

Cette formation vous propose, en revenant aux fondamentaux de la négociation, de mieux maîtriser les techniques de l'entretien commercial, d'appréhender la complexité des relations entre industriels et distributeurs, et de développer, à travers des cas pratiques et mises en situation les bons réflexes de communication dans la négociation. Vous aurez ainsi toutes les clés pour devenir un négociateur hors pair, quelque soit le contexte, votre fonction ou votre niveau de responsabilité.

## JOURNÉE 1

8h45 - Accueil des participants

9h00 - Introduction

### Appréhender les aspects culturels de la négociation commerciale en grande distribution

- » Le contexte et les spécificités de la relation industriels-distributeurs
- » La nécessité de maîtriser les bases de la relation de la négociation

### Les fondamentaux de la négociation

- » **Discuter avant de négocier**
- » **La négociation omniprésente**
  - Améliorer une offre ou renforcer un accord : chercher une solution commune convenant au vendeur et à l'acheteur
  - Résoudre un conflit : participer à la décision et préserver au mieux les intérêts mutuels
  - Modifier un contrat : éviter les décisions unilatérales sources de tensions dans la relation commerciale
- » **Développer une idée constructive de la négociation pour favoriser une relation industriels-distributeurs durable**

### Consulter, Confronter, Concrétiser : mise en évidence des 3C de la négociation

#### Cas pratique issu de la grande consommation : initiation, mise en situation filmée et debriefing

- Poser des questions, analyser les réponses : l'importance de l'échange d'informations
- Comparer des propositions pour les argumenter et les mettre à l'épreuve
- Trouver le meilleur arrangement possible : rapprocher les propositions ou en construire de nouvelles
- » **L'importance de la consultation : maîtriser les règles de la discussion constructive**
  - Créer un contact propice à la négociation et bien réguler les échanges
  - Faire preuve d'une conception participative de la confrontation
  - Construire une négociation pour produire un résultat

12h30 Déjeuner

### Les méthodes de consultations : assimiler les techniques de questionnement

#### Cas pratique : mise en situation par une série de sketches vidéos commentés

- » **Comment questionner pour mieux ajuster : mise en situation via des sketches d'entraînement interactifs**
  - Enquêter sur un rythme soutenu : les questions fermées
  - Obliger à mobiliser les idées, se découvrir, s'engager : les questions ouvertes
  - Approfondir le dialogue en se dégageant de tout préjugé : les questions miroirs
  - Exploiter les réponses de l'interlocuteur pour rebondir : les questions relais
  - Vérifier, synthétiser les échanges : les questions de contrôle
  - Susciter la réaction, provoquer : les questions de controverse
- » **Le renforcement de l'écoute active**
  - Laisser l'autre s'exprimer et accepter le récit subjectif d'un problème sans réagir
  - Ancrer la négociation dans la réalité et redéfinir ensemble les attentes mutuelles
  - Programmer des objectifs à atteindre et décrire les actions correspondantes
- » **Les techniques de régulation et de reformulation**
  - Sélectionner les réponses pouvant faciliter le rapprochement des points de vue
  - Concrétiser le caractère constructif des interactions en s'appuyant sur les résultats produits par les négociateurs
  - Marquer la volonté de méthode pour prévenir des dérapages

### Synthèse de la journée : comment introduire plus de rigueur dans la conduite des négociations

17h00 Fin de journée

## JOURNÉE 2

8h45 - Accueil des participants

### 9h00 - Savoir gérer les contreparties : converger vers un accord gagnant-gagnant

#### Cas pratique : initiation, mise en situation filmée et debriefing d'une double négociation interne/externe

- » **Comment gérer les marges de manœuvre**
  - Bien préparer sa négociation en analysant les objectifs visés
  - Fixer des limites hautes et basses clairement identifiées à ce que l'on souhaite obtenir
  - Développer l'aisance à manœuvrer entre les objectifs d'aspiration ou de réserve et opérer les bons ajustements pour produire la convergence
- » **Savoir doser judicieusement les concessions**
  - Bien mesurer la valeur des concessions et opérer les bons ajustements vers la convergence
  - Justifier et argumenter chaque concession par des éléments factuels
  - Trouver le bon timing pour donner un maximum de valeur : plusieurs petites concessions ou une concession significative
  - Savoir rester ferme pour maximiser son bénéfice
- » **Gérer les contreparties : entrer dans une logique d'échange et de coopération**
  - Trouver des monnaies d'échange et proposer des compensations
  - Entre valeur pour soi et valeur pour l'autre : bien juger le coût des contreparties
  - Savoir sortir du cadre et faire preuve de créativité pour éviter l'échec de la négociation

### La concrétisation : bien conclure et analyser la qualité d'un accord

- » **Savoir saisir le meilleur moment pour conclure**
  - Inscrire la conclusion comme une suite logique à l'argumentation
  - Gestes, paroles : repérer les signaux d'approbation propices à l'accord
  - Mobiliser l'attention de l'interlocuteur et susciter son engagement
  - Valoriser le chemin parcouru au cours de la discussion
- » **Déterminer le niveau de résultat obtenu (quantitatif)**
  - Mesurer les écarts éventuels par rapport aux objectifs
  - Vérifier d'être resté à l'intérieur des marges de manœuvre fixées
- » **Évaluer la qualité d'adhésion (qualitatif)**
  - Prendre du recul par rapport au résultat et au déroulement de la négociation

12h30 Déjeuner

### La négociation en groupe : prendre une décision collective

#### Étude d'un cas issu de la grande consommation.

- » **Qu'est-ce qu'un stratège en négociation ?**
  - Choisir une stratégie et définir les critères sur lesquels s'appuyer
  - Avantages et inconvénients de chaque option stratégique
  - Comment élargir ses propres compétences stratégiques
- » **Utiliser les feux d'alliance**
  - Les différents types d'alliance et comment les préparer
  - Comment activer ses alliances
  - Apprendre à rallier et pas seulement à convaincre ou réfuter
  - Décoder les rôles des acteurs de la négociation et s'en servir pour s'ouvrir la voie de la concrétisation

### Conclusion : bonnes pratiques et points clés à retenir

#### Revue des objectifs de progrès personnel

17h00 Fin de journée

Grâce à des études de cas pratiques issus de la grande distribution mais aussi d'autres secteurs afin de confronter les expériences, ce séminaire offre une alternance profitable entre apports théoriques, conseils pratiques et partage d'expertise sur les fondamentaux de la négociation. Les mises en situation permettent aux participants d'être tour à tour acteurs et observateurs.

## LE FORMATEUR



Lionel Bellenger,

est maître de conférences à HEC depuis près de vingt ans ainsi qu'à Paris III au sein du Master en négociation commerciale internationale. Dirigeant d'entreprise de formation et expert APM (Association Progrès Management), il intervient régulièrement auprès de distributeurs et d'industriels de la grande consommation, notamment cadres et dirigeants, pour les accompagner dans la mise en œuvre de leurs négociations commerciales. Lionel Bellenger est également l'auteur de nombreux ouvrages autour de la négociation : « Les fondamentaux de la négociation » (ESF), « La négociation » (PUF), « La boîte à outils du négociateur » (ESF), et « Réussissez toutes vos négociations » (Management).