

L'art de négocier selon ACCEL'PERF – Les 10 compétences clés.

Compétence 1 Etre Préparé

« La confiance en soi est la clé du succès, la préparation est la clé de la confiance en soi » A Ashe

Préparer sa stratégie, sa tactique pour ne pas être pris au piège des objections ; faire preuve de contrôle de soi, ne pas paraître étonné. Etre le plus informé possible sur le client, le contexte, le marché, les enjeux, qui est l'individu que vous allez rencontrer ? Quelles concessions êtes-vous prêt à faire ? Quelles contreparties allez-vous exiger ? Quelles sont vos limites ? Jusqu'où irez-vous ? Quels sens vous donnez à la négociation ? A quel moment de la journée êtes-vous le plus en forme ? Etre préparé c'est avoir un objectif précis, Une stratégie bien déterminée.

Compétence 2 Etre Assertif

Votre assertivité doit vous permettre de viser le juste compromis, l'équilibre des solutions envisagées. Si vous faites signer un accord en pensant que votre bénéfice est supérieur à celui de votre interlocuteur (domination) attention à l'effet boomerang !

Au contraire si vous signez un accord en pensant que vous êtes perdant (soumission) autrement dit vous fuyez ou vous abandonnez la partie, votre rancœur ne vous permettra pas de vous mobiliser pour la réussite du contrat.

Si vous manipulez ou si vous vous faites manipuler, tôt ou tard la relation avec votre interlocuteur sera soumise à l'épreuve du détecteur de mensonge.

L'objectif d'un comportement assertif est de viser le cercle vertueux en adoptant une posture de transparence. Tout se dire pour progresser ensemble, cela suppose de la bienveillance, un respect pour soi et pour l'autre. C'est à ce prix que de véritables synergies sont développées.

Compétence 3 Etre Résilient

N'abandonnez pas vos objectifs au moindre obstacle, à la pression environnante, à la pensée commune, sachez rebondir et puisez au fond de vous ce qui donne sens à votre action.

Faire acte de résilience c'est comprendre l'échec, l'accepter et se relancer dans l'action.

La contestation, l'objection sont le quotidien des négociateurs, il convient donc de transformer et d'appréhender ces situations en opportunité et non pas en obstacle.

Il appartient au négociateur de dépasser la situation conflictuelle pour capitaliser sur les aspects positifs.

Focaliser sur la recherche de solutions plus que sur les points de discordance.

Etre résilient c'est avant tout ajuster votre regard et votre longue vue sur votre capacité à systématiser votre posture optimiste.

Compétence 4 Etre Disponible

« La chose la plus importante en communication c'est ce qui ne se dit pas » Peter Druker

Qu'est-ce que c'est agréable lorsque votre interlocuteur vous écoute et que vous percevez sa véritable attention. Vous êtes pris en compte.

Etre à l'écoute de l'autre, chercher à comprendre votre interlocuteur avant de vouloir à tout prix être compris et proposer votre solution.

La plupart des gens « lâchent » leur attention car un argument survient dans leur esprit et ils attendent le blanc de la conversation pour vous répondre.

Adoptez une vraie posture d'écoute. Une écoute active, empathique, relancer en posant des questions ouvertes, intéressez-vous à l'autre.

Reconnaissez les signaux que l'on vous transmet, votre langage corporel et celui de votre interlocuteur sont à identifier.

Soyez disponible, adopter une posture de coach, aider votre interlocuteur à formaliser son besoin.



Compétence 5 Etre persistant

La persistance est une qualité majeure du négociateur. En effet les négociations sont souvent longues et vous pouvez être tenté d'accepter un compromis à l'usure. Vous abandonnez ainsi tout ou partie de vos objectifs. Etre persistant dans vos efforts, c'est faire preuve de résistance à la pression, de toujours garder en tête vos objectifs majeurs.

La persistance est un élément essentiel pour ne pas ressentir de frustration dans votre négociation. Savoir gérer son énergie pour atteindre l'objectif fixé. Faire preuve de persistance c'est garantir son engagement pour la réussite de l'accord.

Allez au bout de vos convictions.

Compétence 6 Etre Créatif

La première condition pour être créatif est de « **vider votre sac à dos** » de vos préjugés et de vos idées préconçues sur le client. De vous détacher également de vos supports de présentation de vos offres packagées. Pour être créatif il convient de partir de la demande du client pour construire avec lui des solutions en adéquation avec les ressources en vigueur.

Accompagnez la créativité, ne vous interdisez rien, il sera temps ensuite de définir l'offre adéquate. Faites visualiser la situation idéale au client.

Soyez innovant, travailler votre empowerment. Dites-vous que vous êtes deux à chercher des solutions. Soyez ouvert, visez haut, pensez large.

Compétence 7 Etre Flexible

L'important ce n'est pas le chemin mais l'objectif à atteindre .Si vous devez emprunter des voies compliquées et que c'est le choix de votre interlocuteur, allez-y mais conserver toujours votre objectif à l'esprit.

Etre flexible c'est en quelque sorte une forme de « délégation contrôlée ».

Privilégiez l'implication à l'imposition de vos solutions.

Faites également partager vos doutes sur les pistes proposées par votre interlocuteur pour qu'il puisse ressentir vos impressions, votre niveau de contrainte.

Soyez souple mais déterminé.

Compétence 8 Etre Exigeant

Pas d'exigence envers l'autre sans exigence envers soi-même .Il est d'autant plus facile de demander des engagements à son interlocuteur lorsque son propre niveau d'implication est fort.

Travailler à la fois sur la conscience de vous, sur la conscience de votre valeur ajoutée et sur votre capacité en contrepartie à demander des retours d'investissement.

Attention au syndrome de Stockholm.

En fait il convient d'appliquer le principe d'exigence réciproque et de le matérialiser par une attitude réflexe, « **le Si vousAlors je ...** »

Votre objectif sera de déterminer la zone d'accord possible (ZAPO) entre vos limites et celles du client.



Compétence 9 Etre sous contrôle émotionnel

Quel rôle pour vos émotions en négociation ?

Une fois que vos objectifs sont déterminés en amont de façon rationnelle, ce que vous n'allez peut être pas maîtrisé c'est l'aspect émotionnel de la relation.

Comment allez-vous réagir aux pressions « sentimentales » de votre interlocuteur qui va jouer sur la corde sensible ?

Vous pouvez vous aussi jouer cette corde là en créant du lien. Raison ou émotion, les deux sont-ils antinomiques ou complémentaires ? Antonio d'Amasio aborde ce sujet dans son livre « l'erreur de Descartes » où il indique qu'il n'y a pas de bonne décision sans bonne émotion.

La question du sens à la négociation se pose pourquoi négociez-vous ?

Cherchez vous à être reconnu ? Souhaitez-vous combler un manque d'estime ? Souhaitez-vous gagner seul ou à deux ? Etes-vous en posture de « killer »

Dans tous les cas de figure il conviendra d'identifier les signes envoyés par votre corps et votre cœur Afin de les maîtriser et de vous en servir pour être cohérent.

Compétence 10 Etre intuitif

Le 6ème sens, l'intuition, parce qu'il n'y a pas que la raison.

L'intuition, ce sentiment qui est en vous « j'ai le sentiment que » Ou encore le fameux discours interne, cette petite voix qui vous dit « je suis le meilleur, je vais y arriver » ou au contraire « je suis un bon à rien, je vais encore échouer »

En négociation il convient de se fier à son intuition, de croire en soi et d'avoir confiance en soi car vous êtes sans cesse repoussé dans vos retranchements.

Travailler son intuition c'est être à l'écoute de soi, à l'écoute de l'autre et de l'environnement donc **ici et maintenant** concentré sur l'instant, être là à 100 % avec sa tête, son corps et son cœur pour analyser et ressentir avec tous ses sens la situation.

Sentez la négociation.

« Un client est le visiteur le plus important de nos locaux. Il ne dépend pas de nous. Nous sommes dépendants de lui. Il n'est pas une gêne dans notre travail. Il en est l'objectif. Il n'est pas étranger à nos affaires. Il en fait partie. Nous ne lui faisons pas une faveur en le servant. C'est lui qui nous fait cette faveur en nous en donnant l'occasion »

Mahatma Gandhi (1869 – 1948)