



Négocier et convaincre

Mener une négociation professionnelle - Avec certification

3 jours (21h00) | 9 4,6/5 | COMO-NEGO | Code RS ou RNCP : RS5963 | Certification Mettre en oeuvre une négociation d'influence - JP GROUP (include) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management & soft skills > Communication orale > Négocier et convaincre

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Définir la meilleure stratégie de négociation en l'adaptant au contexte et à l'interlocuteur
- Préparer le périmètre de la négociation en fixant des objectifs SMART et des marges de négociation compréhensibles par tous
- Diagnostiquer votre propre style de négociation pour l'adapter lors des étapes de la négociation
- Discerner votre mode de communication et celui de votre interlocuteur afin de créer une situation favorable à la négociation.

Compétences attestées par la certification

- Mettre en place des routines de préparations mentales ou physiques en s'appuyant sur les TOP afin de maintenir sa motivation dans la durée pour atteindre un objectif et gérer sa fatigue
- Canaliser son stress en s'appuyant sur les méthodes TOP afin de gérer au mieux son attitude dans la situation donnée
- Analyser la dimension du problème, du processus et des personnes avec une matrice de l'aide à la préparation afin de définir sa stratégie de négociation
- Créer du lien et une relation de confiance avec son interlocuteur en s'appuyant sur une écoute tactique pour passer des attentes exprimées à la compréhension du besoin
- Utiliser les dynamiques d'influence en se basant sur des critères objectifs, de référence ou légitimes afin d'emporter de façon optimale l'accord et la satisfaction des participants
- Sécuriser les conditions de l'accord en précisant les prochaines étapes du processus (qui, quoi, où, quand, comment) pour maintenir la relation dans la durée
- Vérifier la congruence d'un interlocuteur en analysant les expressions faciales, le langage du corps, ainsi que le discours afin de détecter les indices de tromperie
- Définir et mettre en place une stratégie d'entretien en situation probable de tromperie adaptée à la situation avec la méthode CADRER® pour prendre de meilleures décisions lorsqu'il y a des indices de tromperie
- Mener un processus de médiation en le proposant au moment opportun, et en le conduisant de façon adaptée à la situation pour permettre aux parties prenantes de sortir de l'impasse des négociations.

Lien pour visualiser le détail de la certification enregistrée au RS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5963/>

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Avoir de l'expérience en tant que personne travaillant avec des équipes et devant défendre les intérêts de son service (négociation interne) ou travaillant avec des intervenants / prestataires extérieurs et devant défendre les intérêts de son entreprise (négociation externe).

Public concerné

Toute personne souhaitant se familiariser avec la négociation dans un cadre général.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Le rôle de la négociation

- Des situations relationnelles et à enjeux
- Des enjeux collectifs et des enjeux individuels
- Négociation, confrontation, conflit
- Différents degrés de l'opposition des intérêts et des besoins
- Un bref historique de la négociation et de ses théories
- Positions stratégiques et postures personnelles face à la négociation

Négociateur : qu'est-ce que c'est ?

- Les situations de négociation
- Les différents éléments opérants dans une négociation
- Une situation de compétition et de coopération
- Les logiques de gain et de perte
- Les logiques égotiques et le jeu de rôle
- Les modèles de comportement et les modèles stratégiques
- Les techniques de négociation 3.0 : "coopétition", intégration, communication inclusive

Se préparer : le périmètre de la négociation

- Fixer le cadre de la négociation
- Poser les enjeux et fixer les objectifs
- Préparer les supports et documents d'appui à la négociation
- Déterminer la logique et les attentes probables de ses interlocuteurs
- Développer une stratégie de négociation assortie d'un objectif final et d'objectifs intermédiaires
- Fixer à l'avance ses marges de négociation, son "seuil de rupture", ses positions de repli ainsi que les contreparties à obtenir
- Le climat de la négociation
- Evaluer son interlocuteur
- S'informer au maximum sur ses futurs interlocuteurs
- Evaluer les enjeux
- Evaluer les solutions alternatives en cas de blocage
- Définir ses objectifs et sa stratégie vis-à-vis de ses interlocuteurs
- Les outils pour bien préparer sa négociation

Se connaître et communiquer

- Principes de communication
- Evaluer son "propre style" / son attitude en situation de négociation
- Connaître ses propres réflexes et ses automatismes en situation de confrontation
- Savoir-être spécifique au négociateur

- Mener l'entretien de négociation, le leadership dans l'entretien
- Développer une écoute réciproque
- L'écoute / les relances / les silences / la reformulation
- Répondre aux objections
- Argumenter et questionner
- Développer la posture assertive
- Utiliser les techniques de communication non violente pour passer de conflit à confrontation et maintenir les conditions de la négociation
- Utiliser les techniques de gestion émotionnelle pour ne pas se laisser déstabiliser

Maîtriser les différentes phases de la négociation

- Ouverture
 - Evaluer le rapport de force
 - Etablir immédiatement un équilibre psychologique
 - Se légitimer aux yeux de son interlocuteur
 - Poser les bases nécessaires au déroulement d'un échange constructif
 - Valider l'existence d'un objectif minimum commun
- Confrontation
 - Relever les phases sensibles
 - Eviter la rupture
 - Argumenter sans "baratiner", parvenir à se focaliser sur les vrais facteurs de différenciation
 - Défendre efficacement ses positions
 - Résister aux différentes tentatives de pression et de manipulation
 - Gérer les situations conflictuelles en conservant une forme d'autorité tranquille et rassurante
- Construction
 - Mettre en valeur ses éventuelles concessions
 - Négocier pas à pas tout en appliquant avec fermeté la règle du "donnant-donnant"
 - Appliquer des processus d'analyse / décision
 - Les différents modes décisionnels
 - Comment aboutir systématiquement à des décisions collectives
- Sortie
 - Conclure en fixant avec assertivité la suite des événements : contractualisation, nouveau contact...
 - Débriefing après la négociation pour progresser encore
 - Mesurer sa performance
 - Construire une évaluation avec des indicateurs

Conclure la négociation

- La rédaction d'un compte rendu de négociation
- Les points importants à noter
- Ce que l'on a obtenu
- Débriefing : ce que l'on n'a pas obtenu et pourquoi ?

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Jeux de rôle : différentes mises en situation de négociation*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation (exemple : adapter sa stratégie de négociation, supposer les objectifs de la partie adverse)*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeu : construire une négociation gagnant-gagnant*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Passage de la certification (modalités d'évaluation)

- Modalité d'évaluation 1 :
 - Descriptif : questions portant sur des mises en situation
- Modalité d'évaluation 2 :
 - Descriptif : mémoire relatif à une situation réelle
 - Sur la base d'une négociation menée, le candidat est invité à mener une analyse réflexive en analysant et commentant la situation vécue à travers les neuf compétences du référentiel

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- Passage de la certification

Les + de la formation

Cette certification accessible via votre CPF et reconnue officiellement par l'Etat et les branches professionnelles, vous permettra de valoriser votre expérience professionnelle et de poser un jalon reconnaissable sur votre parcours afin de vous insérer durablement sur le marché du travail.

Pour que la formation soit certifiante et avec une certification reconnue par l'Etat, nous travaillons avec l'Institut NERA qui est un organisme certificateur, indépendant et impartial.

Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel. Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.