



Attitudes et Aptitudes en Négociation

La cohérence, un mot simple qui doit se traduire par des pensées, des comportements et des ressentis en parfaite harmonie. Pas si simple que cela pourtant à en croire J. Messinger auteur du bestseller «Ces gestes qui vous trahissent».

En référence à la rhétorique Grec Ethos (caractère et confiance inspirée à l'autre), pathos (Emotions et sentiments communiqués empathie) logos (parole et logique) la cohérence doit se traduire par une harmonie parfaite entre ces 3 attitudes (TCC Tête, Corps, Cœur)

R/S/E

Cela vous est déjà arrivé de devoir serrer une main d'une personne avec qui vous travaillez mais que vous détestez ou vice versa et bien si vous êtes témoin ou acteur de cette situation vous constaterez que les regards ne se croisent pas, bien au contraire.

Les mains que les protagonistes se serrent tandis qu'ils dirigent leurs regards ailleurs, démontrent qu'ils haïssent devoir s'entendre.

Nous sommes souvent trahis par nos gestes et compte tenu du fait que tous les spécialistes s'accordent à dire que la communication non verbale représente 90 % de notre communication, (10% les mots, 30% des sons et 60% le corps) ; Il est clair que vous devez y être attentifs.

L'image de François Hollande à Clairefontaine avec l'ensemble de l'équipe de France de Football à la veille de leur départ pour la coupe du Monde au Brésil est significative de son mal être (problème de couple et résultats économiques désastreux pour la France). En effet il prend la parole autour de la table pour dire à l'équipe «*Rien n'est impossible* » un message qui se veut positif mais qui «sort » avec deux mots négatifs Il eût été tellement plus enthousiasmant de leur dire que tout était possible.

Votre attitude et vos postures doivent être le reflet de vos aptitudes afin de transmettre à votre interlocuteur un message clair et lisible qui permettra une relation de confiance sur laquelle vous pourrez construire une négociation synergique.

L'attitude c'est votre état d'esprit qui se reflète dans votre comportement, ce sont également vos postures.

L'attitude c'est la traduction du pourquoi par le comment. C'est l'expression physique et verbale du sens que vous souhaitez donner à votre action. C'est le savoir être, **le corps et le cœur**.

L'aptitude ce sont vos connaissances techniques, c'est l'expression de vos compétences intellectuelles sur le terrain, c'est le savoir-faire. C'est l'application et le respect d'une stratégie élaborée en amont, **c'est la tête**.

La cohérence c'est l'harmonie entre votre corps (intelligence corporelle) votre cœur (intelligence émotionnelle) et votre tête (intelligence conceptuelle)

Vous voulez négocier, au-delà de la négociation vous souhaitez vous engager dans une relation commerciale pérenne et porteuse de richesse pour les deux parties.

Alors voilà les 6 attitudes à adopter et les 7 aptitudes à développer.

6 Attitudes –

Attitudes 1. Soyez proactifs – Faites des propositions, prenez la main

Le négociateur proactif ne subit pas, il prend l'initiative, il est ouvert, propose, imagine et fait partager, le proactif se dirige en fonction des objectifs qu'il s'est fixé.

Une proposition permettra de sortir de l'argumentation si vous pouvez enrayer un statu quo que vous prenez alors l'avantage.

Le réactif aura plutôt tendance à se laisser guider par ses impressions, l'environnement et les circonstances.

Soyez une partie de la solution pas du problème. Donnez envie et faites visualiser les avantages à votre interlocuteur

Attitude 2 Soyez visionnaire - Ayez une idée précise de la négociation Pour quoi ?

«Les choses deviennent plus claires si j'ai un objectif précis et pas seulement dans le tennis» A Roddick
Avant de faire des efforts soyez sûr que vous allez dans la bonne direction.

Posez-vous la question, qu'est-ce que j'aimerais que mon interlocuteur pense de moi, cela vous permet de définir l'attitude et le comportement à adopter pour atteindre mon objectif.

Exemple d'objectif en matière d'attitude, je veux être professionnel, juste, fiable, dur en affaire, accompagnateur.

Vous devez savoir où vous allez et comment vous y allez – Soyez cohérent.

«Un soldat expérimenté avance seulement quand il sûr de sa direction » Sun Zi

Attitude 3/ Soyez clair et précis - Fixez-vous des priorités – Pourquoi ?

«L'essentiel est souvent menacé par l'insignifiant » R Char

Connaissez-vous la matrice de gestion du temps d'Eisenhower ? Elle permet de classer vos objectifs en 4 rubriques, ce qui est important et urgent, ce qui est important et non urgent, ce qui est non important mais urgent et ce qui est non important et non urgent. Et bien plus vous accorderez de temps à ce qui est important et non urgent moins vous aurez à faire face à des situations importantes et urgentes. La clé est dans l'anticipation et la préparation de votre négociation.

La négociation vous appartient, organisez votre temps en fonction de ce qui compte réellement dans les objectifs que vous vous êtes fixés.

Attitude 4/ Soyez équitable (Win- Win proportionnel) – Faites appel à votre sens de l'équité

Vous ne pouvez pas remporter de victoires communes si gagner ensemble ne constitue pas votre paradigme de base.

Il est nécessaire avant tout d'identifier et de comprendre les attentes du client. Qu'attend-il réellement de moi. N'hésitez pas à le lui demander sans préjugé de sa réponse. Questionnez-le encore et encore, cela va l'aider à préciser son besoin. Il sera alors temps d'y répondre en le conditionnant aux contreparties que vous aurez préalablement déterminées, n'hésitez pas à exiger des garanties.

Je ne construis pas ma négociation contre mon client mais avec lui.

Attitude 5 Soyez empathique - Ecoutez vraiment avant de proposer vos solutions

Nous avons tendance à proposer avant de diagnostiquer, à essayer de nous faire comprendre avant de comprendre notre interlocuteur. Pour cerner la problématique de façon précise, il conviendra d'inviter votre interlocuteur à s'exprimer le plus librement possible. Le simple fait d'écouter crée du lien et optimise la relation. En cas d'objection ne vous bloquez pas, profitez de l'objection pour poser des questions, ne montrez pas votre désaccord, répondez toujours à la question pour maintenir le lien de confiance



Attitude 6 – Visez la synergie – Jouez collectif

À ce stade on dépasse la simple notion de fournisseur/client pour établir une relation synergique qui développera les compétences de chacun pour catalyser, unifier et libérer les potentiels des deux parties. Considérez les divergences d'opinion comme des pistes de travail. Visez la coopération créative. Votre interlocuteur peut vous proposer un chemin pour atteindre l'objectif, une piste à laquelle vous n'aviez pas pensé. Les deux parties vont s'enrichir mutuellement en toute confiance.

Passons maintenant aux 7 aptitudes (les 7 étapes de la négociation) - **La méthode PROFILS**

Aptitude 1 - Préparer - Objectif – Confiance et stratégie

«Être préparé à tout garantit la victoire» Sun Zi

Fixez des objectifs réalistes et ambitieux, priorisez les, fixez vos limites.

Préparez une liste de souhaits et de concessions la plus large possible

Déterminez une stratégie simple et flexible

Visualisez la négociation, préparez-vous mentalement

La préparation alimente la confiance et développe une posture volontariste

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

Aptitude 2 – Reconnaître – Objectifs - Ecoutez et synchronisez vous

Ecoutez plus, parlez moins

Identifiez le canal préféré de votre interlocuteur (A, K, V)- Qui est en face de vous ? Quel profil ?

Utilisez la technique d'entretien RPBDC- Réel- Problème- Besoin-Demande-Contrat

Synchronisez-vous. Comportement et discours.

Aptitude 3 – Observer – Objectifs - Identifiez la vraie motivation

Identifiez l'intérêt de l'autre partie

Reformulez la demande de votre interlocuteur

Posez des questions ouvertes. «Levez le lièvre » Que veut –il vraiment ? Pourquoi me demande-t-il cela ? Relancez – Quelle serait la solution idéale pour vous ?

Soyez attentif aux signaux – Changement de langage, de comportement.

Aptitude 4 - Fiabiliser - Objectifs – Évaluez l'engagement

Faites des propositions et mesurez l'engagement

Ouvrez de manière réaliste et demandez des réponses

Les propositions font avancer les négociations

Adoptez un style coopératif

Valorisez toujours vos concessions aux yeux de votre interlocuteur

Aptitude 5 - Impliquer - Objectifs – Fixez les conditions de l'échange

Mettez toujours les conditions avant l'offre Si vousAlors je ...

Donnez-leur ce qu'ils veulent à vos conditions

Culture de la contrepartie – Un souhait pour chaque concession accordée

Visez le bénéfice mutuel

Attention au syndrome de Stockholm

Aptitude 6 – Lister – Objectifs – Précisez les engagements mutuels

Indiquez de manière précise la réciprocité des actions

Mettez-vous d'accord sur qui fait quoi, quand et comment.

Résumez l'ensemble des points traités pendant la négociation



Mieux vaut lever un malentendu maintenant pour éviter l'effet boomerang
Si cela coince, mieux vaut ajourner. Pas d'accord vaut mieux qu'un mauvais accord.

Aptitude 7 – S'accompagner – Objectifs visualiser le futur

Les concessions de finalisation doivent toujours être conditionnelles à l'accord.

Définissez les principes du suivi de l'accord.

Rassurez votre interlocuteur – Votre coopération commence

Les deux parties doivent être satisfaites de l'accord (indispensable pour sa réussite)

Attention si vous partez avide, vous rentrez à vide.

Notre réflexe est souvent de convaincre notre interlocuteur du bien fondé de notre logique sans d'abord prendre en compte les signaux (émotions, comportement) donnés par notre interlocuteur.

Même si vous êtes convaincu d'avoir la solution, que vous estimez qu'en toute logique (votre logique)

C'est la solution la plus adaptée. Prenez en compte votre interlocuteur dans ses 3 dimensions pour favoriser son adhésion

Si votre interlocuteur ressent la confiance, qu'il a pu s'exprimer et que vous avez compris ses préoccupations, vos propositions auront de fortes chances d'être acceptées.

En vous efforçant de comprendre vous enrichissez vos connaissances et votre démonstration n'en sera que plus convaincante.

Nous détenons tous les 3 sens de la négociation que sont le sens relationnel, stratégique et le sens de l'équité.

Répondez spontanément en un seul mot à la question suivante.

Qu'est-ce que la négociation pour vous ?

Classer ce mot dans l'un des 3 sens évoqués et cela vous donnera votre profil de négociateur.

A vous de décider si vous voulez changer, évoluer ou au contraire conforter vos idées et consolider votre style de négociation.

Excellentes négociations.