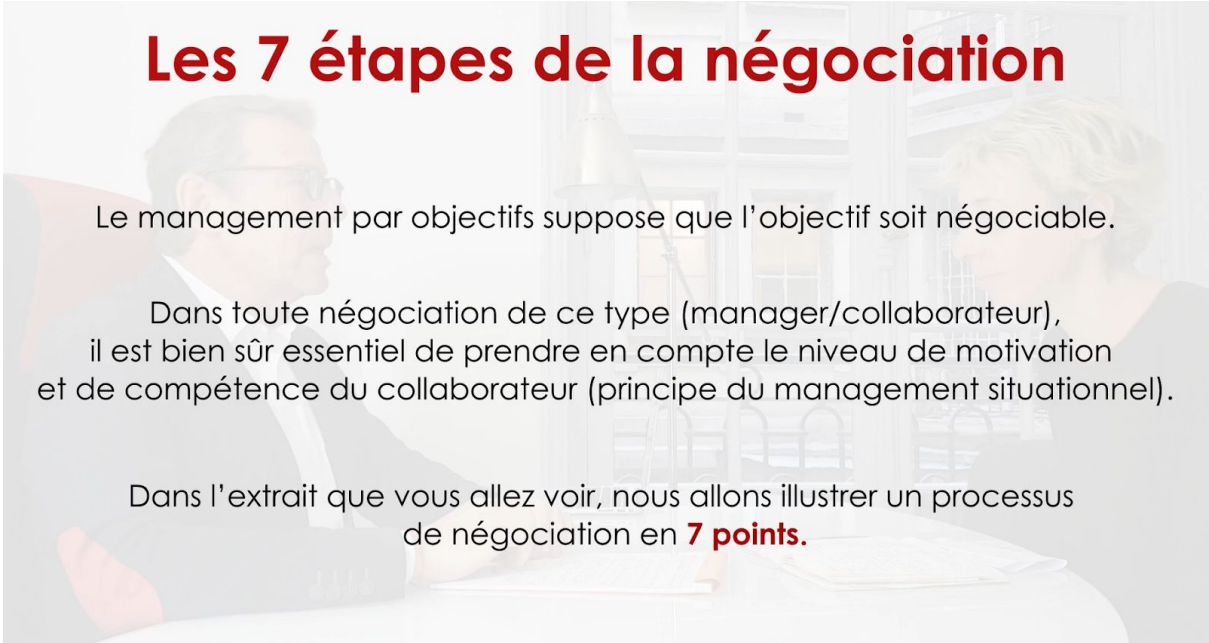




Les 7 étapes de la négociation



Les 7 étapes de la négociation

Le management par objectifs suppose que l'objectif soit négociable.

Dans toute négociation de ce type (manager/collaborateur), il est bien sûr essentiel de prendre en compte le niveau de motivation et de compétence du collaborateur (principe du management situationnel).

Dans l'extrait que vous allez voir, nous allons illustrer un processus de négociation en **7 points**.

Étape 1 : Valoriser

“Je te sens inquiète... Tu redoutes une démotivation des équipes et tu ne vois pas comment faire...”

Pourquoi ?

- Calmer le jeu
- Créer la surprise en ne marquant pas d'opposition
- Suciter l'écoute

Comment ?

- Éclairer les points communs
- Se mettre à la place de l'autre

Si pas fait ?

- Position de défense de l'interlocuteur
- Fin de l'écoute

Étape 2 : Questionner pour clarifier

“Sur une échelle de 0 à 10, le niveau de motivation de ton équipe aujourd'hui, tu le positionnerais où ?”

Pourquoi ?

- Comprendre les véritables raisons
- Être attentif à ses problèmes

Comment ?

- Le plus large possible pour comprendre le problème dans sa globalité puis spécifier

Si pas fait ?

- Prise de risque en tentant de traiter de suite
- Imposer son point de vue
- Incite le collaborateur à s'opposer une 2ème fois

Étape 3 : Reformuler

“Donc ce niveau de motivation, cette fierté, c’est un point sur lequel on peut s’appuyer ?”

Pourquoi ?

- Vérifier la bonne compréhension
- Clarifier et synthétiser les faits
- Obtenir un oui

Comment ?

- Envisager ce qui irait

Si pas fait ?

- Mauvaise compréhension
- Marquer un début de conflit

Étape 4 : Isoler

“Est-ce que tu aurais d’autres enjeux que celui-là par rapport à l’objectif que j’aimerais vous fixer ?”

Pourquoi ?

- Vérifier qu’il n’y a pas d’autres objections
- Éviter la mauvaise fois
- Montrer la volonté d’aller au bout du sujet
- Prendre la main sur la négociation

Comment ?

- “Y a-t-il d’autres points à aborder ?”
- Si oui, les isoler à nouveau

Si pas fait ?

- Le collaborateur peut utiliser un faux prétexte pour s’échapper

Étape 5 : Induire

“Si on arrivait tous ensemble à identifier des nouvelles façons de faire, de nouveaux outils ou des nouveaux moyens...”

Pourquoi ?

- Obtenir un oui
- Propulser vers une solution idéale

Comment ?

- “Donc, si on arrivait à identifier...”

Si pas fait ?

- Le collaborateur s'échappe
- “Je vais réfléchir”

Étape 6 : Argumenter

“Ce que je te propose : on organise un séminaire sur 2 jours, c'est un moment de prise de recul... pour remercier...”

Pourquoi ?

- Il a besoin de savoir la situation que vous offrez + les preuves

Comment ?

- CAP (Caractéristiques, Avantages, Preuves)

Si pas fait ?

- Sans preuves, peu de chances de conclure

Étape 7 : Conclure

“Je te propose de mettre ça en place et à l’issue de ce séminaire, l’objectif c’est qu’on arrive à engager le collectif sur les 6 projets”

Pourquoi ?

- Définitivement oublier l'objection

Comment ?

- Fin de l'objection, ou fin de négociation

Si pas fait ?

- Le client garde en mémoire l'objection