

Négocartes

Le jeu pour vaincre la peur de négocier



Sophie SY-YIN



Cedric VAILLANT



DONNER à

ceux qui pratiquent peu la
négociation

les **MOYENS D'ÊTRE**
VIGILANTS en situation



Selon vous :

Qu'est-ce
qu'une
négociation ?

Une négociation c'est...

- L'existence d'un **conflit d'intérêt** entre les interlocuteurs
- L'**absence de règles**, procédures pré-établies ou fixées qui permettent de résoudre ce conflit
- La **recherche d'un accord** entre les interlocuteurs

Déroulement d'aujourd'hui



Votre
atelier jeu




Vos
restitutions



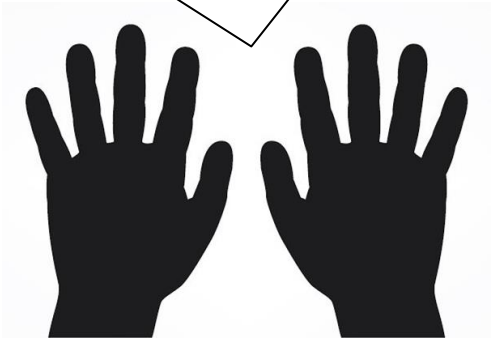
Casser les
mythes et
stéréotypes



Votre
atelier jeu



Je ne connais rien en
négociation



Je suis rôdé dans la négociation

Atelier : Dans la peau d'un négociateur !



Composez des groupes de
2 négociants (+N observateurs)

Atelier jeu “Dans la peau d’un négociateur”



Vous allez expérimenter la négociation dans le cadre d’un scénario fictif

Tour 1 : Préparer une négociation



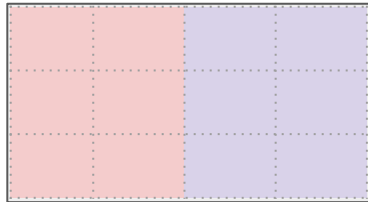
Votre défi sera de préparer une négociation et de vous y rendre l'esprit clair



Matériel de jeu (par groupe)



2 feuilles de préparation
de négociation
(1 pour chaque négociant)



1 feuille de scénario
(à découper)

Le Nego-canvas pour préparer sa négociation

Moi et mes priorités

Le contexte

Mon objectif :

.....
.....
.....

1

Négostoppeurs : J'arrête la négociation si je n'obtiens pas les éléments suivants

2

Haute priorité : J'y tiens assez pour sacrifier d'autres choses de niveaux 3 et 4 pour l'avoir

3

Basse priorité : Je préfère ne pas l'avoir que de sacrifier des choses:

4

Bonus : Je ne le veux pas mais tant qu'à faire autant demander (Bonus)



Ce que je sais de mon interlocuteur



Les conditions qui me sont favorables



Les conditions qui me sont défavorables



Aspects culturels à prendre en compte (proximité, coutumes, habitudes, usages, ...)

Tour 2 : Techniques et détection



Votre défi sera

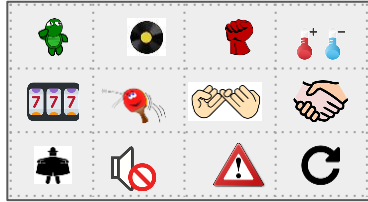
d'**utiliser** les techniques de négociation

ET

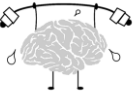









d'**identifier** celles de votre interlocuteur













Matériel de jeu supplémentaire (par groupe)



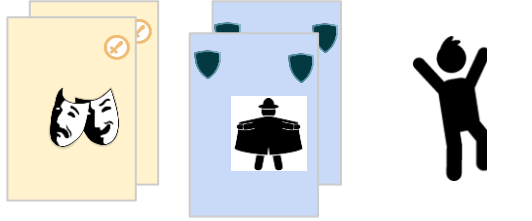
2 feuilles de détection
de négociation
(1 pour chaque négociant)

<p>Surcharge mentale</p> 	<p>Bluff</p> 	<p>Solution provisoire</p> 	<p>Fuite organisée</p> 	<p>Lièvre</p> 
<p>Tortue</p> 	<p>Disque rayé</p> 	<p>Provocation</p> 	<p>Froid et chaud</p> 	<p>Fait accompli</p> 

Présentation rapide des techniques

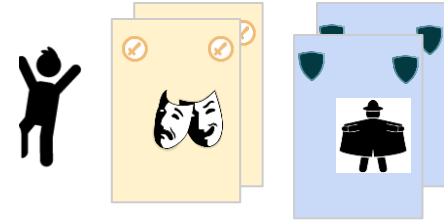
<p>Dernière chance</p> 	<p>Renvoi</p> 	<p>Promesse</p> 	<p>Engagement</p> 	<p>Commander</p> 
<p>Dévoiler son jeu</p> 	<p>Silence</p> 	<p>Avertissement</p> 	<p>Reformulation</p> 	<p>Questions ouvertes</p> 

Déroulement

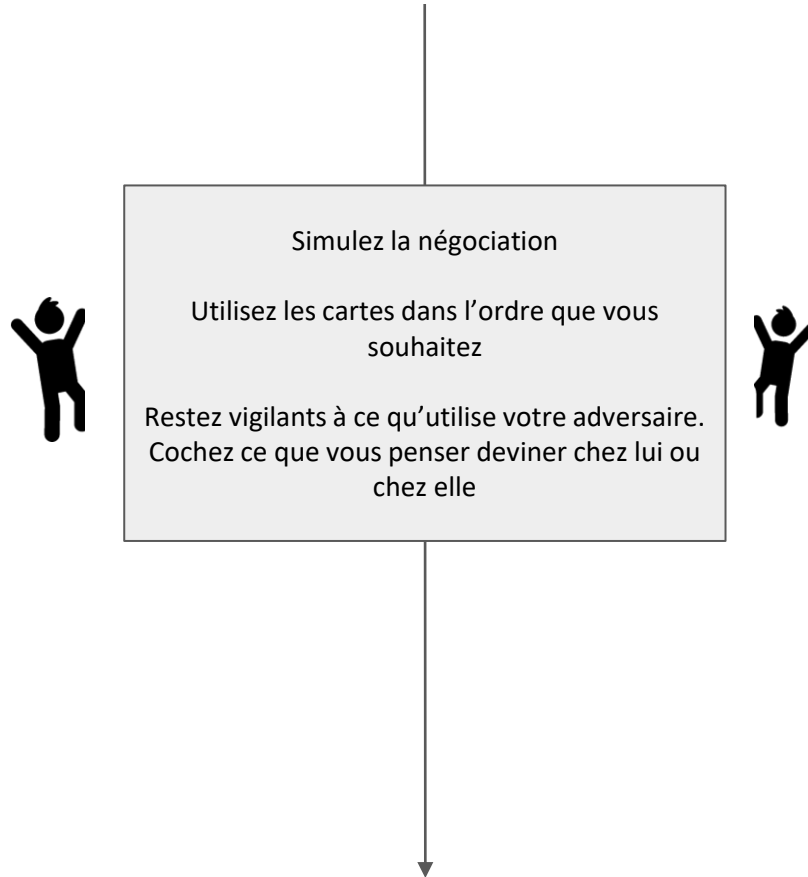


Chacun pioche 2 cartes attaque et 2 cartes
défense et les cache à l'autre

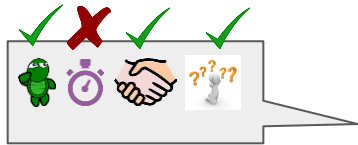
Réfléchissez à comment utiliser ces cartes



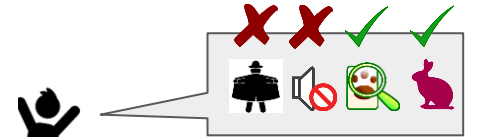
Déroulement



Déroulement



Avez vous bien deviné les cartes que votre adversaire avait ?



Tour 3 (bonus) : Techniques et détection

Changez de scénario



Votre défi sera
de bien préparer votre négociation

ET



d'**utiliser** les techniques de négociation
d'**identifier** celles de votre interlocuteur



Vos
restitutions

Vos restitutions



Qu'avez vous appris ?





Casser les
mythes et
stéréotypes

Grands classiques

(⇒ et leurs corrections)

Mythe du marchand de tapis



⇒ La négociation est une activité sérieuse et souvent nécessaire

Mythe du killer / des gros bras



⇒ La plupart des bons négociateurs sont gentils

Mythe de la poire en deux



⇒ L'équilibre exact n'existe JAMAIS en pratique

Mythe du tout rationnel / tout irrationnel



⇒ Les émotions et le rationnel entrent tous deux en jeu



Mythe du négociateur né



⇒ Tout s'apprend et s'entraîne

Sources :

<https://blog.booster-academy.fr/mythes-de-la-negociation-premiere-partie/>

<https://blog.booster-academy.fr/mythes-de-la-nego-deuxieme-partie/>

La clef d'une négociation réussie :

c'est avant tout **la qualité de sa préparation,**

mais aussi la **capacité à créer le dialogue** avec l'autre.



Pour aller plus
loin

Devenez encore meilleurs !

CREUSER LES SUJETS D'AUJOURD'HUI



Devenez meilleur négociateur que vos enfants, Laurent COMBALBERT



Influence et Manipulation, Robert CIALDINI

C'est (vraiment ?) moi qui décide : les raisons cachées de nos choix, Dan ARIELY



SUJETS NON COUVERTS AUJOURD'HUI

- La négociation à distance
- La négociation à trois partis et plus
- Éthique de la négociation
- La négociation avec des proches (famille, couple, enfants, ...)
- La négociation non verbale

Qui parmi vous serait **intéressé(e)**
par **co-animer** ou **animer**
le jeu d'aujourd'hui ?

#OpenSeriousGame



Sophie SY-YIN



Alexandre QUACH



Bravo à toutes et tous !

Slides animateurs

#OpenSeriousGame

Objectifs pédagogiques

- Identifier son propre **objectif de négociation**
- Découvrir et **identifier des techniques** de négociations pratiquées par un interlocuteur
- **Expérimenter soi-même** ces techniques
- **Casser certains mythes** sur la négociation

Mécanismes d'apprentissage

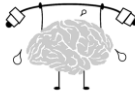









- Partager l'expérience collective avant le jeu (questions au départ)
- Pendant la simulation :
 - Se mettre dans une situation fictive
 - Isoler les techniques
 - Observer les techniques chez l'autre
 - Expérimenter les techniques soi-même
 - Itérer pour affûter sa pratique et son sens de l'observation
- Partager l'expérience collective de jeu (restitutions)

Conseils pour un bon déroulement











- Bien délimiter les étapes dans le temps
- Former des équipes aux niveaux équilibrés (d'où étape de jauge avant le jeu)
- Distribuer le matériel avant même l'arrivée des participants. Prédécouper les feuilles scénarios.
- Intégrer des observateurs à chaque groupe (permet aussi de gérer ceux qui ne veulent pas jouer)

Matériel de jeu

1 set par groupe

<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Surcharge mentale</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Bluff</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Solution provisoire</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Fuite organisée</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Lièvre</p> 
<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Tortue</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Disque rayé</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Provocation</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Froid et chaud</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Fait accompli</p> 

Cochez ce que vous détectez chez l'autre

<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Dernière chance</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Renvoi</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Promesse</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Engagement</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Commander</p> 
<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Dévoiler son jeu</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Silence</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Avertissement</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Reformulation</p> 	<p>Tour 2</p> <input type="checkbox"/> <p>Tour 3</p> <input type="checkbox"/>	<p>Questions ouvertes</p> 

Le Nego-canvas pour préparer sa négociation

Moi et mes priorités

Mon objectif :

.....
.....
.....

1

J'arrête la négociation si je n'obtiens pas ça (Stop négo)

2

Je suis prêt à sacrifier autre chose pour ça

3

Je voudrais cela mais je ne sacrifierais rien pour l'obtenir

4

Je ne le veux pas mais tant qu'à faire autant demander (Bonus)

Le contexte



Ce que je sais de mon interlocuteur



Les conditions qui me sont favorables



Les conditions qui me sont défavorables



Aspects culturels à prendre en compte (proximité, coutumes, habitudes, usages, ...)

Le Nego-canvas pour préparer sa négociation

Moi et mes priorités

Mon objectif :

.....
.....
.....

1

J'arrête la négociation si je n'obtiens pas ça (Stop négo)

2

Je suis prêt à sacrifier autre chose pour ça

3

Je voudrais cela mais je ne sacrifierais rien pour l'obtenir

4

Je ne le veux pas mais tant qu'à faire autant demander (Bonus)

Le contexte



Ce que je sais de mon interlocuteur



Les conditions qui me sont favorables



Les conditions qui me sont défavorables

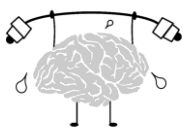


Aspects culturels à prendre en compte (proximité, coutumes, habitudes, usages, ...)

Matériel de jeu

Cartes à imprimer : 2
pioches

Surcharge mentale



Inondez votre interlocuteur d'informations plus ou moins utiles ou de questions, jusqu'à ce qu'il/elle dise oui à tout

Bluff



Laissez passer des fausses informations à votre interlocuteur pour ensuite lui faire accepter une solution ou pour qu'il accepte de faire une concession

Solution provisoire



Insistez sur son caractère exceptionnel ou provisoire auprès de votre interlocuteur en promettant le changement pour faire accepter une solution

Fuite organisée



Laissez passer des informations à votre interlocuteur en lui disant que vous lui avez dit par inadvertance

Lièvre



Demandez une prise de décision rapide à votre interlocuteur. Inventez un prétexte pour le faire décider vite.

Tortue



Jouez la montre pour augmenter votre pouvoir d'influence et pour pousser à décider rapidement

Disque rayé



Répétez sans cesse le même argument à votre interlocuteur

Provocation



Provoquez votre interlocuteur par des phrases qui l'interpellent pour diminuer son assurance et faire accepter une solution

Froid et chaud



Annoncez un scénario ou une position catastrophe puis revenez dessus partiellement pour faire passer la nouvelle position

Fait accompli



Utilisez un élément nouveau et irréversible pour arracher à votre interlocuteur une concession

Dernière chance



Redonnez une dernière chance à votre interlocuteur en explicitant “il existe une dernière chance”

Renvoi



Répétez les mots de votre interlocuteur pour l'inviter à dévoiler plus. Exemple :

- Je suis fatigué
- Vous êtes fatigué ?

Promesse



Déclarez votre intention de procurer à votre interlocuteur quelque chose de façon positive et favorable

Engagement



Déclarez à votre interlocuteur ce sur quoi vous êtes prêt à vous engager et précisez dans quelles modalités.

Commander



Sugérez à votre interlocuteur d'adopter certains comportements. Exemple : “maintenant c'est à vous de nous proposer un prix”

Dévoiler son jeu



Fournissez une ou des informations réelles sur vous-même et qui seront favorables à trouver une solution ensemble.

Silence



Utilisez un moment de silence pour inviter votre interlocuteur à en dire plus. Faites une pause effective.

Avertissement



Avertissez votre interlocuteur sur un éventuel risque ou danger de ne pas suivre tel ou tel comportement (qui vous arrangerait bien)

Reformulation



Reprenez ce que son interlocuteur a dit antérieurement en le reformulant avec d'autres mots pour s'assurer de la compréhension du propos.

Questions ouvertes



Posez des questions ouvertes pour pousser votre interlocuteur à révéler des informations

1 scénario par groupe à
imprimer et découper

MARC

Marc veut vendre sa maison à Germaine et Mickael

Ce que les deux parties savent

Mickael et Germaine ont visité une maison à Montpellier, vendue à 370k€ et souhaitent faire une offre au vendeur, Marc. Une transaction immobilière prend au moins 2 mois. La maison a besoin de petits rafraîchissements (salle de bains) qui coûteraient 20k selon les artisans. Une des personnes va jouer Mickael ou Germaine, une autre joue Marc.

Mickael et Germaine sont nouveaux dans la région et ont pris des jours de congés exprès pour visiter des maisons. C'est l'été et Marc profite de ces négociations entre deux barbecues chez ses amis/collègues de la mairie.

Ce que vous seul savez

Vous êtes très content de pouvoir vendre votre maison, car l'emplacement paumé était source de conflits avec votre fille.

Vous n'avez pas eu beaucoup de demandes de visite, même si vous affirmez souvent le contraire. Vous êtes très pressé de vendre car vous voulez déménager vite, mais vous ne voudriez pas vous faire avoir sur le prix (la maison lui revient aujourd'hui à 350k€). Après tout, il y a une vie à redémarrer dans 3 mois (mutation dans Nord Pas-de-Calais), et il faut bien 15 000€ pour redémarrer confortablement (Déménagement pleinement délégué, grande location à l'arrivée, nouveaux costumes pour son travail, etc.). Vous êtes un ancien ouvrier du bâtiment en pleine forme, spécialiste des salles de bain.

GERMAINE ou MICKAEL

Germaine & Mickael veulent acheter une maison à Marc

Ce que les deux parties savent

Mickael et Germaine ont visité une maison à Montpellier, vendue à 370k€ et souhaitent faire une offre au vendeur, Marc. Une transaction immobilière prend au moins 2 mois. La maison a besoin de petits rafraîchissements (salle de bains) qui coûteraient 20k selon les artisans. Une des personnes va jouer Mickael ou Germaine, une autre joue Marc.

Mickael et Germaine sont nouveaux dans la région et ont pris des jours de congés exprès pour visiter des maison. C'est l'été et Marc profite de ces négociations entre deux barbecues chez ses amis/collègues de la mairie.

Ce que vous seul savez

La maison a été un véritable coup de coeur (et le seul de vos visites) ! Mais l'offre en l'état est trop chère pour vous :

Vous avez en trésorerie 10k€, et votre capacité d'emprunt ne dépasse pas 315 k€. Si vous attendez suffisamment, vous pourrez peut-être emprunter également 40k€ (au plus) à la mère de Germaine. Celle-ci vous invite en effet dans 1 mois et demi et n'est souvent disponible qu'à ce moment là. Vous ne vous y connaissez pas du tout en travaux (vous êtes chanteur et développeuse) mais vous n'en avez rien dit à Marc, qui pourrait peut-être en abuser.



JEANINE

Les congés de Noël de Jeanine et Herbert

Ce que les deux parties savent

Jeanine et Herbert travaillent pour un site de ventes de cadeaux de bricolage. Ils sont responsables des fonctionnalités d'achats en ligne. Herbert est chef de projet, il est directement engagé sur les résultats de vente. Jeanine est développeuse et a codé le tunnel d'achat.

Noël approche (grosse période de vente). Cela fait des mois que l'un et l'autre n'ont pas pris de vacances, et cela fait des semaines qu'ils charbonnent dur tous les deux pour préparer cette période. Chacun sait que si l'un n'est pas là, l'autre devra assurer le support, car il n'y a personne d'autre. Il est l'heure aujourd'hui de discuter leurs congés respectifs.

Ce que vous seul savez

Ce qui compte pour vous, c'est le nouvel an, pas vraiment Noël, mais vous ne cracheriez pas sur un peu plus de repos. Vous pensez demander au moins du 20 décembre au 2 janvier (histoire de bien découvrir de la soirée que vous passeriez avec votre seule "amie" en dehors du travail, la concierge de votre immeuble).

Vous avez un passé de support et de Hotline mais dont vous ne voudriez surtout pas parler par peur d'inviter Herbert à vous déléguer encore plus facilement ce travail.

Vous aimeriez poser tous vos congés parce que vous pensez à peut-être démissionner pour début mars et que l'entreprise n'est pas connue pour bien payer ces congés au départ. C'est parfait il vous restait bien 2 semaines à poser.

HERBERT

Les congés de Noël d'Herbert et Jeanine

Ce que les deux parties savent

Jeanine et Herbert travaillent pour un site de ventes de cadeaux de bricolage. Ils sont responsables des fonctionnalités d'achats en ligne. Herbert est chef de projet, il est directement engagé sur les résultats de vente. Jeanine est développeuse et a codé le tunnel d'achat.

Noël approche (grosse période de vente). Cela fait des mois que l'un et l'autre n'ont pas pris de vacances, et cela fait des semaines qu'ils charbonnent dur tous les deux pour préparer cette période. Chacun sait que si l'un n'est pas là, l'autre devra assurer le support, car il n'y a personne d'autre. Il est l'heure aujourd'hui de discuter leurs congés respectifs.

Ce que vous seul savez

Vous êtes père célibataire. Votre prime de fin d'année est directement indexée sur les résultats de Noël, et c'est souvent une période où la surcharge fait apparaître des bugs. Comme vous gardez les enfants la semaine du 20 au 26, vous ne vous reposerez pas vraiment, surtout avec la préparation. Votre nouvel an compte beaucoup, parce que c'est là que vous avez une vie un peu "perso" et que vous pouvez sortir la tête du guidon. Vous préféreriez des vacances en continu du 27 au 2. Si les ventes de Noël se passent bien vous aurez bientôt le pouvoir de distribuer des primes, entre autres à Jeanine.

Jeanine vous plaît, mais vous ne prendriez jamais le risque d'engager des histoires sur le lieu de travail. Cet état influence vos décisions.



FRANCIS

Francis au magasin de bricolage de Louise

Ce que les deux parties savent

Francis est un artisan qui vient souvent (depuis des années) au magasin de bricolage de Louise. Il est venu négocier aujourd'hui une grosse commande (bien plus que d'habitude) de matériel pour son prochain chantier à venir. Cette fois, il s'agit d'un ensemble de toilettes, de tuyaux et carrément une fosse septique. La première liste qu'il a faite à partir du milieu de gamme lui revient à 25 000€, avec les une fosse à 15 et les 10 toilettes/tuyaux à 1000 chacune. (Prix de livraison inclus dans les prix pour l'exercice).

Ce que vous seul savez

Ce qui arrange Francis, c'est que Louise a toujours été sympathique sur la livraison, ses modalités et coûts. Il espère que cette fois il pourra encore gratter.

Le chantier que va entamer Francis pourra vraiment faire sa vitrine, en terme de volume de chantier. Il compte aussi ajouter un "petit plus", sur lequel il marge beaucoup, qui sont les "cuvettes de luxe" sur lesquelles il se permet d'investir aussi. Cela pourra lui donner des clients bien plus haut de gamme à long terme.

Ce qui inquiète Francis c'est qu'il n'a pas beaucoup de trésorerie (10 000€) en ce moment, il l'aura bien dans 3 mois. Ses aléas de chantier sont à gérer aussi.

LOUISE

Louise fait du déstockage vers Francis

Ce que les deux parties savent

Francis est un artisan qui vient souvent (depuis des années) au magasin de bricolage de Louise. Il est venu négocier aujourd'hui une grosse commande (bien plus que d'habitude) de matériel pour son prochain chantier à venir. Cette fois, il s'agit d'un ensemble de toilettes, de tuyaux et carrément une fosse septique. La première liste qu'il a faite à partir du milieu de gamme lui revient à 25 000€, avec les une fosse à 15 et les 10 toilettes/tuyaux à 1000 chacune. (Prix de livraison inclus dans les prix pour l'exercice).

Ce que vous seul savez

Francis a toujours fini par payer mais était souvent en retard, ce qui a mis Louise dans l'embarras à quelques fois. Louise n'a pas envie de se laisser faire cette fois, surtout que la livraison de la fosse sera bien plus chère (au moins 3000€ dans le prix de la fosse). La fosse qu'a choisi Francis est connue chez les fournisseurs pour ses défauts intempestifs en mode "reflux soudain", Louise espère se débarrasser du modèle, et au pire elle a un modèle bien plus cher (30000€). Louise n'a que 7 pièces pour les modèles "toilettes + tuyaux", et il faudra qu'elle attende encore 1 mois pour que son fournisseur lui en envoie encore 5, sachant qu'elle a d'autres clients aussi.

Louise est faible en trésorerie aussi et aurait bien besoin de 10 000€ pour un premier acompte, ce serait idéal.

