PREPARATION DE LA NEGOCIATION

Préparation en fonction du **type de négociation**.

Type de négo	Simple	Importante	Complexe
Caractéristiques	Risques et complexité faibles	Risques ou complexité élevés	Risques et complexité élevés
Exemples	Négos personnelles. Négos internes à l'entreprise. Vente de produits catalogues.	Négos sociales. Négos avec des sous traitants. Vente d'équipements.	Négos internationaux. Ventes de grands systèmes.
Préparation	Légère	Intermédiaire	Approfondie

PREPARATION DE LA NEGOCIATION

Les 6 leviers.

Poids: Quelle est ma puissance d'achats?

Choix: Equilibre Offre/Demande

Influence: Qui décide vraiment en interne?

Sanction: Volume en plus/moins, pénalité/bonus...

Information: Toutes les données de mon dossier.

Temps: Suis-je vraiment pressé?

PREPARATION DE LA NEGOCIATION

La préparation doit aider à répondre à 5 questions:

1. Qui sont les acteurs en présence?
2. Quels sont leurs besoins, leurs objectifs?
3. Quelles sont nos stratégies et nos tactiques alternatives pour atteindre nos objectifs?
4. Quels arguments allons-nous développer?
5. Comment nous organiser?

PREPARATION DE LA NEGOCIATION

En conclusion:

Optimiser son temps de préparation

Le bon négociateur ne passe pas plus de temps à préparer sa négo que le négociateur moyen.

En revanche, il l'utilise mieux en s'appuyant sur une préparation. Le mauvais négociateur, lui ne se prépare pas assez. Il attend le dernier moment.

PREPARATION DE LA NEGOCIATION

En conclusion:

Bien connaître son dossier.

Le bon négociateur connaît son dossier sur le bout des doigts, la position qu'il entend défendre. Il s'est parfaitement renseigné sur ses interlocuteurs ou ses concurrents.

PREPARATION DE LA NEGOCIATION

En conclusion:

Se préparer à tout.

Le bon négociateur envisage différents scénarii et options lors de la préparation. Le négociateur moyen se focalise sur un scénario unique qu'il creuse au maximum. Si les choses ne se présentent pas comme espérées, il se trouve désarçonné.

Il vaut mieux être en quelque sorte prêt à tout que prêt à fond.

LES TYPES DE NEGOCIATION

Stratégie	Pouvoir	Confiance	Objectif du négociateur
Passage en force	Fort	Faible, enjeux à court terme	Maximiser ses gains
Défensive	Equilibré	Faible, intérêt immédiat	Défendre sa position
Marchandage	Faible	Faible, enjeux à court terme	Minimiser ses pertes potentielles
Ouverture	Fort	Elevée, souhait d'une bonne relation	Faire des concessions
Win/Win	Equilibré	Elevée, coopérer à long terme	Echanger des concessions
Demande	Faible	Elevée, créer une bonne relation	Solliciter des concessions
Valse hésitation	Equilibré	Incertaine ou mitigée	Tester l'autre et voir venir

LES TYPES DE NEGOCIATION

Le passage en force

C'est une stratégie qui s'appuie sur la menace et la fermeté. Elle est utilisée lorsque le négociateur qui possède le pouvoir veut imposer sa solution.

Ex. cas d'un distributeur représentant une PM très élevée d'un fournisseur et voulant un prix pour une promo.

LES TYPES DE NEGOCIATION

La défensive

Le pouvoir des négociateurs est équilibré, chacun cherche à satisfaire ses intérêts et à défendre ses positions.

Elle voit se succéder les pressions, le harcèlement, les concessions minimales et contrôlées.

LES TYPES DE NEGOCIATION

Le marchandage

Le négociateur dispose d'un pouvoir limité.

C'est ce qui le pousse à utiliser le bluff pour arriver à ses fins. Cela ne fait qu'accroître la méfiance mutuelle.

Ce qui importe pour les négociateurs ici, c'est de s'en tirer le mieux possible au niveau des enjeux. Ils se préoccupent peu des relations à long terme car celle-ci est secondaire par rapport à la transaction immédiate.

LES TYPES DE NEGOCIATION

L'ouverture

Dans ce cas, le négociateur qui possède un pouvoir élevé se soucie de maintenir de bonnes relations à long terme avec ses interlocuteurs.

LES TYPES DE NEGOCIATION

Le win-win

Les négociateurs prennent conscience qu'ils doivent travailler ensemble et sans à coups le long terme. Ils doivent résoudre un problème au mieux de leurs intérêts mutuels.

Il faut une parfaite confiance mutuelle...

LES TYPES DE NEGOCIATION

La demande

Lorsque le négociateur a peu de pouvoir mais qu'il souhaite traiter dans la confiance avec son interlocuteur, contrairement au marchandage, il opte pour la demande; il cherche à séduire son interlocuteur et demande de l'aide.

LES TYPES DE NEGOCIATION

La valse hésitation

C'est une négociation mixte où les niveaux de pouvoir et de confiance sont incertains ou équilibrés.

Chacune des parties dispose d'armes dont elle va user à des moments différents. Ce type de stratégie se rencontre au début d'un conflit. Les acteurs s'observent et s'évaluent.

LES TYPES DE NEGOCIATION

Stratégie coopérative

La confiance avant tout

Le négociateur choisit de coopérer s'il table sur la confiance et veut mettre en sourdine le rapport de force. La confiance est pour lui plus importante que le pouvoir car il joue sur le long terme.

Gagner ensemble

Animés par la volonté de construire un projet en commun, les négociateurs sont prêts à faire des concessions pour répondre aux attentes de l'autre partie. Ils cherchent plus à comprendre les problèmes qu'à imposer des solutions.

Des jeux à somme non nulle

Tout le monde gagne plus ou moins, personne n'est perdant.

Une part plutôt que rien

Chacun se satisfait d'avoir gagné quelque chose dans l'accord même s'il aurait pu espérer plus par une confrontation dure. Mais chacun a préféré une part de gâteau plutôt que ne rien avoir du tout.

De bonnes relations à long terme

Les relations entre les partenaires se sont renforcées: ils sont prêts à travailler ensemble à long terme

Stratégie compétitive

Le pouvoir déterminant

La confiance est faible entre les protagonistes, l'importance des enjeux exige d'atteindre un objectif. Les relations avec son interlocuteur sont secondaires.

Maximiser ses gains

Pour maximiser ses gains ou minimiser ses pertes potentielles, le négociateur recherche le meilleur rapport de force possible. La fin justifie les moyens: les intérêts adverses, souvent divergents, doivent être bousculés.

Des jeux à somme nulle

L'un gagne au détriment de l'autre.

Un avantage immédiat

Un résultat même déséquilibré est accepté s'il évite les pertes qu'aurait entraînées un conflit ouvert. Chacun s'en satisfait bien que l'un des deux ait quelques raisons de s'estimer lésé.

Un risque de remise en cause

La confiance s'est encore affaiblie. La partie frustrée cherchera si elle le peut, à remettre en cause l'accord.

JEAN MARC PESCIA

IFΔG