

Se connaître pour agir en conscience

Wel'Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable.

www.com-hom.com

Exemple de la négociation



Lorsque j'ai créé le profil de personnalité **J'AIME®**, je voulais partager (à un coût très réduit) un outil permettant d'illustrer le fait que les différents comportements et modes de pensée sont intimement liés à la personnalité.

Le premier objectif était de permettre à la personne de mettre de la conscience sur son mode de fonctionnement.

Le deuxième a été de permettre de sortir du jugement de l'autre qui est différent, d'ouvrir l'intérêt et le questionnement.

Plus j'avance dans mon métier de formateur/accompagnateur, plus je mesure que la « **conscience de soi dans l'action** », pour les situations à enjeux est importante pour la performance.

Cette conscience de soi dans l'action débute par la capacité à décrire les processus que nous mettons en œuvre dans nos métiers.

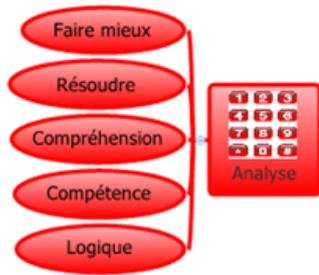
Prenons par exemple le processus d'une négociation commerciale.

Selon [Laurent Combalbert](#), ancien négociateur du RAID, une négociation, c'est un conflit entre deux positions. S'il n'y a pas conflit, il n'y a pas négociation. Mais le conflit ne veut pas dire le combat. Cela veut dire l'opposition. Et notre rôle est de regarder comment créer de la valeur ajoutée pour résoudre le conflit.

Alors quel est le processus ? Et comment allons-nous évoluer au sein de ce processus en fonction de notre personnalité ?

Avant de commencer à décrire le processus, faisons un petit rappel des 4 modes de pensées du profil J'AIME® :

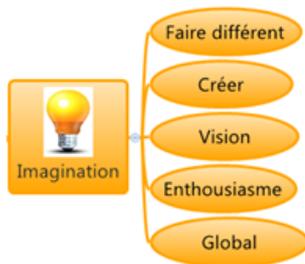
4 sphères de préférence - 4 modes de pensée



Ce profil privilégie l'**Analyse**

Il veut et a besoin de comprendre et d'apprendre ; il analyse les faits, a un esprit critique qui permet d'avoir une bonne analyse des situations. Il est plutôt logique, rationnel, concret, objectif, stable et exigeant. Le langage est précis et concis. Il jongle facilement avec des données complexes, aime le quantitatif, la clarté, la pertinence des propos.

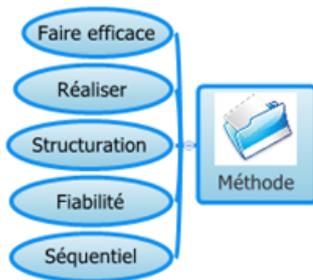
Il aime faire **MIEUX** !



Ce profil privilégie l'**Imagination**

Il veut et a besoin de faire autrement, d'inventer, d'expérimenter les choses, de développer son imagination pour gagner en créativité. Il est global, synthétique, visionnaire, original, ouvert, rapide, optimiste et stimulant. Le langage est souvent imagé. Il utilise facilement les idées, les solutions intuitives qu'il projette en créant des liens entre différents domaines ; il a le sens de l'originalité.

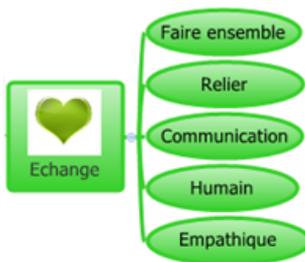
Il aime faire **DIFFERENT** !



Ce profil privilégie la **Méthode**

Il veut et a besoin de structurer les choses, de méthode, de planification et d'organisation. Il a beaucoup de sang froid, est soigné, minutieux, assidu, contrôlé, prudent, sécurisant et ponctuel. Il améliore les processus, les outils. Le langage est détaillé. Il est très consciencieux, et bon gestionnaire, il concrétise les choses sur lesquelles il s'est engagé.

Il aime faire **EFFICACE** !



Ce profil privilégie les **Échanges**

Il veut et a besoin de communiquer, de rassembler, de faire confiance. Il privilégie l'échange et le travail en équipe. Il est à l'écoute des autres, chaleureux, humain, médiateur, enthousiaste, généreux, et compréhensif. Le langage est basé sur l'émotion. Il utilise facilement la perception des autres, le symbolisme, a un fort attachement aux comportements, aime rendre service.

Il aime faire **ENSEMBLE** !

Revenons à la négociation.

Etape 1 : assumer le désaccord !

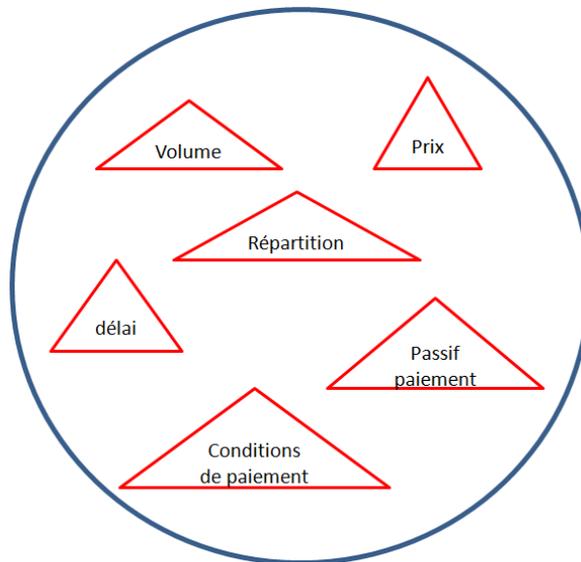
Cette première étape fait appel à notre **Analyse** et à notre capacité à assumer la valeur de notre offre. Cette valeur est perçue par le client, si nous avons été capable de diagnostiquer les enjeux par notre d'écoute et à mettre en valeur notre offre par notre argumentation.

« Etre d'accord que nous ne sommes pas d'accord » est la première étape de la négociation.

A ce point, les erreurs à éviter sont de minimiser les écarts pour préserver la relation (mode vert) ou à partir immédiatement en solution (mode jaune).

Etape 2 : faire le bilan de la situation

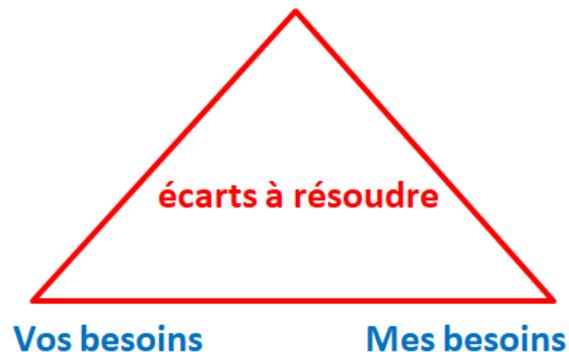
Cette deuxième étape fait appel à notre côté **Méthodique**. Elle consiste à partager avec notre interlocuteur la « bulle de négociation » pour mettre à jour les différents points que nous allons devoir aborder dans notre négociation. Cette étape est essentielle pour jouer en transparence et éviter « les lapins qui sortent du chapeau » tout au long de la négociation (pratique très appréciée par les plus joueurs d'entre nous).



Exemple de bulle de négociation

Identifier les points en accord et les points en désaccord

Etape 3 : Identifier les besoins de chaque partie



Ou « jouer cartes sur table » : mettre à jour les **besoins**, en **transparence**, qui sont les choses simples dont chaque partie a besoin : une sécurité par un délai de livraison assuré, une pérennité par un niveau de marge préservé ...

Nous passons ici sous silence, les processus **d'écoute** et de **traitement des émotions** qui permettent d'éviter les guerres de positions et les réactions d'EGO qui sont les fléaux de la négociation. Même si ce n'est pas l'étymologie, pour s'en souvenir, c'est simple : négociation = non ego. Car toute réaction d'Ego bloquera toute créativité dans l'étape suivante et privera les 2 parties de solutions à valeur ajoutée.

Il faut bien vous amener à expérimenter nos formations©. Plus sérieusement, ces processus se partagent autour de mises en action sur le terrain et/ou en formation en utilisant le théâtre forum et la vidéo.

Etape 4 : trouver ensemble des solutions



Impliquer et s'impliquer dans la **recherche de solutions en mode brainstorming**. Imaginer, en mode co-construction, toutes les solutions possibles permettant de répondre aux besoins des 2 parties.

C'est cela la négociation gagnant/gagnant ou à « valeurs ajoutées ». La créativité ne peut s'exprimer à cette étape que si la relation a été respectée. C'est pour cela que toutes les positions d'intimidation ou réactions d'EGO ne pourront aboutir à une création de valeurs.

Vous pouvez choisir ce type de négociation... Mais alors soyez conscient que vous êtes sur une relation « one shot » et non sur une relations client/fournisseur durable.

Etape 5 : finaliser les derniers petits écarts par les fameuses **contreparties**

Etape 6 : oser « **le closing** »

Etape 7 : rédiger **le contrat**

Dans tout processus, les 4 postures sont présentes.

Maintenant, en fonction de nos personnalités, nous aurons tous tendance à « shunter » le processus pour répondre à ce que nous sommes :

Les plus **analytiques** d'entre nous assument les désaccords et identifient les écarts mais peuvent finir dans une guerre de position par une non écoute des besoins de leurs interlocuteurs

Les plus **imaginatifs** d'entre nous proposeront des solutions immédiatement avant d'avoir mis en place de manière précise la bulle de négociation. Ils aimeront également jouer les « demandes columbo » : celles qui sortent à la dernière minute du chapeau.

Les plus **méthodiques** d'entre nous n'oseront pas se lancer dans un brainstorming de solutions de peur de « se faire avoir » ou « de ne pas pouvoir le faire ».

Les plus **empathiques** d'entre nous feront des efforts dès le démarrage des discussions pour éviter le désaccord en espérant « qu'offrir un steak à un fauve le rendra végétarien ».

Nous avons dans cet article largement simplifié le processus. Notre but a été de montrer comment la connaissance de soi et des processus nous permet d'aller chercher notre zone d'effort au bon moment, ce que j'appelle « **la conscience de soi dans l'action** ».

A propos de l'auteur :



Marc VILCOT
[Com-Hom](#)

Marc VILCOT : J'ai vécu 17 années enrichissantes de vente et management dans l'industrie. De formation technique (Grenoble INP 89), mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite orienté vers des activités commerciales et marketing : directeur commercial (1997-2007). En 2008, je me suis investi dans la formation et l'accompagnement, poursuivant ainsi, dans des contextes variés, le développement de la performance par « le travailler ensemble ».

Je trouve en Com-Hom : confrontation de nos approches, évolution permanente de nos pratiques, laboratoire d'idées, confiance.

J'accompagne et je forme en management d'équipe, vente & négociation, performance individuelle et collective, lecture des personnalités, régulation des relations & gestion de conflit, cohésion d'équipe & coopération.



Com-Hom
Communication & Management
Hommes & Méthodes

Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)
Crédit photographique : [Com-Hom](#), [Fotolia](#)