

Techniques de négociation

RS3952 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	15005
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

NEGOTIATING PARTNER · SIRET : 42229634300029

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Véritable levier stratégique et intervenant dans tous les domaines et secteur d'activité, la négociation, est un enjeu incontournable pour l'entreprise. En effet, la maîtrise de cette compétence en « techniques de négociation » constitue une réelle plus-value pour la performance et la rentabilité de l'entreprise.

C'est dans cette démarche que s'inscrit cette certification « techniques de négociation » en accompagnant des entreprises et des individus, salariés ou demandeurs d'emploi, désirant acquérir, optimiser ou renforcer leurs compétences et leurs postures en négociation.

Aussi, en jalonnant les différentes étapes de la négociation ; de la préparation, à la maîtrise de la conduite de la négociation et de la conclusion jusqu'à son suivi, cette certification délivre une méthodologie et une véritable boîte à outils nécessaires pour optimiser les accords et l'efficacité des négociations.

Ainsi, cette compétence répond par une approche générique de la négociation, aux besoins des entreprises souhaitant améliorer leurs pratiques et accroître leur croissance.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Préparer la situation de négociation

- Analyser l'environnement et le contexte de la négociation pour mettre en exergue les enjeux et appréhender les différentes variables sur lesquelles pouvoir négocier.
- Identifier les objectifs de l'autre partie pour anticiper leurs attentes et réactions et prévoir les différentes options possibles.
- Analyser les différents types de pouvoir et les rapports de force avec l'autre partie pour se positionner dans la négociation et construire sa tactique.
- Définir ses propres objectifs, ses intentions et ses limites en établissant des listes de souhaits et de concessions pour délimiter sa marge de négociation.
- Etablir une cartographie de la négociation en identifiant les différents acteurs, leurs rôles respectifs et leurs degrés de décision pour structurer la négociation et affiner la tactique.
- Concevoir une stratégie de négociation agile pour permettre une adaptation rapide dans les réponses apportées.
- Recueillir des informations utiles sur l'autre partie pour préparer ses arguments et établir une liste de questions à poser.
- Concevoir des hypothèses pour préparer les solutions alternatives qui aboutiront à la proposition finale.
- Préparer une phrase d'ouverture de la négociation pour définir le ton, l'ordre du jour et les résultats attendus de la négociation.
- Identifier et sélectionner les informations à partager à l'autre partie pour faciliter l'échange et structurer ses attentes.
- Préparer les conditions matérielles et les outils nécessaires pour appuyer son argumentation et convaincre l'autre partie.

2. Conduire et gérer une négociation

Découverte et analyse des besoins et des attentes de l'autre partie

- Etablir le contact avec l'autre partie, de manière positive et bienveillante pour créer, dès le départ, un climat de confiance favorable au recueil d'information.
- Utiliser les techniques de questionnements et d'écoute active pour identifier les besoins, les priorités, les contraintes et les limites de l'autre partie.
- Identifier le type de personnalité de ses interlocuteurs pour ajuster sa communication et favoriser un échange constructif.
- Détecter les différents signaux verbaux et non verbaux permettant de mettre en exergue des indices sur la flexibilité de l'autre partie.
- Utiliser les techniques de communication et de reformulation permettant la vérification de la compréhension commune des informations transmises entre les deux parties.
- Tester et vérifier les hypothèses établies pour affiner la proposition et définir les priorités.

Conduite de la négociation

- Elaborer des propositions et des contre-propositions structurées, spécifiques et réalistes pour obtenir un accord et un résultat positif pour les deux parties.
- Argumenter en adoptant le mode de comportement approprié à la situation de négociation pour permettre l'adhésion de l'autre partie et trouver une zone d'accord possible.
- Adapter la proposition en ajustant les variables pour permettre d'avancer dans la situation de négociation et éviter les blocages.
- Utiliser les techniques de gestion du temps pour allouer une période de temps appropriée à chaque étape du processus de négociation et obtenir un avantage ou un accord.
- Traiter les objections par un reconditionnement ou par un échange de la proposition pour aboutir à un accord sur le principe « satisfait – satisfait ».
- Utiliser les techniques de gestion de situation difficile ou conflictuelle pour désamorcer les confrontations, sortir des impasses et revenir à une situation favorisant la poursuite des négociations.
- Adapter les techniques de conduite de négociation en fonction du type de négociation en identifiant les rôles et responsabilités de chacun pour favoriser un échange constructif.

Conclusion de la négociation

- Repérer les opportunités de finalisation de la négociation pour déclencher la phase de conclusion.
- Définir les termes et conditions finals de l'accord sur le principe « gagnant - gagnant » pour susciter une satisfaction mutuelle.
- Enregistrer et formaliser l'accord pour verrouiller la négociation et engager l'autre partie vers la finalisation du processus.

3. Suivre la négociation

- Suivre les engagements et veiller à leurs mises en application pour renforcer la confiance et la satisfaction de l'autre partie.
- Développer une relation de partenariat avec l'autre partie pour établir des relations pérennes et privilégiées.
- Mettre en place des indicateurs de performance pour mesurer l'impact de la négociation.

1. Préparer la situation de négociation

- Analyser l'environnement et le contexte de la négociation pour mettre en exergue les enjeux et appréhender les différentes variables sur lesquelles pouvoir négocier.
- Identifier les objectifs de l'autre partie pour anticiper leurs attentes et réactions et prévoir les différentes options possibles.
- Analyser les différents types de pouvoir et les rapports de force avec l'autre partie pour se positionner dans la négociation et construire sa tactique.
- Définir ses propres objectifs, ses intentions et ses limites en établissant des listes de souhaits et de concessions pour délimiter sa marge de négociation.
- Etablir une cartographie de la négociation en identifiant les différents acteurs, leurs rôles respectifs et leurs degrés de décision pour structurer la négociation et affiner la tactique.
- Concevoir une stratégie de négociation agile pour permettre une adaptation rapide dans les réponses apportées.
- Recueillir des informations utiles sur l'autre partie pour préparer ses arguments et établir une liste de questions à poser.
- Concevoir des hypothèses pour préparer les solutions alternatives qui aboutiront à la proposition finale.
- Préparer une phrase d'ouverture de la négociation pour définir le ton, l'ordre du jour et les résultats attendus de la

négociation.

- Identifier et sélectionner les informations à partager à l'autre partie pour faciliter l'échange et structurer ses attentes.
- Préparer les conditions matérielles et les outils nécessaires pour appuyer son argumentation et convaincre l'autre partie.

2. Conduire et gérer une négociation

Découverte et analyse des besoins et des attentes de l'autre partie

- Etablir le contact avec l'autre partie, de manière positive et bienveillante pour créer, dès le départ, un climat de confiance favorable au recueil d'information.
- Utiliser les techniques de questionnements et d'écoute active pour identifier les besoins, les priorités, les contraintes et les limites de l'autre partie.
- Identifier le type de personnalité de ses interlocuteurs pour ajuster sa communication et favoriser un échange constructif.
- Détecter les différents signaux verbaux (modulation du langage) et non verbaux (gestuelle, posture, regard) permettant de mettre en exergue des indices sur la flexibilité de l'autre partie.
- Utiliser les techniques de communication et de reformulation permettant la vérification de la compréhension commune des informations transmises entre les deux parties.
- Tester et vérifier les hypothèses établies pour affiner la proposition et définir les priorités.

Conduite de la négociation

- Elaborer des propositions et des contre-propositions structurées, spécifiques et réalistes pour obtenir un accord et un résultat positif pour les deux parties.
- Argumenter en adoptant le mode de comportement (compétitif ou coopératif) approprié à la situation de négociation pour permettre l'adhésion de l'autre partie et trouver une zone d'accord possible.
- Adapter la proposition en ajustant les variables pour permettre d'avancer dans la situation de négociation et éviter les blocages.
- Utiliser les techniques de gestion du temps pour allouer une période de temps appropriée à chaque étape du processus de négociation et obtenir un avantage ou un accord.
- Traiter les objections par un reconditionnement ou par un échange de la proposition pour aboutir à un accord sur le principe « satisfait – satisfait ».
- Utiliser les techniques de gestion de situation difficile ou conflictuelle pour désamorcer les confrontations, sortir des impasses et revenir à une situation favorisant la poursuite des négociations.
- Adapter les techniques de conduite de négociation en fonction du type de négociation (en équipe, bilatérales ou multilatérales) en identifiant les rôles et responsabilités de chacun pour favoriser un échange constructif.

Conclusion de la négociation

- Repérer les opportunités de finalisation de la négociation pour déclencher la phase de conclusion.
- Définir les termes et conditions finals de l'accord sur le principe « gagnant - gagnant » pour susciter une satisfaction mutuelle.

3. Suivre la négociation

- Mettre en place des indicateurs de performance (KPI) pour mesurer l'impact de la négociation.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Une expérience professionnelle de 2 ans en est appréciée.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.scotwork.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	19
Montant total engagé	35 145 €
Coût moyen par dossier	1 850 €
Durée moyenne	18 h
Période	03/2020 – 11/2021
France compétences	94 %
Reste à charge titulaire	6 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.