

Pourquoi se battre alors
qu'on peut négocier ?
Tout ce dont on a besoin est
un effet de levier approprié.

MON SUCCÈS EST VOTRE
succès

WebTechPublishing.com



Captaine Jack Sparrow.

Personnage fictif et principal protagoniste de la série de films Pirates des Caraïbes. Le personnage a été créé par les scénaristes Ted Elliott et Terry Rossio et est interprété par Johnny Depp. La caractérisation de Sparrow est basée sur une combinaison du guitariste des Rolling Stones Keith Richards et du personnage de dessin animé des Looney Tunes Pepé Le Pew.

Les citations, textes courts et photographies de cet ouvrage demeurent la propriété exclusive des auteurs concernés.

LA NÉGOCIATION

Les négociations peuvent évoquer des images de délégations commerciales, de prises d'otages et de fusions de grandes entreprises.

Cependant, la vérité est que la négociation est également tout autour de nous, c'est une partie fondamentale de la vie et des affaires. Connaître les bases vous sera très utile, qu'il s'agisse de décider de vos projets de vacances ou de négocier votre salaire.

Si vous vous en tenez aux astuces suivantes, vous aurez de bonnes chances de constater que vous et l'autre partie partirez en ayant l'impression d'avoir fait une bonne affaire.

1. *Préparez-vous et sachez exactement ce que vous voulez* : tout bon guide de négociation souligne l'importance de la préparation. Cependant, quiconque a déjà essayé de s'y préparer sait que c'est plus délicat qu'il n'y paraît, car il est presque impossible d'imaginer toutes les potentialités qui peuvent survenir dans une situation qui évolue rapidement.

Pour vous préparer au mieux sans vous laisser submerger, suivez cette liste suivante de choses à faire :

- a. *Définissez votre maximum atteignable, et non le résultat probable* : plutôt que de vous concentrer sur les conditions que vous pensez que l'autre partie acceptera, identifier à quoi ressemble le succès pour vous afin de ne pas mettre la barre trop basse.



- b. *Définissez votre point de départ* : certains compromis seront tout simplement inacceptables pour vous ou votre organisation et ceux-ci doivent être parfaitement clairs à l'avance.
- c. *Définissez vos intérêts* : connaissez vos priorités et ce que vous pouvez échanger pour les atteindre.
- d. *Définissez les enjeux et les conditions* : mesurez ce que vous pouvez utiliser lors de la négociation et réfléchissez à de nouveaux facteurs que vous pouvez introduire.

Il est préférable d'identifier des mesures spécifiques pour le succès. Bien sûr, si vous deviez considérer chaque condition négociable dans une négociation complexe, vous pourriez finir par traiter des millions de combinaisons possibles.

Mais vous devriez au moins regarder les principaux éléments de votre liste pour déterminer la valeur et ainsi éclairer votre processus. Cela contribuera à minimiser les effets psychologiques et à rationaliser les décisions des deux côtés, augmentant ainsi la probabilité d'acceptation.

- 2. *Concentrez-vous sur le potentiel* : la négociation, par opposition au marchandage, peut créer une nouvelle valeur plutôt que de simplement la distribuer. Une nouvelle valeur est créée par la substitution de quelque chose que vous voulez en offrant quelque chose en retour.

Le fait d'avoir plusieurs éléments de négociation à échanger permet de s'assurer que vous pouvez augmenter le potentiel de succès, plutôt que de le réduire au cours du processus.

- 3. *Établissez une atmosphère de confiance et de transparence* : au début de chaque négociation, révélez vos priorités et demandez à l'autre partie d'être ouverte à propos des siennes. Cela semble contre-intuitif, car beaucoup de gens ne veulent pas partager ces informations parce qu'ils craignent que l'autre partie en abuse.

Certaines recherches suggèrent qu'une transparence totale peut conduire à des tactiques de manipulation. Cependant, le fait de révéler votre intérêt peut signaler une coopération et susciter la réciprocité. Si l'autre partie offre également des informations, vous devriez vous sentir habilité à en partager davantage.

Les priorités de votre homologue vous fourniront des informations importantes que vous n'avez peut-être pas acquises lors de la préparation et peuvent conduire à la découverte de compromis et de concessions potentiels.

Ceci est souvent négligé dans les négociations, car les deux parties ont tendance à penser qu'elles veulent obtenir, par exemple, un meilleur prix et se concentrent uniquement sur cela. Dans une telle situation, pour générer le résultat optimal, ne parlez pas de prix au début d'une négociation. Laissez les éléments les plus difficiles pour la fin.

Une bonne négociation commence par l'établissement de relations avec l'autre partie. La confiance est absolument essentielle. La confiance est un trait humain utilisé par les grands négociateurs pour établir des règles de base lors de l'ouverture d'une négociation ainsi que lors de la recherche de gains mutuels.



Si une négociation commence à mal tourner, vous pouvez toujours vous référer aux objectifs énoncés au début du processus comme moyen de diminuer la tension.

4. *Sachez comment dissiper les tentatives d'intimidation* : à un moment donné, vous rencontrerez probablement un négociateur qui essaiera de revendiquer une valeur de manière hostile. La personne peut essayer de vous intimider et peut même vous menacer.

Lorsque cela se produit, la peur entre généralement en jeu et la partie préhistorique du cerveau qui gère vos expériences et émotions prend le relais, fermant les parties créatives de l'esprit et vous préparant au combat ou à la fuite. Vous aurez besoin de vous donner du temps pour émerger de cet état.

En utilisant des outils simples et pratiques telles que des questions, vous pouvez commencer à guider la conversation et retrouver votre capacité à penser clairement. Par exemple, si votre homologue mentionne « Ce calendrier de livraison n'est pas réaliste ! », il peut être utile de reprendre les derniers mots de l'énoncé et en faire une question, par exemple, « Le calendrier n'est-il pas réaliste ? » Même si vous avez peur sur le moment, ce dernier devra maintenant s'expliquer. Cela vous laisse le temps de vous repositionner.

D'autre part, lorsque la tension augmente lors d'une attaque ou lorsque quelqu'un élève la voix vous pourriez mentionner simplement « Je ressens de la tension dans l'air. » Cela peut aider à désamorcer la situation en incitant la contrepartie à mettre un terme à sa tirade et à commencer à s'expliquer.

5. *Tactiques de négociation avancées* : une fois que vous avez maîtrisé ces bases, y compris de savoir comment établir la confiance et les relations, vous pouvez vous concentrer sur certaines tactiques avancées. Bien qu'elles puissent être des moyens efficaces d'obtenir un avantage, vous devez les utiliser avec prudence.

Par exemple, la tactique du point de référence. Un point de référence peut être un prix, un objet, un service ou une faveur.

Même si l'établissement d'un point de référence pour la négociation semble être une tactique simple, elle doit être utilisée avec prudence, car elle peut aussi se retourner contre vous.

Si vous vous demandez si vous devriez faire la première offre ou laisser l'autre partie passer en premier, une bonne règle de base est que la partie qui a le plus d'informations à introduire devrait commencer.

Cependant, il faut évaluer avant de se lancer. Si c'est vous, votre demande devrait-elle être réaliste ou devriez-vous demander beaucoup plus que prévu et vous rencontrer au milieu ?

Rappelez-vous que votre point de référence peut détériorer la relation que vous avez soigneusement établie, générer de l'hostilité ou forcer votre homologue à s'éloigner.

En revanche, vous devrez considérer le fait qu'il y a des négociations où l'autre partie a demandé beaucoup moins qu'elle aurait pu avoir, ce qui devient une erreur coûteuse pour vous, si vous offrez en premier.



Toutefois, si vous êtes présenté avec un point de référence « irréaliste », il est préférable de communiquer qu'il s'agit d'un échec et de s'assurer que les deux parties réalignent leur stratégie avant de faire une autre offre.

6. *Les durs à cuire ne gagnent pas* : une bonne négociation crée un accord dans lequel les deux parties se sentent bien. Une négociation gagnant-gagnant avant tout ne consiste pas à gagner que pour soi.

Les avantages d'une attitude gagnant-gagnant lors d'ententes permettent de réaliser l'après-entente avec succès. Plus important encore, votre réputation sera bien meilleure si vous négociez équitablement et avec respect.

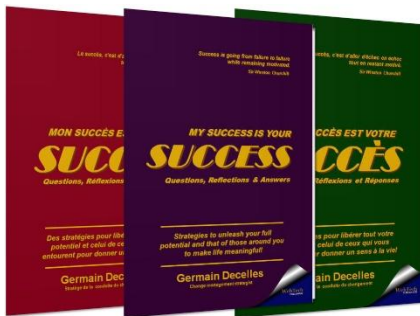
7. *Écoutez* : la clé d'une négociation réussie consiste à bien comprendre les désirs, les besoins et les motivations de l'autre partie. Vous ne pouvez y parvenir qu'en écoutant et en tirant des informations de ce qu'ils vous disent. L'adage selon lequel les 2/3 doivent être consacrés à l'écoute et l'autre 1/3 à la parole est bon à suivre.
8. *Trouvez ce qui compte beaucoup pour l'autre partie* : de découvrir la motivation de l'autre partie peut vous permettre de conserver l'avantage pour la dernière partie de la négociation. Par exemple, comme vendeur, vous offrez une garantie gratuite. Ici, il s'agit probablement d'un coût marginal pour vous, mais cela peut donner la tranquillité d'esprit à votre client lors de problèmes.
9. *Mettez en scène* : l'environnement et le climat font toute la différence dans la négociation. Choisissez le lieu avec soin, car il reflétera la manière dont la négociation peut se dérouler. Par exemple, des salles de réunion froide et informelle peuvent inspirer l'hostilité, tandis qu'un cadre plus informel peut favoriser la chaleur et l'entente.
10. *Annoncer vos couleurs* : au début d'une négociation, vous devez définir les conditions d'engagement. Par exemple, tout le monde devrait s'entendre pour mener une négociation productive et respectueuse. Ceci est utile pour plus de clarté, mais vous permet également de revenir en arrière si quelqu'un s'écarte. Par exemple, si une personne devient obtuse et joue le dur, vous pouvez lui rappeler qu'elle a accepté d'être respectueuse.
11. *Pouvoir de négociation* : le pouvoir de négociation se présente sous de nombreuses formes et vous pouvez souvent en avoir plus que vous ne le pensez. Il est essentiel de comprendre où se situent vos forces et vos faiblesses. Le pouvoir de négociation n'est pas seulement la mesure évidente telle que le pouvoir de commercialisation, mais peut être plus subtil comme le pouvoir politique, social ou dans une relation personnelle.
12. *Certaines offres ne fonctionnent tout simplement pas* : certaines négociations peuvent heurter un mur. Cela peut être une bonne idée de faire une pause et de se regrouper, ou d'être ouvert et de discuter franchement de l'impasse. Si tout le reste échoue, alors peut-être que l'accord ne peut pas être conclu. Certaines offres ne sont pas censées être. Cependant, de nouvelles informations peuvent apparaître un peu plus tard, ce qui changera toute l'équation. Le cas échéant, il faut se rappeler qu'il n'y a aucune honte à avoir, si vous ne parvenez pas à un accord.
13. *Profitez-en* : la négociation peut être tendue, interminable et stressante. Apprenez à en faire une expérience agréable et tout le monde vous en sera reconnaissant.



14. *Rappelez-vous gagnant-gagnant* : s'il y a une suggestion à retenir, c'est gagnant-gagnant. La négociation consiste à faire une bonne affaire et de viser à détruire l'autre partie ne vous rendra aucun service, car le coût associé à votre réputation à long terme pourrait être des plus dommageables.

Souvenez-vous du commentaire du Capitaine Jack Sparrow, « Pourquoi se battre alors qu'on peut négocier ? Tout ce dont on a besoin est un effet de levier approprié. »

Apprenez-en plus sur « Les méandres décisionnels » avec *Mon succès est votre succès*. Le livre à travers des questions, des citations et des réflexions fournit les éléments nécessaires pour explorer tout sur la motivation afin de façonner votre succès et d'aider ceux qui vous entourent à faire de même. N'oubliez pas que le succès est une question d'efforts d'équipe!



Ce livre de développement personnel de 404 pages a été publié par WebTech Publishing et est disponible en librairies ou en ligne via www.publier-un-livre.com. Pour plus d'information et pour consulter le folioscope, rendez-vous sur : www.webtechpublishing.com.

Au sujet de l'auteur

En plus de la rédaction, Germain Decelles agit comme stratège en gestion du changement. Il possède plus de 40 ans d'expérience en affaires et en consultation sur les marchés locaux et internationaux, notamment dans des secteurs tels que le commerce de détail, la distribution, les technologies de l'information et les communications, le transport, la fabrication, les services financiers et les organisations gouvernementales.



Autres parutions : ISO Pour Tous – Le manuel d'information ISO – Le guide de préparation ISO – La gestion du changement en affaires – La gestion de projet d'affaires – Le changement POUR TOUS – Change your future, now! – My Success Is Your Success.

Information

Europe :

Impression et diffusion : <https://www.publier-un-livre.com>

- Format carton souple: ISBN 978-1-7388000-6-3 (38.93 Euro (Inclue la TVA, hors frais de port))

Amérique :

Impression et diffusion : <http://www.lulu.com>

Disponible pour les bibliothécaires via le Ingram Content Group : <https://www.ingramcontent.com>

- Format carton souple: ISBN: 9978-1-7388000-1-8 (\$32.20 us - \$45.16 ca - 29.18 Euro)



Contact presse



Germain Decelles, o.s.j.
WebTech Management et Publication Incorporée
514-575-3427
gdecelles@webtechmanagement.com

— 30 —