

1. Accueil

- Présentation de l'intervenant et des participants
- Expression des attentes par rapport à la formation
- Présentation des objectifs et du programme

2. Introduction : croyances et a priori sur la négociation

- Test : Les aprioris de chacun sur la négociation.
- Dégager en groupe les qualités principales d'un bon négociateur et les croyances limitantes qui peuvent nuire à la réussite de négociations.
- Prendre conscience de des aptitudes, forces et faiblesses pour négocier.

3. Les styles sociaux : Comment adapter son style de communication à celui de son interlocuteur

- Les trois pôles d'une relation commerciale
- Présentation du modèle
- 12 critères objectifs pour déterminer la préférence communicationnelle de son interlocuteur
- Les quatre portraits type de l'interlocuteur
- Déterminer son propre style de négociateur
- Adapter la relation au type communicationnel de son interlocuteur

4. Les composantes essentielles d'une communication efficace : Ecoute active, Parole active et traitement des objections.

- Les bases de la théorie de la communication
- Observer, Se synchroniser, reformuler.
- Les filtres de la communication
- 5 modes d'écoute à éviter
- 10 principes pour une écoute active
- 5 modes de parole à proscrire
- 10 principes pour une parole active
- Savoir répondre à une objection : Le traitement des objections.

5. Préparation de la négociation

- Les préalables de la négociation
- S'informer
- Les relations personnelles entre parties, la cartographie des relations.
- Les motivations en présence, les valeurs en jeu.
- Les solutions négociables à la table. Les positions de négociations et la marge de manœuvre.
- Les solutions hors table de négociation
- Construire un argumentaire
- Le processus suggéré
- La logistique

6. Définir et mener une stratégie

- Les conséquences d'une absence de stratégie
- Le modèle de la négociation constructive
- Les 10 principes de la discussion constructive
- Savoir consulter
- Stratégie offensive
- Stratégie défensive
- Comment effectuer un choix stratégique ?
- Les tactiques qui découlent de chaque stratégie
- Créer et répartir de la valeur.
- 13 tactiques usuelles et les réponses adéquates.

7. Gérer les difficultés qui peuvent se présenter

- Les 4 scénarios à risque
- La gestion des émotions pendant la négociation, répondre à la provocation.
- Réagir aux critiques et aux reproches
- Les étapes d'un conflit et la gestion d'un conflit.
- Gérer son stress.

8. Conclure une négociation

- Evaluer et formaliser les produits des séances de négociation.
- Comment conclure une négociation.
- Quand envisager l'accord ?
- Le retour à la relation informelle
- Consolider et pérenniser la relation