



Développer vos talents de négociateur  
dans le cadre de négociation avec des grands comptes.

**Module 1 : Mieux communiquer - 2 jours**

**Module 2 : Renforcez vos qualités de négociateur - 3 jours**

---

Négocier, est-ce nécessairement prendre le dessus ?

Comment être gagnant sans pour autant confiner les autres dans un rôle de Perdant ?

Quels mots choisir dans une négociation ? Et comment les choisir, sur quels Critères ?

Les situations de négociation sont aussi nombreuses que variées, le bon négociateur sait s'adapter à chacune d'elles.

La Négociation gagnant/gagnant repose sur la volonté de négocier étape par étape en harmonie avec son partenaire, en respectant les intérêts de l'un comme de l'autre. Elle permet de développer concrètement une démarche de progrès que réclame le passage à une logique de la responsabilité dans le monde du travail.

Pour favoriser cette évolution en faveur de l'adaptation et de la responsabilisation, il nous faut des outils, une méthode.

Bien plus qu'une approche théorique, les participants trouveront ici un modèle de négociation centré sur le « comment négocier de façon pragmatique et opérationnelle ».

Ils renforceront ainsi des comportements, développeront des aptitudes de réussite, des stratégies d'excellence qu'ils enrichiront ensuite de leur pratique personnelle.

La formation proposée s'articule autour de deux axes :

### **Module 1 : Mieux communiquer – 2 jours**

#### **Intersession de 1 mois**

La formation répartie en deux modules avec une intersession de un mois est la formule qui facilite le plus la mise en œuvre et l'appropriation des outils de communication dans une volonté d'efficacité durable.

### **Module 2 : Renforcez vos qualités de négociateur – 3 jours**

## Mieux communiquer

### Destiné aux

---

Technico-commerciaux désireux de développer leurs capacités à communiquer et pour qui la communication interpersonnelle est un enjeu et la condition de leur réussite.

### Trouver des pistes pour

---

- Acquérir les outils de communication
- Mettre en pratique des comportements plus flexibles
- S'ouvrir à l'autre et accroître l'efficacité des relations interpersonnelles
- Utiliser la puissance de l'écoute et déchiffrer les non-dits
- Améliorer l'écoute en situation professionnelle pour optimiser les relations de négociation
- Acquérir des techniques de contrôle émotionnel

### Axes de travail

---

- ❑ **Connaître son mode de fonctionnement**
  - Faire l'auto-diagnostic de sa qualité d'écoute
  - Mesurer son niveau d'écoute et son degré d'ouverture à soi et aux autres
  - Comprendre le schéma de communication de l'autre
- ❑ **Le contexte de la relation d'écoute**
  - Les besoins humains
  - Les valeurs et leur hiérarchisation
  - Les difficultés de l'écoute
  - Les filtres sensoriels et la représentation de la réalité

- **Etablir une relation de confiance à travers sa qualité d'écoute**
  - Etablir la bonne distance territoriale et conversationnelle
  - Observer son interlocuteur avec attention et calibrer
  - Observer le langage de son corps
  - Faire l'expérience du silence : les yeux écoutent
  - S'adapter au registre verbal et non-verbal de son interlocuteur.
  
- **Les techniques de l'écoute active**
  - Les différents types de questions
  - Les différents types de reformulation
  - L'attitude de non-influence dans l'écoute
  - Comment suspendre son jugement et mesurer ses réactions
  - Le danger des fausses interprétations
  
- **S'entraîner à l'écoute active**
  - Se centrer sur son interlocuteur
  - Pratiquer la reformulation
  - Ecouter le non dit
  - Repérer les imprécisions du langage
  - Manier l'art du questionnement : aller au-delà de ce qui est dit en faisant préciser le langage de son interlocuteur
  - Eviter et repérer les écueils du langage : omissions, généralisations, distorsions

## Méthode pédagogique

---

- La pédagogie variée et vivante, alterne apports méthodologiques et théoriques, exercices d'appropriation, jeux de rôle, simulations, échanges avec le groupe. Elle permet de se mettre en posture d'écoute physique et psychologique.
- L'efficacité de l'implication : les participants travaillent sur leurs situations concrètes quotidiennes dans lesquelles ils souhaitent être plus efficaces.
- Un carnet de route comprenant des exercices d'entraînement quotidien est remis à la fin de la première session à chaque participant pour l'accompagner dans l'acquisition de ses connaissances et formaliser ses actions de développement.

## Renforcez vos qualités de négociateur

### Destiné aux

---

Technico-commerciaux ayant à participer à des négociations à fort enjeu.

### Objectifs :

---

- Développer ses talents personnels de négociateurs en face à face
- Acquérir une méthodologie et des outils nécessaires pour préparer et mener des négociations difficiles
- Renforcer sa capacité à s'affirmer face à la pression des clients
- Acquérir les techniques de résolution de conflits
- Déjouer les pièges de la négociation
- Réagir à des situations difficiles
- Bâtir une stratégie de négociation gagnant-gagnant

### Axes de travail

---

- ❑ **Trouver en soi les ressources nécessaires pour réussir une négociation**
  - Développer des états internes positifs
  - Développer des croyances utiles
  - Créer des représentations mentales positives
- ❑ **Etablir la relation, faire naître un climat de confiance**
  - Déterminer sa stratégie d'objectif
  - Détecter les obstacles possibles
  - Etablir le rapport de confiance
  - Découvrir le système de représentation de son interlocuteur
  - Pratiquer une écoute réceptive
- ❑ **Déterminer le cadre de la négociation**
  - Utiliser le langage de précision
  - Trouver un cadre commun en harmonisant les objectifs mutuels
  - Surmonter les tactiques d'influence d'un interlocuteur dominateur
- ❑ **Gérer vos émotions et votre stress**
  - Comment faire face à la tempête
  - Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
  - Avoir le bon comportement dans une situation violente : Le cercle d'excellence
  - Ne pas avoir peur d'un conflit
  - Gérer les cas de stress les plus fréquents
  - Savoir prendre du recul
- ❑ **Formuler une proposition**
  - Identifier la syntaxe d'une proposition
  - Cibler la proposition
  - Utiliser les objectifs comme tremplins

□ **Conduire la négociation**

- Utiliser les 6 règles d'or de la négociation gagnant-gagnant
- Déverrouiller en souplesse une situation bloquée
- Aboutir à une conclusion profitable

## ..Méthode pédagogique

---

- Cette formation alterne des apports théoriques du formateur, jeux de rôle, test, travaux de groupe qui permettent de découvrir et de mettre immédiatement en pratique les outils et méthodes nécessaires à la réussite de toute négociation.
- De nombreux exercices de simulations de négociations permettent aux participants de s'entraîner de façon intensive pour transformer les méthodes en réflexes naturels
- Les éléments du dossier de synthèse sont remis aux participants tout au long de la formation après chaque thème travaillé.

## Formation animée par :

---



**Sandra NOUZILLE** est consultant-formateur en organisation (ECOLE DES MINES D'ALBI-IDCE et CNAM). Elle a complété son cursus par une formation approfondie à l'approche systémique, à la PNL, à la sophrologie et au coaching.

Son parcours professionnel l'a amenée à exercer pendant plus de 15 ans à des postes de management opérationnel et de formation dans les domaines de l'industrie et des services.

Elle possède une longue expérience de la fonction commerciale et a animé de nombreux stages de formation dans le domaine de la vente et de la négociation commerciale.

Elle accompagne aujourd'hui les hommes et les organisations à construire et vivre la transformation de leur univers de travail pour un meilleur accomplissement personnel et une plus grande réussite collective.