

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE
UNITE DE FORMATION
TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS COMPLEXES
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

CODE : 71 47 03 U32 D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 704

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 16 septembre 2013,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS COMPLEXES

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'approfondir les tactiques et techniques pointues des négociations complexes ;
- ◆ de cerner les spécificités de la négociation internationale.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En techniques de négociation,

à partir d'au moins une situation issue de la vie professionnelle, décrite précisément (entreprise, produit, client, cadre de la négociation), en disposant de la documentation ad hoc,

- ◆ élaborer un dossier préparatoire à la négociation : identification des besoins du client, proposition commerciale adaptée à la situation avec d'éventuelles variantes, argumentaire de vente, stratégie en cas d'objection ou de refus du client ;
- ◆ préparer les supports nécessaires à la négociation : produits de démonstration, échantillons, tarifs, bon de commande, ... ;

à partir de cette situation, dans le cadre d'une négociation avec le chargé de cours-client, en utilisant les supports qu'il a préparés en amont,

- ◆ mettre en œuvre des techniques de négociation pertinentes et adaptées à la situation ;
- ◆ procéder à l'analyse critique du déroulement de la négociation et de s'auto-évaluer ;
- ◆ proposer des actions à conduire à court et moyen termes avec le client.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite des unités de formation « Techniques de négociation », code 714702U32D1, classée dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Techniques de négociations complexes	CT	B	24
Négociation à l'international	CT	B	32
Laboratoire de négociations complexes et à l'international	CT	S	40
3.2. Part d'autonomie		P	24
Total des périodes			120

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable,

4.1. Techniques de négociations complexes

face à des situations issues de la vie professionnelle, notamment au travers de jeux de rôle, dans le respect des règles déontologiques,

- ◆ d'identifier les contextes de négociations complexes au sein d'une centrale d'achats ou face à un acheteur professionnel ;
- ◆ d'appréhender les spécificités du rôle des acheteurs professionnels et mieux les connaître :
 - l'évolution de la fonction achat : l'impact des achats sur le résultat de l'entreprise,
 - les circuits de décision dans les procédures d'achat,
 - la place de l'acheteur dans le groupe réel d'influence (lobbying) et de décision,
 - le rôle des acheteurs professionnels,
 - les techniques des acheteurs pour obtenir les meilleures conditions possibles ;
- ◆ de préparer et de définir la stratégie et les tactiques de négociation dans des environnements ou des marchés particuliers :
 - les enjeux et les risques,
 - la matrice de négociation,
 - le plan de négociation ;
- ◆ de déjouer les pièges des négociateurs professionnels :
 - d'identifier les pièges (bluff, menace, urgence...) pour mieux les anticiper,
 - de maîtriser les contre-tactiques possibles,
 - de réagir efficacement dans les situations extrêmes,
 - de préserver la relation tout en résistant à la pression mise par l'acheteur.

4.2. Négociation à l'international

face à des situations issues de la vie professionnelle, notamment au travers de jeux de rôle, dans le respect des règles déontologiques,

- ◆ d'identifier le contexte de négociation :
 - de décrire les spécificités de la négociation internationale et de s'adapter à un contexte interculturel,

- se renseigner sur le(s) pays d'origine des négociateurs (histoire, culture, religion et politique),
- appréhender la pratique des affaires par zone et par pays,
- d'identifier les différents styles de négociation et leur impact dans un contexte international,
- d'apprécier les différences culturelles des interlocuteurs,
- d'analyser et de mesurer l'impact des différences culturelles sur le comportement des négociateurs,
- d'appréhender la valeur de l'oral et de l'écrit dans les différentes cultures ;
- ◆ de planifier une négociation internationale :
 - d'appréhender le contexte géopolitique (recueillir des informations stratégiques et politiques du pays),
 - d'appréhender les aspects juridiques et le cadre réglementaire,
 - de cibler ses recherches d'information (réseaux utiles, partenaires éventuels...),
 - d'identifier ses interlocuteurs : du décideur aux « influenceurs »,
 - de négocier seul ou en équipe (comment faire selon le pays, le contexte...),
 - de fixer des objectifs précis (résultats immédiats et gains à terme),
 - d'anticiper les différents scénarios et marges de manœuvre,
 - de définir une stratégie (préparer les matrices de stratégies et de tactiques possibles).

4.3. Laboratoire de négociations complexes et à l'international

face à des situations de négociations complexes et à l'international, dans le cadre d'un match de négociation avec le chargé de cours-client, en utilisant du matériel audio-visuel ad hoc,

- ◆ de conduire une négociation :
 - d'exploiter le langage gestuel et verbal des interlocuteurs en adaptant sa technique de négociation,
 - d'orienter les négociations en interagissant sur les rapports de force,
 - de traiter les objections sans brusquer les interlocuteurs et en prenant compte les différences culturelles,
 - d'argumenter pour faire adopter son produit ou service,
 - d'évaluer les principaux motifs de blocage,
 - de conclure et d'assurer le suivi des négociations.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'au moins une situation issue de la vie professionnelle, décrite par des consignes précises (entreprise, produit, client, cadre de la négociation), en disposant de la documentation ad hoc,

- ◆ d'élaborer un dossier préparatoire à la négociation complexe ou à l'international : identification des besoins du client, proposition commerciale adaptée à la situation avec

d'éventuelles variantes, argumentaire de vente, stratégie en cas d'objection ou de refus du client ;

à partir de cette situation, dans le cadre d'un match de négociation complexe ou à l'international avec le chargé de cours-client, en utilisant les supports qu'il a préparés en amont,

- ◆ de mettre en œuvre des techniques de négociation complexe ou à l'international pertinentes et adaptées à la situation ;
- ◆ de procéder à l'analyse critique du déroulement de la négociation et de s'auto-évaluer ;
- ◆ de proposer des actions à conduire à court et moyen termes avec le client.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de pertinence de l'argumentation,
- ◆ le degré de pertinence des choix,
- ◆ le niveau de précision et de la clarté dans l'emploi de la terminologie,
- ◆ la capacité d'adaptation de l'apprenant.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.