

Sommaire

Remerciements	V
Avant-propos	1

Partie 1

Comment préparer ma négociation ?

Pourquoi et comment se préparer ?	5
Que peut-on attendre d'une bonne préparation ?	5
La check-list Nego-System	6
Chapitre 1 – Définir mes objectifs	13
Première étape de la check-list	13
Définir mes objectifs en quatre questions	15
Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes	20
Comment remplir l'étape 1 de la check-list ?	26
Chapitre 2 – Analyser le rapport de forces pour trouver les arguments	31
Sur quelles forces puis-je m'appuyer ?	31
Pourquoi étudier le rapport de forces ?	32
Comment remplir l'étape 2 de la check-list ?	35
Chapitre 3 – Négocier pour gagner ou pour éviter de perdre ?	39
Identifiez les enjeux de votre interlocuteur	39
Pesez les opportunités et les risques de votre interlocuteur	40
Déduisez-en votre optique de négociation	41
Comment remplir l'étape 3 de la check-list ?	43

VIII Méthodes et astuces pour... Mieux négocier

Pourquoi est-il difficile de chercher un accord gagnant-gagnant dans la négociation commerciale ?	43
Chapitre 4 – Choisir la stratégie la mieux adaptée	49
Définir une stratégie de négociation en 5 critères clés	50
Le nom de la stratégie	57
La matrice des stratégies	59
Comment remplir l'étape 4 de la check-list ?	73
Chapitre 5 – Jouer un rôle, comment faire ?	77
Pourquoi se préparer à jouer un rôle spécifique ?	78
Comment se préparer à jouer un rôle efficace et convaincant ?	78
Comment remplir l'étape 5 de la check-list ?	81
Chapitre 6 – Un outil pour gérer le face-à-face : les curseurs de votre négociation	85
Construisez vos curseurs de négociation	86
Utilisez vos curseurs en temps réel	90

Partie 2

Comment mener le face-à-face ?

Chapitre 7 – Le Premier Contact pour mettre la négociation sur de bons rails	103
Vos objectifs et enjeux	104
Les Règles d'Or	104
Les pièges à éviter	112
Chapitre 8 – L'Annonce des Objectifs pour savoir où l'on met les pieds	117
Vos objectifs et enjeux	117
Les Règles d'Or	119
Les pièges à éviter	122
Chapitre 9 – La recherche des objectifs réels pour savoir ce que l'autre veut vraiment	125
Vos objectifs et enjeux	127
Les Règles d'Or	128

Les pièges à éviter	132
Chapitre 10 – La phase de concessions/contreparties et argumentation : donner peu et recevoir beaucoup	135
Vos objectifs et enjeux	136
Les Règles d'Or	137
Les pièges à éviter	143
Chapitre 11 – La conclusion de l'accord : terminer la négociation et bien préparer la suite	145
Vos objectifs et enjeux	146
Les Règles d'Or	147
Les pièges à éviter	149
Chapitre 12 – Que faire lorsqu'il n'y a pas de face-à-face ?	151
Négocier par téléphone	151
Négocier par mail	153
Forcer un interlocuteur qui fuit la négociation	154

Partie 3

Les compétences relationnelles du négociateur

Chapitre 13 – Le négociateur est un bon communicant	161
Les pièges de la communication	162
L'Écoute Active	166
Chapitre 14 – Le négociateur est assertif, il sait demander, refuser et être dur sans créer de conflit	169
Les principes de l'assertivité	172
Les cinq fondements du comportement assertif	172
S'entraîner à être plus assertif	173
Chapitre 15 – Le négociateur est persuasif, il sait faire accepter son point de vue et ses propositions	175
Soyez convaincu pour mieux convaincre	176
Personnalisez votre argumentation en l'orientant sur les bénéfices	178

X Méthodes et astuces pour... Mieux négocier

Chapitre 16 – Le négociateur est psychologue, il sait exploiter les forces et faiblesses de son interlocuteur	185
Les six profils de négociateurs	187
Le Stratège	193
Le Manipulateur	196
Le Séducteur	200
Le Père de famille	204
Le Médiateur	207
Le Diplomate	210
Chapitre 17 – Le négociateur est adaptable, il sait se jouer des différences culturelles	215
Individualisme/collectivisme	216
Distance Hiérarchique	220
Contrôle de l'incertitude/acceptation de l'incertitude	224
Chapitre 18 – Pour aller plus loin	229
Les jeux de société qui font progresser en négociation	229
Les formations de l'acteur	232
Les formations à la négociation	232
Conclusion	235
Annexes	237
Bibliographie	251