

Sommaire

Avant-propos	1
Introduction	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

De quoi s'agit-il ?	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

Connaissez-vous vos interlocuteurs ?	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

et ce qui est important pour les autres ?	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

ce qui compte pour vous ?	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

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

Question 8

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

Question 9

Comment utiliser la persuasion ?	101
Le processus de persuasion	102
Les ressorts de l'influence	103
Les moments propices	105

Question 10

Qu'en est-il face à de multiples interlocuteurs ?	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
---	-----

Bibliographie sélectionnée	123
---	-----