

# Sommaire

<b>Avant-propos</b> .....	1
<b>Introduction</b> .....	5
Échec n'est pas rupture .....	5
Gagner, contre ou avec ? .....	7
Mais alors, quand est-on « tous gagnants » ? .....	10

Première Partie

## La réflexion préalable

Savoir ce que l'on veut ou comment structurer sa négociation .....	13
---	----

### Question 1

<b>De quoi s'agit-il ?</b> .....	15
Quelle est la vraie question à négocier ? .....	16
Situation, perception, enjeu .....	17
Positions et perspectives .....	19
Le piège des pseudo-négociations .....	20

### Question 2

<b>Connaissez-vous vos interlocuteurs ?</b> .....	25
À qui a-t-on affaire ? .....	26
L'identité professionnelle .....	27
La diversité culturelle .....	28
Le capital relationnel .....	30

### Question 3

#### **Savez-vous ce que vous voulez vraiment**

<b>et ce qui est important pour les autres ?</b> .....	35
Qu'est-ce qui est réellement important, pour vous et pour les autres ? .....	36
Hierarchie des intérêts .....	37
Seuil minimal et prix de réserve .....	38
Zone d'accord possible .....	39

### Question 4

#### **Que feriez-vous si vous ne parveniez pas à obtenir**

<b>ce qui compte pour vous ?</b> .....	45
Quelle alternative ? .....	46
Quand est-il opportun de négocier ? .....	46
Comment utiliser la batna, dans la négociation ? .....	48
Exploiter l'effet de levier .....	50

### Question 5

#### **Comment présenter et argumenter l'offre ?** .....

Qui parle en premier ? .....	57
L'effet d'ancrage .....	58
Le recours aux critères .....	59
Options et variantes .....	61

## Deuxième Partie

# La posture

Obtenir l'essentiel, et améliorer la relation .....	67
---	----

### Question 6

#### **Quelle relation installer ?** .....

Les premiers instants .....	69
Coopératif ou compétitif ? .....	70
Une règle du jeu .....	71
Bienveillance et réciprocité .....	72
	74

## Question 7

<b>Quand prendre l'initiative et l'avantage ?</b> .....	79
Qui a l'avantage ? .....	80
La dynamique des concessions réciproques .....	82
Mettre fin à une négociation .....	85

## Question 8

<b>Comment traiter l'agression et prévenir le conflit ?</b> ..	91
Souplesse relationnelle .....	93
Relativiser l'agression .....	95
Désarmer le conflit .....	96

## Question 9

<b>Comment utiliser la persuasion ?</b> .....	101
Le processus de persuasion .....	102
Les ressorts de l'influence .....	103
Les moments propices .....	105

## Question 10

<b>Qu'en est-il face à de multiples interlocuteurs ?</b> .....	111
La dynamique des coalitions .....	112
La conduite des négociations complexes .....	114
La répartition des rôles au sein de l'équipe .....	117

## Une posture de négociateur

ou cinq recommandations pour le négociateur gagnant .....	121
---	-----

<b>Bibliographie sélectionnée</b> .....	123
---	-----