

# LA NÉGOCIATION AU QUOTIDIEN

RELATION CLIENT

## Les clés de la réussite

“L’animateur est vraiment très sympa et la formation était vivante, très structurée. Je repars avec des clés, et de vraies astuces pour conduire mes entretiens.”

Antoine (acheteur)



2 jours soit 14 heures



8 personnes maximum



Formation intra

## PUBLIC

- Acheteurs.
- Chefs de service.
- Managers de proximité.
- Commerciaux.
- Toute personne confrontée à des négociations internes ou externes.

## OBJECTIFS

A l’issue de la formation, les participants auront appris à :

- Se poser pour préparer des négociations importantes ;
- Oser s’engager avec diplomatie dans une démarche volontaire et structurée ;
- S’adapter en fonction des interlocuteurs et des circonstances pour obtenir des accords durables ;
- Imposer leur point de vue en douceur sans s’opposer.

## MÉTHODE

- Les “étapes-clés d’une négociation de qualité” sont illustrées par des exercices pratiques.
- Mises en situation et jeux de rôle sur des cas concrets choisis par les participants.
- A l’issue des 2 premières journées de formation, le participant identifie un ou plusieurs axes à travailler avant la 3<sup>e</sup> journée.
- Échanges et progression en groupe.



Réf. **NEGO**

## PROGRAMME

### Identifier son profil de négociateur

- Être conscient de son regard sur la négociation.
- Identifier ses propres ressources, surmonter ses craintes.

### S’organiser

- Comprendre l’importance de la préparation.
- Définir les enjeux, besoins et objectifs.
- Envisager des plans de secours.

### S’approprier les clés de la négociation gagnant-gagnant

- Accepter et comprendre les différences de points de vue.
- Ajuster sa communication interpersonnelle.
- Engager son interlocuteur sur le terrain de la coopération.
- Structurer et maîtriser les étapes de l’entretien.
- Savoir obtenir sans contraindre.
- Clarifier les accords.

### Savoir négocier en situations complexes

- Surmonter les défenses, les rigidités.
- Négocier avec des personnes de cultures différentes.
- Dépasser les méthodes classiques.
- Éviter les blocages.
- Déjouer les manipulations.