

# **Intitulé du Master : Management de la chaîne logistique**

**Semestre : S2**

**Intitulé de l'UE : Méthodologie**

**Intitulé de la matière : Négociation commerciales**

**Crédits : 2**

**Coefficients : 1**

**Mode d'enseignement : Présentiel**

## **Objectifs de l'enseignement.**

L'objectif du module est de faire acquérir aux étudiants les compétences clés que tout négociateur professionnel doit posséder pour analyser une situation de négociation, préparer avec soin le face à face et conduire le processus avec succès. Pour cela, le module est destiné à leur fournir trois types de savoir:

- Le savoir sur la négociation : il renvoie à des concepts de base permettant de cerner son identité et son essence, ses domaines d'application au sein de l'entreprise, les ressorts de l'interaction stratégique, ainsi que les mécanismes et les moments cruciaux qui sous-tendent le processus, les profils de personnalité des négociateurs
- Les méthodes et outils : ceux-ci couvrent les bonnes pratiques dont celles réputées universelles recommandées par l'Ecole de Harvard, les stratégies, les tactiques et les techniques de communication interpersonnelles axés sur l'influence. Une place particulière est réservée aux modèles de préparation de la négociation et de gestion des moments cruciaux. Les stratagèmes de négociation, comme procédés déloyaux, sont abordés pour être facilement identifiés et dévoilés

Bien que ces fondamentaux imposent de rester à un niveau générique, les exemples et les illustrations utilisés sont puisés préférentiellement dans le monde de l'entreprise.

## **Connaissances préalables recommandées**

Prérequis en Management.

## **Contenu de la matière**

### **PROGRAMME SEMESTRIEL DES SÉANCES (ETALE SUR 12 SEMAINES)**

#### **Partie I. Mise en condition et cadre global**

##### **Séance 1 : prise de contact**

- Tour de salle : Présentation des élèves et expression de leurs ambitions professionnelles et de leurs attentes par rapport au module
- Présentation du programme (objectifs, contenu et méthodes)
- Test 1 : Avez-vous des prédispositions pour la négociation ?
- Test 2 : quel type de négociateur êtes-vous ?

##### **Séance 2 : Le concept de négociation : visite guidée**

- Brainstorming sur le terme négociation
- Proposition de définition commentée

- Fait générateur, conditions nécessaires et suffisantes
- Plage de négociation, points de résistance et points de rupture
- Processus : séquences et moments cruciaux
- Issue et résultats : turning points, faisceau de paramètres

## **Partie II. Etude de cas**

### **Séance 3 : Mega étude de cas de négociation commerciale**

- Test N°1 sur la partie 1
- Objet, acteurs et contexte de la négociation
- Déroulement de la négociation (round 1)
- Déroulement de la négociation (round 2)
- Résultat et évaluation (travaux dirigés)

## **Partie III. Les choix stratégiques en négociation**

### **Séance 4-5 : Les apports de la théorie des jeux à la négociation**

- Test n°2 sur la partie II
- La notion de jeu : paradigme et hypothèses
- Typologie des jeux, postures stratégiques et modes de raisonnement
- Jeux de rôle : le jeu de l'ultimatum, le passager clandestin
- Limites de la théorie des jeux

### **Séance 6-7 : La stratégie de négociation : choix et déterminants**

- Les quatre types de buts stratégiques visés par la négociation
- Les déterminants du rapport de forces
- Les déterminants de la qualité de la relation

## **Partie IV. Les choix tactiques en négociation**

### **Séance 8-9 : Les tactiques de négociation : typologies et illustrations**

- Test N°3 sur la partie III
- Typologies sur les tactiques de négociations
- Aperçu sur une sélection de tactiques de négociations
- Etude de cas sur la tactique des quatre marches
- Les stratagèmes de négociation : un type de manœuvres tactiques déloyales

### **Séance 10 : Travaux pratique sur La méthode dite de la négociation raisonnée ou Ecole de Harvard**

- Ouvrage fondateur « Comment réussir une négociation ? »
- Ouvrage complémentaire « Comment négocier avec les gens difficiles ou « La méthode du contournement »
- Jeu de rôle sur une négociation conflictuelle

## **Partie V. Les techniques de la communication interpersonnelle**

### **Séance 11 : Les types de messages échangés en communication interpersonnelle**

- Test N°4 sur la partie IV
- Le modèle de W Weaver & C L Shannon : intérêt et limite
- Le verbal et le non verbal

- Les registres d'argumentaires

### **Séance 12 : Les outils fournis par l'Analyse Transactionnelle**

- Test N° 5 sur les lectures recommandées relatives à l'AT
- Etats du Moi, position de vie et contrat relationnel
- Travaux pratiques sur des séries de transactions
- Les autres concepts de l'AT utiles pour le négociateur
- Les recommandations pour le développement personnel et la communication interpersonnelle

### **Séance 13 : Les outils fournis par la programmation neurolinguistique**

- Les canaux sensoriels (VAK)
- Le calibrage
- Les différentes formes de synchronisation
- Les recommandations de développement personnel

### **Séance 14 : Autres outils de communication personnelle**

- Les techniques fondées sur l'hypnose
- La synergologie ou le décryptage du non verbal
- La morphopsychologie ou le décryptage caractériel

### **Séance 15 : Synthèse et évaluation du module (semaine 11)**

- Test N° 6 sur la partie V
- Questions réponses sur les contenus développés dans le module (révision générale)
- Questionnaire anonyme d'évaluation.

### **Mode d'évaluation :**

- Contrôle continu : il compte pour 40% de la note finale et consiste en une série de tests de courte durée sur le cours (20%) et sur les lectures recommandées dans le cadre du travail individuel (20%). Ces tests sont de 10 à 15 minutes.
- Jeux de rôle : ils sont évalués à hauteur de 30% de la note finale, ce qui permet d'inciter les étudiants à assimiler et mettre en œuvre les méthodes et outils enseignés.
- Examen final : il compte pour 30 % dont 15% portent sur des questions de réflexion communiquées à l'avance.

***NB : les jeux de rôle ne sont praticables que si les groupes d'étudiants ne dépassent pas une dizaine. D'où la nécessité de trouver les aménagements nécessaires***

### **Références**

- DUPONT C. La négociation. Conduite, théorie, applications. Dalloz. Paris, 1994
- AUDEBERT-LASROCHAS P. La négociation - Applications professionnelles. Nouvelle édition du best-seller . Editions d'Organisation. Paris, 1995-1999
- FISCHER R. et URY W. Comment réussir une négociation. Seuil. Paris, 1993
- URY W. Comment négocier avec les gens difficiles. Seuil. Paris, 1998

- DELIVRE F. Le pouvoir de négociateur. S'affronter sans violence. InterEditions/Dunod. Paris, 1999
- CATHELINEAU M. Négociateur gagnant. Interéditions. Paris, 1991
- LAURENT L. Comment mener adroitement discussions et négociations. Savoir Négociateur. 20 tactiques qui ont fait leurs preuves. Dunod. Paris, 1995 (Extraits in Supplément à l'Entreprise n°115 Avril 1995)
- ROJOT J. La négociation. Vuibert. Paris, 1994
- PETIT - ROBIN A. Aborder la théorie des jeux. Seuil. Paris, 1998
- SCHMIDT C. La théorie des jeux. Essai d'interprétation. Presses Universitaires de France. Paris 2001.
- JOSIEN M. Techniques de communication inter personnelle. Les Editions d'Organisation. Paris, 1991
- GEHIN S Méthodes de communication interpersonnelle. Collection Théorie et pratique du Management. Editions ESKA. Paris 2001