

NÉGOCIATION D'ÉLITE : Écoute et assertivité

COMPÉTENCES TRAVAILLÉES

Intelligence relationnelle – Capacité d'écoute - Capacité à influencer

PARTICIPANTS

Manager ou cadre (direction, commerciaux grands comptes) amené à mener une négociation complexe et/ou à fort enjeu

OBJECTIFS

- Être en mesure de mener avec succès une négociation à très fort enjeu stratégique et à haute valeur ajoutée.
- Être en mesure de déjouer les pièges successifs d'une négociation au long cours et de faire valoir ses arguments avec force et conviction.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Pédagogie innovante, fondée sur l'interaction de **3 compétences** :

- Celle d'un négociateur « de métier », rompu aux négociations dans les situations les plus complexes, ancien **négociateur du GIGN**
- Celle d'un consultant-formateur, spécialiste de la négociation et des techniques de **négociation dans un cadre business**
- Celle d'un consultant-formateur, spécialiste de la **communication interpersonnelle, verbale et non-verbale**.

Formation-action = 80% de pratique pour 20% de théorie : simulations, jeux de rôle, mises en situation, sous l'œil de la caméra.

PROGRAMME (2 jours)

JOUR 1 D'UNE POSITION D'INTRUS A UNE POSITION DE RÉFÉRENT : DANS LA PEAU D'UN NÉGOCIATEUR D'ÉLITE

(Intervenants : ancien négociateur du GIGN + spécialiste de la communication interpersonnelle)

- **Tour de table** : recueil des attentes individuelles et présentation de la formation et de ses objectifs
- **Présentation des techniques de négociation en situation de crise**
 - La composition d'une unité d'élite – les différents rôles

- La préparation – la grille de négociation
- Le profilage – les différents profils
- L'action – la conduite et les matrices de la négociation
- Le débriefing
- Le partage des bonnes pratiques
- **Mises en situation : dans la peau d'un négociateur d'élite**
 - Simulations sur mesure en groupe (filmées)
 - Débriefing sur la conduite de la négociation : la pression du temps
 - Débriefing sur la gestion du conflit : de l'émotionnel au rationnel

JOUR 2 CLES POUR UNE COMMUNICATION ASSERTIVE

(Intervenant : consultant-formateur spécialiste des techniques de négociation business)

Exercice pratique/ jeu de rôle (binôme) : « Le barbecue et le voisin »

- **Les 4 attitudes possibles**
 - Paillason
 - Hérisson
 - Roquet
 - Assertive
- **Décryptage du comportement non verbal**
 - Congruence avec l'interlocuteur
 - Posture d'écoute et d'échange
 - Principe de crédibilité
 - Les gestes qui nous trahissent
- **Mise en scène et chorégraphie d'une attitude assertive**
 - Les 3C
 - Les territoires
 - L'outil OARIS pour l'établissement d'un solide pont de communication

Exercice pratique : « Le Fou ». Exercice d'affrontement des points de vue

- **Face à un problème, vendre un accord : la méthode SPASA**
 - Bien se renseigner sur la Situation pour lever les ambiguïtés
 - Définir le Problème en s'accordant sur les mots
 - Partager son Analyse à travers des critères objectifs
 - Se mettre d'accord sur des solutions en rapport direct avec l'analyse
 - Accompagner l'Action de manière contractuelle
- **Incarner une solution : la méthode FOSIR**
 - Arguments rationnels et émotionnels
 - Construire une accroche créative qui fera la différence
 - Utiliser l'outil OARIS

Exercice pratique/ jeu de rôle (binôme) : « Le Fou ». Exercice d'affrontement des points de vue

- **Décryptage de l'attitude :**
 - Agressive ?

- Evasive ?
- Suggestive ?
- Assertive ?

- **Méthode D.E.S.C. de résolution de problème :**
 - **D**escription des faits
 - **E**xpression des sentiments
 - **S**uggestion d'une solution
 - **C**onséquences positives pour tous

**Sujets abordés et outils introduits au fur et à mesure de l'avancement des mises en situations
 Exercices filmés, enregistrés, revus et débriefés en commun**

- **Débriefings**
 - Débriefing sur la communication non-verbale
 - Débriefing sur la communication par téléphone

ORGANISATION & TARIF

Intra – entreprise uniquement, groupe ou individuel : nous consulter pour un montage sur-mesure.