

Techniques de négociations commerciales internationales



Dr. Zendagui Amina

Maitre assistante en science commerciales

Département de commerce

FSEG –Université Abou bekr Belkaid.Tlemcen

Table des matières



Objectifs	3
I - techniques de dialogue et de persuasion	4
1. Exercice :	4
2. STRATÉGIE, TECHNIQUES ET TACTIQUES	5
2.1. <i>La tactique du bluff</i>	5
2.2. <i>Tactique du bon et du méchant</i>	5
2.3. <i>Stratégie de la diversion</i>	5
2.4. <i>La stratégie de l'émotion</i>	5
2.5. <i>La technique du récit des fausses pistes</i>	5
3. QU'EST UN DIALOGUE ET SON IMPORTANCE DANS LA COMMUNICATION	6
3.1. <i>Le dialogue persuasif</i>	6
3.2. <i>Le dialogue argumentatif</i>	6
3.3. <i>Le dialogue socratique</i>	6
3.4. <i>TECHNIQUES DE PERSUASION VERBALE :</i>	6
4. MANŒUVRES EN DÉBUT ET EN FIN DE NÉGOCIATION :	7
5. LE POUVOIR EN NÉGOCIATION :	7
6. Exercice	8

Objectifs



1. Expliquer les spécificités et les défis de la négociation dans un contexte international, y compris les différences culturelles, juridiques et linguistiques.
2. Développer la confiance en soi des négociateurs dans des situations complexes et multiculturelles, en leur fournissant les compétences nécessaires pour naviguer avec succès dans ces environnements.
3. Analyser et adapter les approches de négociation en fonction des changements rapides dans les marchés mondiaux et des opportunités émergentes.
4. Encourager et créer des solutions innovantes et créatives pour résoudre les problèmes lors des négociations internationales, en pensant de manière stratégique.
5. Faciliter le partage d'expériences et de bonnes pratiques entre les participants, en favorisant un environnement d'apprentissage collaboratif et interactif.

techniques de dialogue et de persuasion



La négociation commerciale est un art essentiel pour parvenir à des accords profitables dans le monde des affaires. Elle repose sur l'utilisation de diverses stratégies, techniques et tactiques pour maximiser les avantages tout en maintenant des relations positives avec les partenaires commerciaux. Les stratégies de négociation englobent les plans d'action à long terme visant à atteindre des objectifs spécifiques. Les techniques, quant à elles, sont des méthodes précises utilisées au cours des négociations pour influencer et persuader l'autre partie. Enfin, les tactiques sont des actions spécifiques, souvent opportunistes, mises en œuvre pour obtenir un avantage immédiat. Ensemble, ces éléments constituent la base d'une négociation commerciale réussie, permettant de naviguer avec succès dans des discussions complexes et de conclure des accords avantageux.

Objectifs:

1. Définir les termes de base associés à la négociation commerciale, comme stratégies, techniques et tactiques.
2. Expliquer les différences entre stratégies, techniques et tactiques de négociation.
3. Utiliser des techniques spécifiques pour influencer et persuader lors d'une simulation de négociation commerciale.
4. Analyser les tactiques employées lors d'une négociation réussie pour identifier les facteurs clés de succès.
5. Développer de nouvelles tactiques de négociation basées sur des recherches et des expériences personnelles.

1. Exercice :

Quelle est selon vous la différence entre la stratégie, la techniques e tla tactique ?

2. STRATÉGIE, TECHNIQUES ET TACTIQUES

2.1. La tactique du bluff

Couramment utilisée dans le domaine du poker, elle consiste à faire croire à son interlocuteur, le manipulé, que le manipulateur possède les meilleurs arguments. Elle vise à intimider l'interlocuteur afin de l'amener à lâcher l'affaire et donc à faire accepter les conditions du manipulateur. Il est important de savoir qu'il faut l'installer dès le début de la négociation afin de montrer qu'il a les cartes en mains. De plus, il ne faut pas utiliser cette tactique à l'infini pour ne pas se faire démasquer et par conséquent, perdre de la crédibilité.

2.2. Tactique du bon et du méchant

C'est une autre méthode utilisée lors de négociations. Elle se traduit par un "gentil" et un "méchant" au sein d'une même équipe. Le gentil manifeste de la sympathie et de la compréhension pour les interlocuteurs adverses. Son rôle principal est de les "endormir" et de les mettre dans une position de sécurité afin qu'ils se sentent en confiance et se relâchent. A contrario, le méchant, aura pour mission de profiter de ce relâchement afin d'intimider les interlocuteurs et de contrer tout arguments pour faire approuver les siens.

2.3. Stratégie de la diversion

Elle consiste à attirer l'attention de son interlocuteur vers un sujet d'une moindre importance afin de le détourner des problèmes importants et bloquants qui pourraient compromettre l'accord final. Cette technique est l'une des plus simples et l'une des plus fréquemment utilisées lors de négociation. L'acheteur doit donc la pratiquer subtilement afin de ne pas se faire prendre à son propre jeu.

2.4. La stratégie de l'émotion

Cette méthode couramment utilisée, et qui dépend de l'interlocuteur en face du négociateur, est d'amener celui-ci à faire appel à l'émotion plutôt qu'à la réflexion. En effet, celle-ci permet de donner accès à l'inconscient afin d'y implanter ses idées et de créer une sorte d'emprise dans le but de contrôler et de dominer les actions et les sentiments de son interlocuteur. Par exemple, avec un fournisseur stratégique (et souvent incontournable), l'acheteur cherchera à développer un relationnel fort avec celui-ci en abordant des sujets "non professionnels". Ainsi, il pourra utiliser cet avantage lors de négociations en jouant sur l'empathie. Une autre manière d'utiliser l'émotion en faisant apparaître chez l'interlocuteur une sorte de "pitié" : "Si je n'arrive pas à obtenir cela, je vais me faire virer ... »

2.5. La technique du récit des fausses pistes

Elle a pour but de distraire l'interlocuteur afin de détourner son attention de l'objet de la négociation tout en le laissant croire qu'il mène la barque. L'intérêt, pour l'acheteur (ou le vendeur), est d'accepter les conditions les moins importantes afin de mettre la partie adverse en confiance pour ensuite lui faire accepter d'autres conditions en contrepartie.

3. QU'EST UN DIALOGUE ET SON IMPORTANCE DANS LA COMMUNICATION

Un dialogue est un échange verbal entre deux personnes ou plus dans lequel les idées, les opinions et les informations sont partagées de manière interactive. Il est essentiel dans la communication car il permet aux individus de comprendre les points de vue des autres, de résoudre les conflits, de prendre des décisions et de créer des relations interpersonnelles significatives.

Complément : LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS D'UN DIALOGUE EFFICACE

- **L'écoute active:** consiste à écouter attentivement et à comprendre ce que dit l'autre personne, en posant des questions pertinentes et en montrant de l'intérêt pour ses opinions.
- **La clarté:** implique d'exprimer ses propres idées de manière concise et compréhensible, en évitant les ambiguïtés et les malentendus.
- **L'empathie:** consiste à reconnaître et à comprendre les émotions et les perspectives de l'autre personne, en montrant de l'empathie et de la compréhension.

Rappel : Les différents types de dialogue

Il existe plusieurs types de dialogues, voici quelques exemples :

3.1. Le dialogue persuasif

Le dialogue persuasif repose sur des techniques de persuasion telles que la présentation d'arguments solides, l'utilisation de preuves convaincantes, la création d'émotions positives ou négatives, et la mise en valeur de l'expertise ou de la crédibilité de l'émetteur du message.

3.2. Le dialogue argumentatif

Le dialogue argumentatif implique souvent un échange dynamique d'idées entre deux ou plusieurs personnes. Il peut se dérouler dans divers contextes, tels que des débats politiques, des discussions académiques, des réunions professionnelles ou des conversations informelles.

3.3. Le dialogue socratique

Le dialogue socratique commence généralement par une question ouverte posée par l'animateur du dialogue. Cette question encourage la réflexion et invite les participants à explorer différents aspects d'un sujet donné.

3.4. TECHNIQUES DE PERSUASION VERBALE :

Complément

Usage de l'émotion : En utilisant un langage émotionnel et des anecdotes personnelles, vous pouvez susciter des réactions émotionnelles chez votre interlocuteur, ce qui peut renforcer leur engagement et leur motivation. Par exemple, raconter une histoire émouvante pour illustrer l'impact positif d'une décision.

Narration d'histoires : Les récits captivants et les exemples concrets peuvent rendre vos arguments plus mémorables et persuasifs. Par exemple, utiliser une histoire inspirante pour illustrer les avantages d'une certaine action ou décision.

Utilisation de la rhétorique persuasive : En utilisant des techniques rhétoriques telles que la répétition, l'antithèse ou la métaphore, vous pouvez renforcer vos arguments et captiver l'attention de votre interlocuteur. Par exemple, utiliser des slogans percutants ou des phrases accrocheuses pour faire passer un message.

4. MANŒUVRES EN DÉBUT ET EN FIN DE NÉGOCIATION :

Établir une relation positive :

Créez un climat de confiance en établissant un rapport avec l'autre partie dès le début de la négociation. Montrez-vous ouvert, amical et respectueux pour favoriser une atmosphère collaborative.

Clarifiez les objectifs et les intérêts :

Identifiez clairement vos propres objectifs et intérêts, puis posez des questions à l'autre partie pour comprendre ses priorités et ses besoins. Cela permettra d'établir une base solide pour la négociation.

Ancrez votre position :

Présentez votre position de manière claire et convaincante dès le début de la négociation. Utilisez des arguments solides et des données pertinentes pour étayer votre proposition et établir une référence initiale pour les discussions ultérieures.

Récapituler les points d'accord :

Avant de conclure la négociation, récapitulez les points sur lesquels les deux parties sont d'accord. Cela renforce la perception de progrès et de collaboration, tout en clarifiant les termes convenus.

Gérez les concessions et les compromis :

Si nécessaire, proposez des concessions ou des compromis raisonnables pour parvenir à un accord mutuellement bénéfique. Soyez prêt à céder sur certains points tout en maintenant vos objectifs principaux.

Confirmer les engagements :

Assurez-vous que toutes les parties comprennent clairement les termes de l'accord final et confirmez leur engagement à respecter ces termes. Cela peut être fait par écrit ou verbalement, selon la nature de la négociation.

Maintenir une attitude positive et constructive :

Même en cas de désaccord sur certains points, terminez la négociation sur une note positive et constructive. Exprimez votre gratitude pour la collaboration et l'engagement de l'autre partie, et laissez la porte ouverte à des discussions futures.

5. LE POUVOIR EN NÉGOCIATION :

Définition

Il s'agit de la capacité d'influencer les attitudes, les comportements et les décisions des autres parties afin d'atteindre vos objectifs.


 **Complément**

Sources de pouvoir :

Identifiez et explorez les différentes sources de pouvoir en négociation, telles que le pouvoir de récompense, le pouvoir coercitif, le pouvoir légitime, le pouvoir de référence et le pouvoir d'expertise.

Dynamique du pouvoir :

Analysez la manière dont le pouvoir évolue tout au long du processus de négociation. Le pouvoir peut fluctuer en fonction des circonstances, des ressources et des stratégies utilisées par chaque partie.

 **Attention : Éthique du pouvoir en négociation :**

Responsabilité et éthique :

Mettez en évidence l'importance de l'utilisation responsable et éthique du pouvoir en négociation.

Insistez sur le respect des normes éthiques et des valeurs professionnelles tout au long du processus de négociation.

Considérations sociales et culturelles :

Expliquez comment les normes sociales et culturelles peuvent influencer la perception et l'utilisation du pouvoir en négociation. Sensibilisez les participants aux différences culturelles et encouragez le respect et la compréhension mutuels.

6. Exercice

laquelle de ces stratégies ou techniques consiste à attirer l'attention de son interlocuteur vers un sujet d'une moindre importance ?

- La stratégie de diversion
- La stratégie de l'émotion
- La technique du récit des fausses pistes