



Les 7 étapes de la négociation

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

Les **7 étapes** du processus de négociation :

1 Reconnaître

Pourquoi ?

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

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

2 Questionner

Pourquoi ?

- Comprendre les véritables raisons
- Être attentif au problème du collaborateur

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
- Incite le collaborateur à s'opposer une 2ème fois

3 Reformuler

Pourquoi ?

- Vérifier la bonne compréhension
- Clarifier et synthétiser les faits
- Obtenir l'adhésion

Comment ?

Envisager ce qui irait

Si pas fait ?

- Mauvaise compréhension
- Marque un début de conflit

4 Isoler

Pourquoi ?

- Vérifier qu'il n'y a pas d'autres objections
- Montrer la volonté d'aller au bout du sujet, éviter la mauvaise foi

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

5 Induire

Pourquoi ?

Propulser vers une solution idéale

Comment ?

« Si on arrivait à identifier... »

Si pas fait ?

Le collaborateur s'échappe

6 Argumenter

Pourquoi ?

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

Comment ?

CAP (Caractéristiques, Avantages, Preuves)

Si pas fait ?

Sans preuve, peu de chances de conclure

7 Conclure

Pourquoi ?

Oublier l'objection définitivement

Comment ?

Fin de la négociation

Si pas fait ?

Le client garde en mémoire l'objection