

# LA NÉGOCIATION POUR LE DIRIGEANT DE PME

---

*Guide Complet et Pratique*

*Stratégies, Techniques et Outils issus des meilleures références  
internationales*

Basé sur les travaux de Roger Fisher, William Ury, Chris Voss, Robert Cialdini, Daniel Kahneman,  
Lionel Bellenger, Alain Pekar Lempereur et Paul Ekman

# TABLE DES MATIÈRES

## **1. Introduction - Pourquoi la négociation est cruciale pour le dirigeant de PME**

- Les enjeux spécifiques des PME
- Impact sur la rentabilité et la croissance

## **2. Les fondamentaux de la négociation**

- A- Préparation
- B- Analyser
- C- Valider

## **3. La conduite de la négociation**

- A- L'importance de l'humain
- B- L'importance du contexte
- C- Attention aux manœuvres dolosives

## **4. La conclusion de la négociation**

- A- Les outils

## **5. La négociation est partout !**

## **6. Conclusion : L'importance de se former à la négociation**

# **1. INTRODUCTION - Pourquoi la négociation est cruciale pour le dirigeant de PME**

« Dans le monde des affaires, celui qui maîtrise l'art de la négociation détient un avantage concurrentiel décisif. » Cette phrase, souvent attribuée aux chercheurs de la Harvard Business School, résonne particulièrement pour les dirigeants de PME qui, chaque jour, font face à des situations de négociation critiques pour la survie et la croissance de leur entreprise.

En tant que dirigeant de PME, vous négociez constamment : avec vos fournisseurs pour obtenir de meilleures conditions, avec vos clients pour défendre vos marges, avec vos banquiers pour financer vos projets, avec vos collaborateurs lors des recrutements ou des augmentations. Chaque négociation mal préparée ou mal conduite peut avoir des conséquences directes et immédiates sur votre trésorerie, votre rentabilité et votre développement.

Pourtant, contrairement aux grandes entreprises qui disposent de négociateurs professionnels, vous devez souvent gérer vous-même ces situations critiques, sans formation spécifique, en vous appuyant sur votre intuition et votre expérience. Cet ebook a pour objectif de vous transmettre les méthodes et outils issus des meilleures références internationales en négociation, adaptés à la réalité des PME.

## **a) Les enjeux spécifiques des PME**

Les petites et moyennes entreprises évoluent dans un environnement particulièrement contraignant qui rend la maîtrise de la négociation encore plus stratégique qu'ailleurs.

## *Un rapport de force souvent défavorable*

Contrairement aux grands groupes, les PME se trouvent fréquemment en position de faiblesse dans leurs négociations. Face à un gros client qui représente 30% de votre chiffre d'affaires, face à un fournisseur en situation de quasi-monopole, ou face à un banquier réticent à prêter aux petites structures, le rapport de force n'est pas en votre faveur.

Comme le souligne **Lionel Bellenger** dans "Les fondamentaux de la négociation" : « *Le négociateur en position de faiblesse doit compenser son manque de pouvoir par une excellence dans la préparation et l'exécution.* » Cette réalité impose aux dirigeants de PME de développer une véritable expertise en négociation.

## *Des marges sous pression constante*

Selon les données de l'INSEE (2024), le taux de marge moyen des PME françaises se situe autour de 30%, mais avec de fortes disparités selon les secteurs. Le secteur industriel affiche un taux de marge de 30,1%, tandis que le commerce de détail peine parfois à dépasser 20%.

Plus préoccupant encore : une étude du Ministère de l'Économie (2024) révèle que **60% seulement des PME françaises suivent leurs indicateurs de marge de façon régulière**. Or, chaque point de marge perdu lors d'une négociation commerciale a un impact direct sur la rentabilité.

**IMPACT CHIFFRÉ :** Pour une PME réalisant 2 millions d'euros de chiffre d'affaires avec une marge nette de 8%, perdre 2 points de marge sur une négociation représente 40 000 euros de résultat net en moins – soit potentiellement le salaire d'un collaborateur ou un investissement stratégique.

## *L'enjeu de la trésorerie*

Les délais de paiement constituent un enjeu vital pour les PME. Négocier des conditions de paiement favorables avec ses clients tout en obtenant des délais étendus auprès de ses fournisseurs peut faire la différence entre une trésorerie saine et des difficultés de financement.

Selon la Banque de France (Rapport OFE 2024), malgré la disparition du fonds de solidarité en 2022, le taux de marge des TPE-PME reste fragile. La capacité à négocier efficacement des conditions financières devient donc un enjeu de survie.

## *La multiplicité des fronts de négociation*

Un dirigeant de PME doit jongler avec de multiples types de négociations :

- **Négociations commerciales** : tarifs fournisseurs, conditions clients, partenariats
- **Négociations financières** : prêts bancaires, conditions de crédit, levées de fonds
- **Négociations RH** : recrutements, salaires, conflits sociaux
- **Négociations stratégiques** : acquisition de concurrents, joint-ventures, cessions

Cette diversité exige une polyvalence et une agilité que seule une formation solide aux fondamentaux de la négociation peut apporter.

**CONSEIL PRATIQUE** : Tenez un journal de vos négociations importantes.

Notez vos préparations, vos stratégies, les résultats obtenus et les leçons apprises. Cette pratique réflexive, recommandée par **Alain Pekar Lempereur** (ESSEC), est le meilleur moyen de progresser continuellement.

## b) Impact sur la rentabilité et la croissance

La maîtrise de la négociation n'est pas un « nice to have » pour un dirigeant de PME : c'est un impératif stratégique qui impacte directement les résultats de l'entreprise.

### *L'équation de la rentabilité*

La rentabilité d'une PME repose sur une équation simple mais impitoyable :

$$\text{Résultat} = \text{Chiffre d'affaires} - (\text{Coûts d'achat} + \text{Charges fixes} + \text{Charges variables})$$

La négociation intervient à tous les niveaux de cette équation :

- **Sur le chiffre d'affaires** : en défendant vos prix face aux demandes de remise
- **Sur les coûts d'achat** : en obtenant de meilleures conditions auprès de vos fournisseurs
- **Sur les charges** : en négociant vos crédits bancaires, vos loyers, vos contrats

Une étude menée par le cabinet Mercuri International démontre que les entreprises qui forment leurs équipes à la négociation constatent en moyenne une amélioration de **12 à 15% de leurs marges commerciales** dans les 18 mois suivant la formation.

**CAS RÉEL** : Une PME industrielle de 50 salariés a réussi, après une formation approfondie de son dirigeant à la négociation, à renégocier l'ensemble de ses contrats fournisseurs stratégiques. Résultat : 180 000 euros d'économies annuelles sur un budget achat de 1,2 million d'euros, soit une amélioration de 15% – directement transformée en résultat net.

### *L'impact sur la croissance*

Au-delà de la rentabilité immédiate, la négociation influence directement la capacité de croissance d'une PME :

**1. Financement de la croissance :** Votre capacité à négocier avec vos banquiers ou investisseurs détermine votre accès aux capitaux nécessaires pour vous développer.

**Roger Fisher et William Ury** dans "Getting to Yes" insistent sur l'importance de comprendre les intérêts réels de vos interlocuteurs financiers : ce n'est pas seulement le taux qui compte, mais aussi les garanties, la durée, la flexibilité.

**2. Conquête de nouveaux clients :** Gagner de gros contrats nécessite de savoir négocier au bon niveau. Comme le rappelle **Chris Voss**, ancien négociateur du FBI : « *La négociation n'est pas une bataille à gagner, c'est un problème à résoudre ensemble.* » Cette approche collaborative, adaptée aux situations commerciales, permet de construire des relations durables avec des clients majeurs.

**3. Recrutement de talents :** Dans un marché de l'emploi tendu, votre capacité à négocier efficacement les conditions d'embauche (pas seulement le salaire, mais aussi l'autonomie, les projets, les perspectives) fait la différence pour attirer et retenir les meilleurs profils.

### *Le coût de la non-négociation*

Ne pas négocier ou mal négocier a un coût souvent sous-estimé :

Situation	Coût potentiel pour une PME
Accepter une demande de remise de 5% sans contrepartie	50 000€ sur 1M€ de CA, soit souvent 2-3x le bénéfice net
Ne pas renégocier ses contrats fournisseurs	10-15% de surcoût évitable sur les achats
Mauvaise négociation de crédit bancaire	0,5 à 1 point de taux = 5 000€ à 10 000€/an sur 1M€ emprunté
Conditions de paiement défavorables	Tensions de trésorerie, coûts de découvert, stress

⚠ **PIÈGE À ÉVITER** : Beaucoup de dirigeants pensent qu'ils « savent négocier naturellement ». C'est l'équivalent de dire « je sais piloter naturellement » avant de prendre les commandes d'un avion. Les recherches de **Daniel Kahneman** (Prix Nobel d'économie) montrent que notre cerveau est truffé de biais cognitifs qui nous font prendre de mauvaises décisions en négociation. Seule une formation méthodique permet de les contrer.

### *Le retour sur investissement de la formation*

Former un dirigeant de PME à la négociation représente un investissement modeste au regard des gains potentiels. Sur la base des données collectées :

- Coût moyen d'une formation professionnelle en négociation : 2 000 à 5 000 euros
- Gain moyen constaté sur les marges : 12 à 15% dans les 18 mois
- ROI : Entre 500% et 1000% pour une PME de taille moyenne

Comme le dit **Warren Buffett** : « *Le meilleur investissement que vous puissiez faire, c'est en vous-même. Plus vous apprenez, plus vous gagnez.* »

### *Conclusion de l'introduction*

La négociation n'est pas un talent inné réservé à quelques-uns. C'est une compétence qui s'apprend, se structure et se perfectionne. Les dirigeants de PME qui investissent dans le développement de cette compétence stratégique constatent rapidement des résultats tangibles : marges préservées, conditions d'achat optimisées, financements obtenus, talents recrutés.

Dans les chapitres suivants, nous allons explorer ensemble la méthode complète pour devenir un négociateur efficace, en nous appuyant sur les travaux des plus grands experts mondiaux et en les adaptant aux réalités spécifiques des PME.

« On ne naît pas bon négociateur, on le devient. Et cette compétence peut faire la différence entre une PME qui survit et une PME qui prospère. » - Lionel Bellenger

## 2. LES FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION

La négociation n'est pas une improvisation. C'est un processus structuré qui repose sur trois piliers fondamentaux : **Préparer**, **Analyser** et **Valider**. Cette méthode, inspirée des travaux de **Lionel Bellenger** et adaptée par de nombreux experts, constitue le socle sur lequel vous allez bâtir toutes vos négociations réussies.

Comme le rappelle **Roger Fisher** dans *Getting to Yes* : « *La préparation est la clé. Les négociations se gagnent avant même d'entrer dans la salle.* »

### A- PRÉPARATION : Se donner les moyens de réussir

La préparation est la phase la plus souvent négligée, et pourtant la plus déterminante. Selon une étude du Program on Negotiation de Harvard, **80% du résultat d'une négociation se joue dans la préparation**. Un dirigeant de PME pressé par le temps aura tendance à minimiser cette étape. C'est une erreur coûteuse.

#### *a) Se connaître et donc se préparer à négocier*

Avant de négocier avec l'autre, vous devez négocier avec vous-même. Cela signifie avoir une conscience claire de vos forces, faiblesses, et surtout de vos émotions et réactions typiques face à la pression.

**Votre style de négociateur** : Les recherches en psychologie de la négociation identifient généralement 4 profils types :

- **Le Compétitif** : Orienté résultat, assertif, parfois agressif. Force : détermination. Faiblesse : peut détériorer les relations.
- **Le Collaboratif** : Cherche le gagnant-gagnant, créatif, empathique. Force : relations durables. Faiblesse : peut être perçu comme naïf.

- **Le Compromisseur** : Pragmatique, cherche la solution médiane. Force : rapidité. Faiblesse : laisse de la valeur sur la table.
- **L'Évitant** : Fuit le conflit, cherche à reporter. Force : évite les erreurs impulsives. Faiblesse : rate des opportunités.

**EXERCICE D'AUTO-ÉVALUATION** : Repensez à vos trois dernières négociations importantes. Quel profil avez-vous adopté ? Ce profil était-il adapté à la situation ? Quels résultats avez-vous obtenus ? Cette réflexion honnête est le premier pas vers l'amélioration.

**Vos déclencheurs émotionnels** : **Daniel Kahneman**, prix Nobel d'économie, a démontré que nos décisions sont largement influencées par nos émotions et nos biais cognitifs. En négociation, certaines situations déclenchent des réactions émotionnelles qui peuvent vous desservir :

- La peur de perdre le deal (→ concessions excessives)
- L'orgueil blessé par une critique (→ rigidité)
- L'impatience face aux lenteurs (→ précipitation)
- La colère face à une manipulation (→ rupture)

Identifiez vos propres déclencheurs et préparez des stratégies pour les gérer. **Chris Voss** recommande une technique simple : « *Nommez l'émotion que vous ressentez. Le simple fait de la verbaliser mentalement (« je sens que je suis en train de m'énerver ») active votre cortex préfrontal et réduit l'emprise émotionnelle.* »

**CONSEIL PRATIQUE** : Avant une négociation importante, pratiquez 5 minutes de respiration profonde. Des études en neurosciences montrent que cela active le système parasympathique, réduit le cortisol (hormone du stress) et améliore votre clarté mentale de 15 à 20%.

## ***b) Identifier ses objectifs et ses limites : valider le mandat***

Cette étape est cruciale et pourtant souvent bâclée. Beaucoup de négociateurs entrent en négociation avec un objectif vague (« obtenir le meilleur prix »). C'est insuffisant. Vous avez besoin d'un **mandat** précis.

### **La méthode des 3 niveaux d'objectifs :**

Niveau	Description	Exemple (négociation avec un fournisseur)
<b>Objectif AMBITIEUX</b> (Votre cible haute)	Le meilleur résultat que vous pourriez espérer si tout se passe idéalement	Remise de 15% + délai de paiement à 60 jours + livraison gratuite
<b>Objectif RÉALISTE</b> (Votre cible principale)	Le résultat que vous visez véritablement, équilibré et atteignable	Remise de 10% + délai de paiement à 45 jours
<b>Objectif PLANCHER</b> (Votre point de rupture)	Le minimum acceptable, en dessous duquel vous abandonnez	Remise de 5% OU délai de paiement à 45 jours

Cette structuration en 3 niveaux vous donne de la flexibilité tout en gardant un cadre clair. Elle évite deux pièges majeurs :

- **Piège 1 :** Viser trop bas dès le départ (vous obtiendrez moins que ce qui était possible)
- **Piège 2 :** Ne pas avoir de plancher (vous risquez d'accepter un mauvais accord par peur de l'échec)

### **Le concept de BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement) :**

Introduit par **Fisher et Ury** dans *Getting to Yes*, le BATNA est probablement le concept le plus important en négociation. Votre BATNA, c'est votre meilleure alternative si la négociation échoue. C'est votre filet de sécurité.

### Exemple concret pour une PME :

Vous négociez avec votre fournisseur historique une réduction de 12% sur vos achats annuels de matières premières (200 000€). Quel est votre BATNA ?

- Vous avez identifié un fournisseur alternatif qui propose -8% mais avec une qualité légèrement inférieure
- Vous pourriez aussi diversifier vos approvisionnements entre 2 fournisseurs
- En dernier recours, vous pouvez continuer sans remise, mais votre marge sera trop faible

Votre BATNA est donc : **fournisseur alternatif à -8%**. Tant que votre fournisseur actuel vous offre mieux que cela, l'accord a du sens. En dessous, vous partez.

**RÈGLE D'OR DU BATNA :** « Connaissez votre BATNA, améliorez votre BATNA, et ne l'acceptez que si vous n'obtenez pas mieux. » Un négociateur qui connaît son BATNA négocie avec confiance. Un négociateur qui ignore son BATNA négocie avec peur.

### Le concept de ZOPA (Zone Of Possible Agreement) :

La ZOPA est la zone dans laquelle un accord est mutuellement acceptable. Elle existe lorsque le plancher du vendeur est inférieur au plafond de l'acheteur.

#### Illustration :

- Vous voulez acheter une prestation de conseil. Votre budget maximum : 50 000€
- Le consultant a besoin d'au moins 35 000€ pour que ce soit rentable pour lui
- La ZOPA se situe entre 35 000€ et 50 000€
- Tout prix dans cette zone permet un accord

Le défi : identifier cette zone sans révéler vos limites trop tôt. C'est là que la phase d'analyse et les techniques de questionnement deviennent essentielles.

⚠ **PIÈGE À ÉVITER** : Ne confondez pas votre objectif avec votre BATNA. Votre objectif, c'est ce que vous voulez. Votre BATNA, c'est ce que vous ferez si vous n'obtenez pas ce que vous voulez. Beaucoup de négociateurs oublient de préparer leur BATNA et se retrouvent coincés.

### *c) Comprendre les intérêts de l'autre partie*

L'un des enseignements majeurs de **Roger Fisher et William Ury** dans *Getting to Yes* est la distinction fondamentale entre **positions** et **intérêts**.

#### **DISTINCTION FONDAMENTALE :**

- **Position** = Ce que la personne dit vouloir (« Je veux une remise de 15% »)
- **Intérêt** = Pourquoi elle le veut vraiment (« J'ai besoin de réduire mes coûts de 30 000€ pour rester rentable »)

#### **Exemple concret PME :**

Un client important vous demande une remise de 15% (sa *position*). Au lieu de négocier frontalement sur le pourcentage, questionnez-vous : quel est son véritable *intérêt* ?

- Réduire son budget d'achat ? → Proposez un volume plus important, un paiement comptant contre remise, un contrat pluriannuel
- Justifier auprès de sa direction ? → Proposez des services additionnels gratuits, une formation, du conseil

- Tester votre flexibilité avant un gros contrat ? → Proposez des conditions progressives liées aux volumes

En creusant les intérêts plutôt qu'en restant bloqué sur les positions, vous multipliez les options de solutions créatives.

**Technique du « Pourquoi » en cascade :** Posez 3 à 5 fois la question « Pourquoi est-ce important pour vous ? » pour remonter aux véritables motivations.

#### *d) S'interroger sur le contexte*

Le contexte dans lequel se déroule une négociation influence profondément son issue. Plusieurs dimensions sont à analyser :

Dimension contextuelle	Questions à se poser	Impact sur la négociation
<b>Contexte économique</b>	Quelle est la santé du secteur ? Y a-t-il pénurie ou surcapacité ?	Détermine le rapport de force global
<b>Contexte temporel</b>	Y a-t-il urgence ? Qui est le plus pressé ?	Qui a le temps a le pouvoir
<b>Contexte relationnel</b>	Première négociation ou relation établie ? Confiance ou méfiance ?	Influence la stratégie (compétitive vs coopérative)
<b>Contexte réglementaire</b>	Quelles sont les contraintes légales ? Les normes sectorielles ?	Réduit ou élargit la marge de manœuvre

**CONSEIL PRATIQUE :** Avant une négociation importante, rédigez une « fiche contexte » d'une page résumant ces 4 dimensions. Cela prend 15 minutes et peut vous éviter des erreurs coûteuses.

### *e) Créer des hypothèses d'objectifs communs*

La négociation n'est pas toujours un jeu à somme nulle. Souvent, il existe des zones d'intérêts partagés que les négociateurs ne voient pas spontanément. Votre préparation doit identifier ces opportunités de création de valeur.

#### **Les 4 types d'objectifs communs :**

1. **Objectifs commerciaux partagés** : Développer un marché ensemble, créer une offre innovante commune
2. **Objectifs opérationnels partagés** : Simplifier les processus, réduire les coûts mutuels, améliorer la qualité
3. **Objectifs relationnels partagés** : Construire une relation durable, éviter les contentieux
4. **Objectifs d'image partagés** : Valoriser son engagement RSE, communiquer ensemble

**Exemple :** Vous négociez avec un fournisseur. Au lieu de vous battre uniquement sur le prix, identifiez des objectifs communs : réduire les délais de livraison profite aux deux (moins de stock pour vous, logistique optimisée pour lui), standardiser les formats de commande réduit les erreurs et les coûts administratifs pour tous.

## B- ANALYSER : Évaluer les forces en présence

La phase d'analyse approfondit la préparation en évaluant méthodiquement tous les éléments qui influenceront la négociation. C'est le moment de transformer vos intuitions en analyse factuelle.

### *a) Analyser le contexte*

L'analyse contextuelle va au-delà de la simple prise de conscience. Il s'agit maintenant de quantifier et de qualifier précisément les facteurs environnementaux.

#### **Grille d'analyse PESTEL adaptée à la négociation :**

- **Politique** : Changements de gouvernement, politiques publiques affectant votre secteur
- **Économique** : Inflation, taux d'intérêt, croissance du marché, pouvoir d'achat
- **Socioculturel** : Évolution des attentes clients, mouvements sociaux, modes de consommation
- **Technologique** : Disruptions, innovations, obsolescence
- **Écologique** : Contraintes environnementales, transition énergétique
- **Légal** : Nouvelles réglementations, jurisprudence, normes

### *b) Analyser le rapport de force*

C'est l'élément le plus déterminant. Le rapport de force n'est jamais totalement équilibré. Votre objectif : l'identifier lucidement pour ajuster votre stratégie.

#### **Les 5 sources de pouvoir en négociation (modèle de French & Raven adapté) :**

Source de pouvoir	Description	Comment l'exploiter
<b>Pouvoir de légitimité</b>	Position officielle, autorité reconnue	Mettre en avant votre expertise, votre ancienneté, vos références
<b>Pouvoir de récompense</b>	Capacité à donner quelque chose de valeur	Identifier ce que vous pouvez offrir qui a de la valeur pour l'autre
<b>Pouvoir coercitif</b>	Capacité à punir ou nuire	À utiliser avec précaution (risque de détérioration)
<b>Pouvoir d'expertise</b>	Connaissances, compétences uniques	Démontrer votre maîtrise technique, vos compétences rares
<b>Pouvoir de référence</b>	Relation, sympathie, identification	Créer du lien, montrer des valeurs communes

### EXERCICE : Matrice du rapport de force

Pour votre prochaine négociation importante, remplissez ce tableau :

Critère	Votre score (1-10)	Score de l'autre partie (1-10)
Alternatives (qualité du BATNA)	—	—
Urgence (qui peut attendre ?)	—	—
Information (qui connaît le mieux le dossier ?)	—	—
Ressources (financières, humaines)	—	—
Pouvoir décisionnel	—	—

**Interprétation :** Total supérieur = position de force. Total inférieur = position de faiblesse. Écart faible = rapport équilibré.

### c) Préparer ses concessions et contreparties

C'est l'outil tactique le plus important. La règle d'or : **jamais de concession sans contrepartie.**

« Chaque concession que vous accordez gratuitement est une opportunité perdue de créer de la valeur pour vous. » - Lionel Bellenger

#### Matrice concessions / contreparties (outil pratique) :

VOS CONCESSIONS POSSIBLES	Valeur pour l'autre	Coût pour vous	CONTREPARTIES SOUHAITÉES
Remise de 5%	Élevée	Élevé	Engagement volume +30% ou contrat 3 ans
Délai de paiement à 60j	Moyenne	Moyen	Paiement par prélèvement automatique
Formation gratuite	Moyenne	Faible	Témoignage client / recommandation
Livraison express	Élevée	Faible	Commande ferme sans annulation possible

**Principe de la valeur asymétrique :** Cherchez des concessions qui ont une grande valeur pour l'autre partie mais un faible coût pour vous. C'est là que se crée le « gagnant-gagnant » authentique.

**TECHNIQUE DU "SI... ALORS..." :** Ne dites jamais « OK pour 5% de remise ». Dites « SI vous vous engagez sur un volume de X, ALORS je peux envisager 5% ». Cette formulation conditionne systématiquement vos concessions.

#### ***d) Analyser l'intérêt à aboutir***

Tous les acteurs d'une négociation n'ont pas le même intérêt à trouver un accord. Cette asymétrie crée du pouvoir. Quatre facteurs déterminent l'intérêt à aboutir :

**1. L'interchangeabilité** : À quel point l'autre partie peut facilement vous remplacer (et réciproquement) ?

- Fournisseur unique = faible interchangeabilité = fort pouvoir
- Marché concurrentiel = forte interchangeabilité = faible pouvoir

**2. Les alternatives (BATNA)** : Qui a les meilleures options de repli ?

- Excellent BATNA = peu d'intérêt à aboutir = position de force
- Mauvais BATNA = fort intérêt à aboutir = position de faiblesse

**3. L'attractivité** : À quel point la relation avec vous est désirable pour l'autre ?

- Vous êtes un client prestigieux / un fournisseur de qualité exceptionnelle = haute attractivité
- Vous êtes un client / fournisseur ordinaire = attractivité moyenne

**4. Le niveau de confiance** : Quelle est l'histoire relationnelle ?

- Confiance établie = intérêt à préserver la relation
- Méfiance = chacun protège ses intérêts court terme

### OUTIL : Grille d'évaluation de l'intérêt à aboutir

Notez de 1 à 5 pour chaque partie :

Facteur	VOUS	EUX
Qualité des alternatives	___/5	___/5
Facilité à trouver un remplaçant	___/5	___/5
Attractivité de la relation	___/5	___/5
Niveau de confiance mutuel	___/5	___/5
<b>TOTAL</b>	___/20	___/20

**Qui a le score le plus bas a le plus grand intérêt à aboutir = position de négociation plus faible**

#### *e) Valider des hypothèses d'objectifs communs*

Après avoir formulé des hypothèses en phase de préparation, vous devez maintenant les valider ou les affiner. Posez-vous ces questions :

- Ces objectifs communs sont-ils réalistes et mesurables ?
- Puis-je les documenter avec des données factuelles ?
- Comment puis-je les introduire dans la négociation sans paraître manipulateur ?
- Quels bénéfices concrets pour chaque partie ?

**Exemple pour une PME :** Vous négociez avec un gros client qui veut une remise. Votre hypothèse d'objectif commun : « Nous voulons tous les deux réduire les coûts de transaction ». Validation : Si vous proposez une facturation mensuelle groupée au lieu de 10 factures séparées, vous réduisez vos coûts administratifs (-200€/mois) et les siens aussi. Vous pouvez partager cette économie.

## C- VALIDER : Finaliser la stratégie

Après la préparation et l'analyse vient le moment de la synthèse stratégique. Cette phase consiste à prendre des décisions claires sur votre approche de négociation.

### *a) La stratégie : compétitive ou coopérative*

C'est le choix stratégique fondamental. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise stratégie dans l'absolu, seulement une stratégie adaptée ou inadaptée au contexte.

#### **La négociation DISTRIBUTIVE (compétitive) :**

- **Principe :** Jeu à somme nulle. Ce que je gagne, tu le perds.
- **Contexte favorable :** Transaction unique, pas de relation long terme, enjeu unidimensionnel (ex: prix d'une voiture d'occasion)
- **Techniques :** Ancrage agressif, bluff, ultimatum, temps mort tactique
- **Risque :** Détérioration de la relation, impasse

#### **La négociation INTÉGRATIVE (coopérative) :**

- **Principe :** Création de valeur. Le gâteau peut grandir.
- **Contexte favorable :** Relation durable, enjeux multidimensionnels, intérêts complexes
- **Techniques :** Écoute active, exploration conjointe, options créatives, critères objectifs
- **Avantage :** Solutions innovantes, relation préservée, satisfaction mutuelle

Situation	Stratégie recommandée	Justification
Négociation avec fournisseur stratégique	INTÉGRATIVE	Relation long terme, enjeux multiples (prix, qualité, délai, innovation)
Achat d'un équipement d'occasion ponctuel	DISTRIBUTIVE	Transaction unique, criteria principal = prix
Négociation salariale recrutement	INTÉGRATIVE	Début de relation, enjeux multiples (salaire, responsabilités, évolution)
Litige commercial avec délégué syndical	INTÉGRATIVE	Continuité obligatoire de la relation, climat social important

⚠ **PIÈGE FRÉQUENT** : Beaucoup de dirigeants adoptent une stratégie distributive par réflexe (« il faut être dur en négociation »). C'est une erreur coûteuse quand la relation est durable. **Règle simple** : Si vous devez retravailler avec cette personne / entreprise, privilégiez l'intégratif.

## ***b) Les techniques et tactiques selon le rapport de force***

Votre tactique doit s'adapter à votre position de force. **Chris Voss** insiste sur l'importance de l'adaptabilité tactique.

### **EN POSITION DE FORCE :**

- **Ancrage haut** : Commencez par une demande ambitieuse pour définir le cadre
- **Patience** : Laissez le temps travailler pour vous
- **Options multiples** : Proposez plusieurs alternatives à votre avantage
- **Concessions lentes et petites** : Cédez peu et progressivement

## EN POSITION DE FAIBLESSE :

- **Création de valeur** : Multipliez les variables pour trouver des échanges
- **Critères objectifs** : Appuyez-vous sur des standards du marché, des benchmarks
- **Coalition** : Regroupez-vous avec d'autres pour augmenter votre pouvoir
- **Excellence relationnelle** : Compensez par la qualité de la relation

## EN POSITION ÉQUILIBRÉE :

- **Transparence sélective** : Partagez de l'information pour encourager la réciprocité
- **Exploration conjointe** : Proposez de réfléchir ensemble aux solutions
- **Tests progressifs** : Avancez par petites étapes pour tester les réactions

« La tactique sans stratégie est le bruit avant la défaite. La stratégie sans tactique est le plus lent chemin vers la victoire. » - Sun Tzu (adapté à la négociation)

### *c) Pondérer chaque objectif*

Tous vos objectifs n'ont pas la même importance. Il est crucial de les hiérarchiser pour savoir où céder et où tenir ferme.

**Méthode de pondération** : Attribuez 100 points à répartir entre vos différents objectifs.

**Exemple : Négociation contrat fournisseur**

Objectif	Pondération	Justification
Prix / Remise	40 pts	Impact direct sur ma marge, priorité absolue
Délais de paiement	25 pts	Enjeu trésorerie important
Délais de livraison	20 pts	Impact sur satisfaction client
Exclusivité territoriale	10 pts	Nice to have mais pas essentiel
Formation produit	5 pts	Bonus appréciable
<b>TOTAL</b>	<b>100 pts</b>	

Cette pondération vous guide pendant la négociation : vous pouvez céder sur l'exclusivité (10 pts) si vous obtenez satisfaction sur le prix (40 pts).

#### *d) Valider chaque axe de négociation*

Les négociations complexes comportent plusieurs axes. Plus il y a d'axes, plus vous avez de possibilités de trouver des échanges créateurs de valeur.

#### **Les axes classiques en négociation commerciale PME :**

- **Prix** : Tarif unitaire, remises quantitatives, remises fidélité
- **Volume** : Quantités commandées, engagement minimum, flexibilité
- **Qualité** : Spécifications, certifications, contrôles
- **Délais** : Livraison, paiement, garantie
- **Services** : SAV, formation, conseil, personnalisation
- **Durée** : Durée du contrat, reconduction, clause de sortie
- **Exclusivité** : Territoriale, sectorielle, temporelle

**PRINCIPE DU PACKAGE :** Ne négociez JAMAIS un axe isolément. Présentez toujours vos demandes comme un package. « Si vous acceptez X sur le prix ET Y sur les délais, alors je peux m'engager sur Z en volume. » Cela crée des synergies et évite le salami (on vous grignote axe par axe).

### *e) Valider échelle de concessions et contreparties en fonction de l'importance de la pondération des objectifs*

Maintenant que vos objectifs sont pondérés, vous pouvez construire votre échelle de concessions de manière rationnelle.

**Règle de cohérence :** Ne concédez jamais un objectif fortement pondéré contre un objectif faiblement pondéré de l'autre partie.

#### **Exemple d'échelle progressive :**

1. **Concessions mineures (5-10 pts) :** Formation, documentation technique, flexibilité mineure → En échange : gestes de bonne volonté, accélération du processus
2. **Concessions moyennes (15-25 pts) :** Délais de paiement, conditions de livraison → En échange : engagement volume, durée contractuelle
3. **Concessions majeures (30-40 pts) :** Prix, exclusivité → En échange : engagement stratégique majeur, contrepartie équivalente

**TACTIQUE DU "DONNANT-DONNANT PROGRESSIF" :** Commencez par échanger des concessions mineures pour créer une dynamique positive. Montez progressivement en enjeu. Chaque échange réussi renforce la confiance et facilite les échanges suivants.

### Checklist finale avant de négocier :

- J'ai identifié mes 3 niveaux d'objectifs (ambitieux, réaliste, plancher)
- Je connais mon BATNA et celui de l'autre partie (estimé)
- J'ai analysé le rapport de force sur 5 critères
- J'ai préparé ma matrice concessions/contreparties
- J'ai pondéré mes objectifs (total = 100 pts)
- J'ai identifié mes déclencheurs émotionnels et préparé mes réponses
- J'ai défini ma stratégie (distributive vs intégrative)
- Je connais le contexte (économique, temporel, relationnel, réglementaire)

*« La victoire appartient au plus persévérant. Mais la persévérance sans préparation mène à l'épuisement. Préparez-vous méticuleusement, puis persévérez intelligemment. » - Adaptation d'une maxime de Napoléon pour la négociation*

## 3. LA CONDUITE DE LA NÉGOCIATION

Vous êtes préparé, vous avez analysé, vous avez validé votre stratégie. Maintenant vient le moment de la mise en œuvre. C'est ici que tout se joue. La conduite de la négociation repose sur trois piliers : **l'humain, le contexte** et **la vigilance face aux manœuvres**.

Comme le dit **Chris Voss** : « *La négociation n'est pas une bataille d'arguments, c'est un processus de découverte.* »

### A- L'IMPORTANCE DE L'HUMAIN

Nous ne négocions pas avec des entreprises ou des fonctions, mais avec des **êtres humains** qui ont des émotions, des besoins psychologiques, des peurs et des aspirations. Cette dimension humaine est souvent négligée par les dirigeants de PME trop focalisés sur les aspects techniques et financiers.

#### *a) Visualiser le profil*

Comprendre le profil psychologique de votre interlocuteur vous permet d'adapter votre approche. Plusieurs typologies existent. Voici une synthèse pratique :

**Les 4 profils de négociateurs (modèle adapté) :**

Profil	Caractéristiques	Comment négocier avec lui
<b>L'Analytique</b>	Orienté données, méthodique, lent, besoin de preuves	Préparez chiffres et études, donnez du temps, soyez précis et structuré
<b>Le Directif</b>	Orienté résultats, impatient, direct, décide vite	Allez droit au but, soyez efficace, montrez les bénéfices concrets
<b>L'Expressif</b>	Orienté relations, enthousiaste, intuitif, émotionnel	Créez du lien, racontez des histoires, soyez chaleureux
<b>L'Aimable</b>	Orienté harmonie, consensus, évite les conflits, lent	Rassurez, cherchez le gagnant-gagnant, ne poussez pas trop fort

### INDICES DE RECONNAISSANCE RAPIDE :

- **Analytique** : Bureau organisé, questions détaillées, prend des notes, demande des rapports
- **Directif** : Bureau minimaliste, coupe la parole, regarde sa montre, va vite
- **Expressif** : Bureau décoré, photos famille, souriant, anecdotes personnelles
- **Aimable** : Écoute beaucoup, acquiesce, hésite, demande l'avis des autres

**L'erreur à éviter** : Négocier selon VOTRE style plutôt que de vous adapter au SIEN. Si vous êtes Directif face à un Analytique, votre impatience le bloquera. Si vous êtes Analytique face à un Directif, vos détails l'exaspéreront.

### *b) Attention aux biais cognitifs*

Les travaux de **Daniel Kahneman**, prix Nobel d'économie, ont révolutionné notre compréhension de la prise de décision. Nos cerveaux utilisent des raccourcis

(heuristiques) qui créent des biais systématiques. En négociation, ces biais peuvent coûter très cher.

### **Les 7 biais cognitifs majeurs en négociation :**

**1. Le biais d'ancrage :** La première information reçue ancre toute l'évaluation ultérieure.

- **Exemple :** Un fournisseur annonce un prix de 10 000€. Même si c'est excessif, ce chiffre ancre votre perception. Vous négocierez autour de 9 000€ alors que le prix de marché est 7 000€.
- **Comment l'exploiter :** Ancrez en premier avec un chiffre ambitieux mais défendable.
- **Comment s'en protéger :** Préparez votre propre ancrage avant la négociation, basé sur des données objectives.

**2. Le biais de confirmation :** Nous cherchons des informations qui confirment nos croyances initiales.

- **Exemple :** Vous pensez qu'un fournisseur est trop cher. Vous ne retenez que les arguments qui confirment cette idée et ignorez les éléments de valeur ajoutée.
- **Comment s'en protéger :** Forcez-vous à chercher activement des arguments CONTRE votre position initiale.

**3. L'aversion à la perte :** Nous craignons plus de perdre 100€ que nous ne désirons gagner 100€.

- **Exemple :** Vous refusez une offre acceptable (8/10) par peur de « laisser de l'argent sur la table », et vous finissez sans accord (0/10).
- **Comment l'exploiter :** Cadrez vos propositions en termes de pertes évitées plutôt que de gains obtenus. « Cet accord vous évite de perdre 20 000€ » est plus persuasif que « vous gagnez 20 000€ ».

**4. Le biais du statu quo** : Nous préférons maintenir la situation actuelle.

- **Exemple** : Un client hésite à changer de fournisseur même si votre offre est meilleure, simplement par inertie.
- **Comment contrer** : Mettez en évidence les risques du statu quo : obsolescence, coûts cachés, opportunités perdues.

**5. L'effet de halo** : Une caractéristique positive globale influence l'évaluation de caractéristiques spécifiques.

- **Exemple** : Une entreprise avec une belle présentation PowerPoint sera perçue comme plus compétente techniquement.
- **Application** : Soignez votre première impression, votre présentation, votre communication.

**6. Le biais de disponibilité** : Nous surestimons la probabilité d'événements facilement rappelables en mémoire.

- **Exemple** : Un client a eu UN problème de livraison il y a 6 mois. Il le mentionne constamment et surestime votre taux de défaillance réel (qui est de 2%).
- **Comment contrer** : Présentez des statistiques objectives sur l'ensemble de la relation.

**7. L'excès de confiance** : Nous surestimons systématiquement nos compétences et nos connaissances.

- **Exemple** : Vous pensez connaître parfaitement les contraintes de votre interlocuteur, alors que vous les imaginez.
- **Antidote** : L'écoute active et les questions ouvertes pour VRAIMENT comprendre (et pas supposer).

⚠ **LE PIÈGE DU « JE SUIS RATIONNEL »** : Beaucoup de dirigeants pensent qu'ils sont immunisés contre les biais cognitifs parce qu'ils sont « logiques » et « expérimentés ». C'est faux. **Kahneman** a démontré que l'expertise n'élimine pas les biais, elle les rend juste plus sophistiqués. La seule protection : des processus et des outils qui compensent nos faiblesses cognitives.

### c) *L'écoute active et technique*

L'écoute est la compétence la plus sous-estimée en négociation. **Chris Voss** affirme :  
« *L'écoute active n'est pas une politesse, c'est une arme tactique.* »

#### **Les 5 niveaux d'écoute :**

1. **Ignorer** : Vous ne prêtez aucune attention (à éviter !)
2. **Prétendre** : Vous faites semblant d'écouter tout en pensant à autre chose
3. **Écoute sélective** : Vous n'entendez que ce qui vous intéresse
4. **Écoute attentive** : Vous comprenez les mots
5. **Écoute empathique** : Vous comprenez les émotions et intentions sous-jacentes **C'EST VOTRE OBJECTIF**

#### **Les techniques d'écoute active :**

##### **1. La reformulation** : Répétez avec vos mots ce que l'autre a dit

- « Si je comprends bien, vous dites que... »
- « En d'autres termes, votre préoccupation principale est... »
- **Bénéfice** : Vérifie la compréhension, montre votre attention, ralentit la discussion

##### **2. Le silence** : L'outil le plus puissant et le plus difficile à maîtriser

- Après une question difficile : **TAISEZ-VOUS**. Le premier qui parle perd.

- Après une demande importante : laissez l'autre digérer.
- **Règle** : Comptez mentalement jusqu'à 7 avant de rompre un silence.

### 3. Le mirroring (technique Voss) : Répétez les 3 derniers mots de votre interlocuteur

- **Client** : « Je ne suis pas sûr que votre délai de livraison convienne. »
- **Vous** : « Délai de livraison ? » (en interrogatif, avec une légère montée dans la voix)
- **Effet** : Encourage l'autre à développer, montre votre engagement

### 4. Les questions ouvertes : Qui commencent par Comment, Quoi, Pourquoi

- « Comment voyez-vous ce projet se dérouler ? »
- « Qu'est-ce qui est le plus important pour vous dans cette négociation ? »
- « Pourquoi ce délai est-il si critique ? »

### 5. La validation émotionnelle (labeling de Voss) : Nommer l'émotion perçue

- « On dirait que vous êtes préoccupé par... »
- « Il semble que ce point soit particulièrement important pour vous... »
- **Effet magique** : Désarmore les émotions négatives, crée de la connexion

**LA RÈGLE DES 70/30 DE CHRIS VOSS** : Dans une négociation réussie, vous devez écouter 70% du temps et parler 30% du temps. Si vous parlez plus, vous perdez du pouvoir et de l'information. « Celui qui parle le plus croit négocier. Celui qui écoute le plus négocie réellement. »

### d) Questionnement stratégique et techniques

Les questions sont vos outils d'exploration et d'influence. Une bonne question vaut mieux que dix affirmations.

## Les 6 types de questions stratégiques en négociation :

### 1. Questions ouvertes d'exploration

- « Parlez-moi de vos priorités pour ce projet... »
- « Comment envisagez-vous la suite de notre collaboration ? »
- **Usage** : Phase initiale, collecte d'information large

### 2. Questions calibrées (Voss) : Questions ouvertes commençant par "Comment" ou "Quoi"

- « Comment puis-je faire pour que cela fonctionne pour vous ? »
- « Qu'est-ce qui vous empêche d'accepter cette proposition ? »
- **Puissance** : Met l'autre en mode résolution de problème collaboratif

### 3. Questions de clarification

- « Que voulez-vous dire exactement par "rapidement" ? »
- « Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par "qualité supérieure" ? »
- **Usage** : Éviter les malentendus coûteux, ancrer sur du concret

### 4. Questions hypothétiques

- « Si nous réussissions à réduire le délai de 2 semaines, est-ce que cela changerait votre décision ? »
- « Imaginons que nous puissions résoudre le problème X, quel serait votre niveau d'engagement ? »
- **Usage** : Tester des scénarios sans s'engager

### 5. Questions alternatives orientées

- « Préférez-vous commencer lundi ou mercredi ? » (pas "voulez-vous commencer ?")
- « Souhaitez-vous un contrat d'un an ou de deux ans ? »

- **Technique** : Présuppose l'accord, guide vers deux options acceptables pour vous

## 6. Questions émotionnelles (labeling déguisé)

- « On dirait que ce point vous préoccupe ? »
- « Ai-je raison de penser que vous êtes enthousiaste sur cette dimension ? »
- **Effet** : Valide l'émotion, encourage l'expression, crée de l'intimité

### TECHNIQUE AVANCÉE : La séquence "P.O.R." de questionnement

Panoramique (large) → **O**bjectif (précis) → **R**écapitulatif (synthèse)

- **P** : "Parlez-moi de vos enjeux sur ce marché..."
- **O** : "Concernant spécifiquement les délais, quel est votre impératif absolu ?"
- **R** : "Si je comprends bien, l'essentiel pour vous est X, Y et Z. C'est bien cela ?"

### Les questions à éviter absolument :

- ✗ Questions fermées qui appellent "oui/non" (sauf tactique spécifique)
- ✗ Questions multiples ("Quel est votre budget et vos délais et vos priorités ?" → confusion)
- ✗ Questions agressives qui mettent sur la défensive ("Pourquoi n'avez-vous pas fait...?")
- ✗ Questions rhétoriques ("N'est-ce pas évident que...?" → condescendant)

### *e) Lecture comportementale et communication non-verbale*

Selon **Albert Mehrabian**, dans une communication interpersonnelle, l'impact d'un message se répartit ainsi :

- 7% par les MOTS (le contenu verbal)
- 38% par la VOIX (intonation, rythme, volume)
- 55% par le CORPS (gestes, posture, expressions faciales)

Si vous n'observez que les mots, vous ratez 93% du message !

#### **Les 7 micro-expressions universelles de Paul Ekman :**

**Paul Ekman**, psychologue pionnier, a identifié 7 émotions universelles exprimées de manière identique dans toutes les cultures. Ces micro-expressions durent moins d'une seconde mais révèlent les émotions authentiques :

Émotion	Indices faciaux	Signification en négociation
<b>Joie</b>	Coin des lèvres remonté, "pattes d'oie" au coin des yeux	Satisfaction, accord probable
<b>Tristesse</b>	Coins de la bouche abaissés, regard vers le bas	Déception, besoin de réassurance
<b>Colère</b>	Sourcils froncés, mâchoires serrées, lèvres pincées	Opposition forte, risque de rupture
<b>Peur</b>	Yeux écarquillés, sourcils relevés, bouche légèrement ouverte	Anxiété, besoin de sécurité
<b>Surprise</b>	Sourcils relevés, yeux grand ouverts, bouche ouverte	Information inattendue (positive ou négative)
<b>Dégoût</b>	Nez froncé, lèvre supérieure remontée	Rejet de la proposition
<b>Mépris</b>	Un seul côté de la bouche se relève (asymétrique)	Arrogance, sentiment de supériorité - DANGER

⚠ **ATTENTION AU MÉPRIS** : C'est la seule émotion asymétrique. Quand vous la détectez chez votre interlocuteur, c'est un signal d'alarme rouge. La personne vous considère comme inférieur. Soit vous recadrez immédiatement le rapport de respect, soit vous quittez la négociation. Le mépris tue toute possibilité d'accord équitable.

### **Les signaux corporels à observer :**

#### **Signaux d'ouverture et d'intérêt :**

- Corps penché en avant
- Bras non croisés
- Paumes visibles
- Contact visuel soutenu (sans fixation)
- Hochements de tête

#### **Signaux de fermeture et de résistance :**

- Corps en retrait, recul sur la chaise
- Bras croisés
- Jambes croisées et orientées vers la sortie
- Évitement du regard
- Manipulation d'objets (stylo, téléphone) = besoin de se distraire

#### **Signaux de stress ou inconfort :**

- Se toucher le cou, le visage
- Jouer avec ses cheveux
- Respiration accélérée
- Transpiration soudaine

- Mouvements répétitifs (jambe qui bouge, doigts qui tapotent)

### TECHNIQUE : L'OBSERVATION EN CLUSTERS

Ne vous fiez JAMAIS à un seul signal isolé. Cherchez des "clusters" de 3-4 signaux cohérents. Exemple : Bras croisés + regard fuyant + jambes orientées vers la sortie + ton monotone = Résistance forte. Mais "Bras croisés" seul peut juste signifier qu'il a froid !

### *f) Négociateur à deux*

Négocier en binôme est une stratégie puissante pour les PME. Deux personnes bien coordonnées sont nettement plus efficaces qu'une seule.

#### Les avantages du binôme :

- **Complémentarité** : L'un se concentre sur le contenu, l'autre sur la relation et l'observation
- **Sécurité** : L'un peut temporiser pendant que l'autre réfléchit
- **Crédibilité** : "Je dois en discuter avec mon collègue" donne du temps
- **Mémoire** : Deux personnes se souviennent mieux de ce qui a été dit

#### Les rôles classiques :

Rôle	Fonction	Profil idéal
<b>Le Leader</b>	Mène la discussion, pose les questions, argumente	Assertif, expérimenté, charisme
<b>L'Observateur</b>	Prend des notes, observe le non-verbal, intervient ponctuellement	Analytique, patient, bon observateur

### La tactique "Good Cop / Bad Cop" (usage avancé) :

- **Bad Cop** : Pose des exigences élevées, joue l'intransigeant
- **Good Cop** : Montre de l'empathie, cherche des compromis, "sauve" la négociation
- **Effet** : L'autre partie est soulagée de traiter avec le Good Cop et accepte des conditions qu'elle aurait refusées initialement
- ⚠ **Attention** : Tactique manipulatoire à utiliser avec précaution et éthique

### Règles d'or pour négocier à deux :

1. Définir clairement les rôles AVANT
2. Ne JAMAIS se contredire devant l'autre partie
3. Utiliser des codes/signaux discrets pour communiquer (ex: toucher son nez = "je veux faire une pause")
4. Débriefier systématiquement après chaque session

## B- L'IMPORTANCE DU CONTEXTE

Le contexte dans lequel se déroule une négociation influence autant le résultat que la préparation elle-même. Maîtriser le contexte, c'est augmenter considérablement vos chances de succès.

### *a) Créer du lien*

Les gens font des affaires avec ceux qu'ils aiment et en qui ils ont confiance. **Robert Cialdini** dans "Influence et Manipulation" identifie la **sympathie** comme l'un des 6 principes universels de persuasion.

#### **Les 5 facteurs de sympathie (Cialdini) :**

1. **Ressemblance** : Nous aimons ceux qui nous ressemblent
  - Technique : Trouvez des points communs (loisirs, parcours, valeurs)
2. **Compliments** : Nous aimons ceux qui nous apprécient
  - Technique : Compliments sincères sur le travail, l'entreprise, les réalisations
3. **Coopération** : Nous aimons ceux qui travaillent vers des buts communs
  - Technique : Cadrez la négociation comme un problème à résoudre ensemble
4. **Contact répété** : La familiarité crée la sympathie
  - Technique : Multipliez les points de contact avant la négociation formelle
5. **Association positive** : Nous aimons ceux associés à des choses positives
  - Technique : Rencontre autour d'un bon repas, dans un cadre agréable

#### **La technique du "Small Talk" stratégique :**

Les 10 premières minutes d'une négociation ne doivent JAMAIS commencer par les affaires. Investissez ce temps dans la connexion humaine :

- Observez le bureau/environnement pour identifier des sujets (photos, objets, décors)
- Posez des questions ouvertes sur des intérêts personnels
- Partagez brièvement quelque chose de personnel pour encourager la réciprocité

#### **CLÉ : L'EMPATHIE TACTIQUE DE CHRIS VOSS**

Voss définit l'empathie tactique comme : *"L'intelligence émotionnelle en action. C'est comprendre les sentiments et le point de vue de l'autre ET entendre ce qu'il y a derrière ces sentiments afin d'augmenter votre influence."*

**Ce n'est PAS** : être d'accord avec l'autre, abandonner vos intérêts

**C'EST** : Comprendre profondément la vision du monde de l'autre pour mieux communiquer

## **4. LA CONCLUSION DE LA NÉGOCIATION**

Une négociation bien conduite peut échouer à la dernière étape si la conclusion n'est pas gérée méthodiquement. Cette phase critique transforme l'accord verbal en engagement concret et durable.

## A- LES OUTILS

### *a) Le mandat = feuille de route décisionnelle*

Le mandat est votre tableau de bord final avant de conclure. C'est une checklist qui évite de céder à l'euphorie de l'accord ou à la pression de conclure coûte que coûte.

#### **Check-list du mandat final (à valider avant signature) :**

Critère	Objectif initial	Résultat obtenu	✓/✗
Prix / Remise	-10%	-8%	✓
Délai paiement	45 jours	45 jours	✓
Volume engagement	Pas d'engagement	Engagement 1 an	✗
Formation incluse	Oui	Non	✗
<b>Score global</b>		<b>6/10</b>	

**Règle de décision :** Si votre score global est supérieur à votre objectif plancher (défini en préparation), signez. Sinon, utilisez votre BATNA.

#### **MOMENT CRITIQUE : La "Fièvre de la conclusion"**

Après plusieurs heures de négociation, notre cerveau libère de l'ocytocine et de la dopamine qui nous poussent à conclure MÊME si l'accord n'est pas bon. C'est le syndrome du "sunk cost" (coûts irrécupérables) : "J'ai déjà investi tant de temps, je ne peux pas partir maintenant."

**Protection :** Prenez TOUJOURS une pause de 30 minutes avant de signer un accord important. Sortez de la salle, marchez, appelez un conseiller.

## ***b) Attention aux biais décisionnels***

À la fin d'une négociation, plusieurs biais cognitifs menacent la qualité de votre décision finale :

### **1. Le biais de confirmation post-accord**

- Vous venez d'accepter un accord. Votre cerveau cherche maintenant à justifier cette décision.
- Vous minimisez les aspects négatifs, amplifiez les positifs.
- **Antidote** : Demandez à un tiers (collègue, conseiller) de challenger votre décision AVANT signature.

### **2. L'effet de halo inversé**

- Si une partie de l'accord est excellente, vous évaluez positivement l'ensemble.
- **Exemple** : "Le prix est génial, donc l'accord est bon" (même si les conditions de livraison sont catastrophiques).
- **Antidote** : Évaluez CHAQUE dimension indépendamment.

### **3. La pression sociale**

- Si plusieurs personnes autour de la table poussent à signer, difficile de résister.
- **Antidote** : Ayez préparé mentalement votre phrase : "C'est une bonne avancée. Je dois consulter [mon associé / mon expert-comptable / mon conseil] avant de finaliser."

## ***c) Débriefing avec ses équipes pour éviter les sorties de route***

L'accord est conclu, mais le travail n'est pas terminé. Le débriefing systématique sert trois objectifs :

### **Objectif 1 : Capitalisation**

- Qu'avons-nous bien fait ?
- Qu'aurions-nous pu faire mieux ?
- Quelles techniques ont fonctionné ?
- Quelles leçons pour les prochaines négociations ?

### **Objectif 2 : Alignement opérationnel**

- Qui fait quoi dans la mise en œuvre ?
- Quels sont les délais critiques ?
- Quels risques d'exécution ?

### **Objectif 3 : Gestion de la relation future**

- Comment maintenir la relation avec cette partie ?
- Quels points de suivi réguliers ?
- Comment prévenir les malentendus ?

#### **OUTIL : Le "Post-Deal Review" (15 minutes systématiques)**

Dans les 24h suivant la conclusion :

1. Réunir l'équipe de négociation
2. Remplir une fiche standardisée : Résultats vs Objectifs / Techniques utilisées / Leçons apprises
3. Archiver pour créer une base de connaissances

Les PME qui pratiquent systématiquement le post-deal review améliorent leurs résultats de 20-30% sur les négociations suivantes.

#### ***d) La contractualisation***

Un accord verbal n'est qu'une intention. Seul l'écrit engage juridiquement et protège vos intérêts.

#### **Les 10 clauses essentielles d'un contrat de négociation commerciale :**

1. **Identification des parties** : Raison sociale complète, SIRET, représentants légaux
2. **Objet du contrat** : Description précise de la prestation ou du produit
3. **Prix et modalités de paiement** : Montants, échéances, pénalités de retard
4. **Délais et conditions de livraison** : Dates, lieux, modalités, transfert de propriété
5. **Garanties** : Durée, étendue, exclusions
6. **Responsabilités et assurances** : Limites, plafonds, obligations
7. **Clause de révision** : Conditions de modification du contrat
8. **Clause de résiliation** : Conditions, préavis, conséquences
9. **Clause de confidentialité** : Protection des informations sensibles
10. **Clause de règlement des litiges** : Médiation, arbitrage, juridiction compétente

#### **Les pièges contractuels à éviter :**

- Clauses ambiguës qui laissent place à interprétation
- Engagement tacite de reconduction (méfiez-vous du "sauf dénonciation 3 mois avant échéance")
- Pénalités asymétriques (lourdes pour vous, légères pour l'autre)
- Clause juridictionnelle défavorable (tribunal éloigné, droit étranger)

### **⚠ ERREUR FATALE : Signer sans relecture par un juriste**

Pour les contrats supérieurs à 50 000€ ou pluriannuels, une relecture juridique (300-800€) peut vous éviter des litiges à 6 chiffres. C'est l'investissement le plus rentable que vous puissiez faire.

*"Un bon accord est un accord que les deux parties respectent. Et les deux parties respectent l'accord quand il est clair, équitable et juridiquement solide." - Maxime du droit des contrats*

## 5. LA NÉGOCIATION EST PARTOUT !

Les principes que nous avons explorés s'appliquent à TOUTES les situations de négociation qu'un dirigeant de PME rencontre. Voyons comment les adapter à des contextes spécifiques.

### a) Recrutement et salaires

Le recrutement est une négociation à enjeux multiples où l'équilibre est délicat : attirer le talent sans surpayer, défendre son package sans perdre le candidat.

#### Spécificités de la négociation salariale :

##### 1. Vous négociez le début d'une relation (pas une transaction unique)

- L'approche doit être collaborative, pas compétitive
- Le candidat se souviendra de comment vous avez négocié
- Un candidat frustré sera un employé démotivé

##### 2. Le salaire n'est qu'une variable parmi d'autres

- **Variables négociables** : Salaire fixe, variable, prime d'embauche, participation, mutuelle, tickets restaurant, télétravail, formation, titre, responsabilités, évolution, horaires flexibles
- **Stratégie** : Si le candidat fixe sur le salaire, introduire les autres variables :  
"Le salaire de base est X, mais regardons l'ensemble du package..."

#### Exemple de négociation PME :

*Cas : Candidat demande 45K€, votre budget est 40K€*

**Mauvaise approche** : "Non, on peut monter à 42K€ maximum, à prendre ou à laisser."

### Bonne approche :

- "Je comprends votre demande à 45K€. Pouvez-vous m'expliquer comment vous êtes arrivé à ce montant ?" (comprendre les intérêts)
- "Notre enveloppe est à 40K€ de fixe. Par contre, nous pouvons ajouter : 10% de variable sur objectifs (4K€ potentiel), prime d'embauche de 3K€, et 2 jours de télétravail/semaine. Cela représente un package total de 47K€ la première année."
- "De plus, nous avons une politique de révision systématique à 12 mois basée sur les résultats." (perspective d'évolution)

**Résultat :** Package total attractif, coût maîtrisé, candidat valorisé, relation démarrée positivement.

#### CHECKLIST : Négociation de recrutement

- ☐ Benchmark salarial fait (sources : Apec, études sectorielles)
- ☐ Fourchette définie (plancher, réaliste, plafond)
- ☐ Package global préparé (pas que le salaire)
- ☐ Arguments de valorisation listés (culture, projet, perspectives)
- ☐ Clause de révision à X mois mentionnée
- ☐ Écoute active des motivations réelles du candidat

## b) Dialogue avec les représentants du personnel

La négociation sociale (CSE, délégués syndicaux) a des spécificités juridiques et humaines particulières.

### Principes clés :

## 1. Privilégier systématiquement l'approche intégrative

- La relation est permanente (vous ne pouvez pas "quitter" vos représentants)
- Un climat social dégradé coûte extrêmement cher (productivité, turnover, image)
- Cherchez toujours le gagnant-gagnant, même si c'est difficile

## 2. Le cadre juridique est strict

- Obligation de négocier de bonne foi
- Délais légaux à respecter
- Information et consultation obligatoires
- Faites-vous assister par un spécialiste RH ou avocat

## 3. La transparence et la pédagogie sont essentielles

- Expliquez les contraintes économiques de l'entreprise (chiffres à l'appui)
- Montrez les efforts déjà faits
- Impliquez les représentants dans la recherche de solutions

### Exemple concret PME :

*Le CSE demande +5% d'augmentation générale, votre marge ne permet que +2%*

### Approche constructive :

1. **Présenter la réalité économique** : "Voici nos comptes. Notre marge nette est de 3%. +5% de masse salariale = -180K€ de résultat, soit 60% de notre bénéfice."
2. **Reconnaître la légitimité** : "Je comprends votre demande. L'inflation est à 4%, il est normal que les salariés veulent préserver leur pouvoir d'achat."
3. **Proposer des alternatives** : "Nous pouvons faire +2% général + 1% supplémentaire basé sur la performance collective + amélioration des tickets

restaurant + budget formation doublé. Cela représente une amélioration globale significative."

4. **Chercher des solutions créatives ensemble** : "Quelles autres mesures amélioreraient votre qualité de vie au travail sans impacter directement la masse salariale ?"

**Résultat** : Négociation constructive, climat social préservé, solution équilibrée trouvée.

#### **CONSEIL : La négociation sociale**

Dans la négociation avec les représentants du personnel, votre meilleur allié est la transparence. Montrez les vrais chiffres, expliquez les contraintes, impliquez-les dans la recherche de solutions. Un représentant qui comprend la réalité économique devient un partenaire, pas un adversaire.

## c) Négociier avec les banques et investisseurs

La négociation financière est critique pour toute PME. C'est souvent un moment de stress où le dirigeant se sent en position de faiblesse. Pourtant, des marges de négociation existent toujours.

### Les 5 dimensions négociables d'un crédit bancaire :

Dimension	Variables à négocier	Levier typique
<b>Taux d'intérêt</b>	Taux nominal, taux effectif global (TEG)	0,5 à 1 point selon profil
<b>Durée</b>	Longueur du prêt, différé de remboursement	12 à 24 mois de flexibilité
<b>Garanties</b>	Type (hypothèque, nantissement), montant	Négociable selon apport
<b>Frais annexes</b>	Frais de dossier, assurances, pénalités remboursement anticipé	Souvent gratuits si négocié
<b>Conditions</b>	Clauses de révision, reporting, covenants financiers	Variable selon taille

### Stratégie de négociation bancaire :

#### 1. Préparez plusieurs scénarios avec BATNA clair

- Sollicitez 3-4 banques en parallèle (créez la concurrence)
- Ayez un plan B : financement participatif, BPI France, love money
- Ne montrez JAMAIS que vous êtes désespéré

#### 2. Amenez des éléments rassurants

- Business plan solide avec projections réalistes
- Carnet de commandes, lettres d'intention
- Apport personnel significatif (30% minimum)

- Garanties complémentaires (caution personnelle, BPI France)

### 3. Utilisez le package deal

- "Si j'accepte ce taux, j'ai besoin d'un différé de 6 mois ET de l'annulation des frais de dossier"
- Ne négociez jamais isolément chaque dimension

### 4. Jouez sur la durée de la relation

- "Nous prévoyons d'autres investissements dans 18 mois"
- "Nous cherchons une banque partenaire sur le long terme"
- Les banques privilégient les clients fidèles et évolutifs

#### **ASTUCE : Le moment optimal pour renégocier**

Le meilleur moment pour renégocier votre crédit bancaire, c'est quand vous n'en avez PAS besoin. Lorsque votre entreprise va bien, vos résultats sont bons, vous êtes en position de force. C'est le moment d'obtenir de meilleures conditions pour anticiper vos futurs besoins.

## **d) Financement et conditions de crédit**

Au-delà du crédit bancaire, la négociation des conditions de paiement avec clients et fournisseurs est un enjeu quotidien de trésorerie.

### 1. Négocier les délais de paiement (fournisseurs)

#### **Arguments pour obtenir des délais étendus :**

- "Notre volume d'achat annuel justifie des conditions préférentielles"
- "Nous sommes un client fiable, jamais de retard de paiement" (historique)
- "En échange de 60 jours au lieu de 30, nous nous engageons sur X"

- "Pouvons-nous mettre en place un prélèvement automatique pour sécuriser le paiement ?"

## 2. Négocier des paiements rapides (clients)

### Techniques d'accélération :

- **Escompte** : "2% de remise si paiement à 10 jours" (coûteux mais efficace)
- **Facturation progressive** : Acomptes 30%/40%/30% au lieu de 100% à la fin
- **Pénalités de retard** : Mentionnez-les systématiquement (même si rarement appliquées)
- **Relance proactive** : Appelez 3 jours avant échéance pour confirmer

## 6. CONCLUSION : L'IMPORTANCE DE SE FORMER À LA NÉGOCIATION

Nous arrivons au terme de ce guide complet sur la négociation pour dirigeants de PME. Si vous avez lu attentivement jusqu'ici, vous disposez maintenant d'un arsenal théorique et pratique considérable. Mais la lecture ne suffit pas.

### La négociation, une compétence qui se développe par la pratique

Comme le rappelle **Lionel Bellenger** : *"On ne naît pas bon négociateur, on le devient."*  
La négociation est une compétence qui se développe par :

1. **L'apprentissage théorique** : Comprendre les concepts (BATNA, ZOPA, biais cognitifs, etc.)
2. **La pratique délibérée** : Appliquer consciemment ces techniques dans vos négociations
3. **Le feedback** : Analyser vos succès et échecs pour progresser
4. **La formation continue** : Se perfectionner régulièrement

### Le ROI exceptionnel de la formation en négociation

Investir dans le développement de vos compétences en négociation génère un retour sur investissement parmi les plus élevés que vous puissiez obtenir :

**Calcul conservateur pour une PME de 2M€ de CA :**

Gain potentiel	Amélioration	Impact annuel
Réduction coûts d'achat	5% sur 800K€	+40 000€
Préservation des marges commerciales	2% sur 2M€	+40 000€
Optimisation conditions bancaires	0,5 point sur 500K€	+2 500€
Amélioration recrutements	1 erreur évitée	+30 000€
<b>GAIN TOTAL ANNUEL</b>		<b>+112 500€</b>

**Coût d'une formation professionnelle : 3 000 à 8 000€**

**ROI : 1 400% à 3 700% dès la première année**

Aucun autre investissement dans votre entreprise ne peut rivaliser avec un tel retour.

## Les 10 commandements du négociateur efficace

En conclusion, voici les 10 principes à graver dans votre pratique quotidienne :

1. **Tu prépareras méticuleusement** : 80% du résultat se joue avant d'entrer dans la salle
2. **Ton BATNA tu connaîtras** : C'est ta sécurité et ta confiance
3. **70% du temps tu écouteras** : Celui qui parle le plus perd
4. **Les intérêts tu exploreras, pas les positions** : Là se trouve la valeur créée
5. **Jamais sans contrepartie tu concéderas** : Chaque concession a un prix
6. **De tes émotions tu resteras maître** : L'émotion est l'ennemie de la raison
7. **Les biais cognitifs tu identifieras** : En toi comme chez l'autre
8. **L'accord par écrit tu formaliseras** : Verbal = fragile
9. **De chaque négociation tu apprendras** : Le débriefing systématique
10. **Continuellement tu te formeras** : La négociation évolue, tu évolueras avec elle

## **Et maintenant, passez à l'action !**

Ce guide vous a transmis les outils. Mais les outils ne servent que si vous les utilisez.  
Voici votre plan d'action immédiat :

### **Cette semaine :**

- Identifiez votre prochaine négociation importante
- Appliquez la méthode Préparer-Analyser-Valider
- Remplissez les grilles et matrices proposées dans ce guide

### **Ce mois-ci :**

- Instaurez un rituel de débriefing post-négociation
- Formez un binôme de négociation avec un collaborateur
- Créez votre bibliothèque de ressources (ce guide + 2-3 livres recommandés)

### **Cette année :**

- Participez à une formation professionnelle en négociation
- Mesurez vos progrès (taux de réussite, gains obtenus)
- Partagez vos apprentissages avec votre équipe

### BIBLIOGRAPHIE RECOMMANDÉE (par ordre de priorité)

1. **"Getting to Yes"** - Roger Fisher & William Ury (LA base)
2. **"Never Split the Difference"** - Chris Voss (tactiques avancées)
3. **"Influence et Manipulation"** - Robert Cialdini (psychologie de la persuasion)
4. **"Les fondamentaux de la Négociation"** - Lionel Bellenger (approche française)
5. **"Thinking, Fast and Slow"** - Daniel Kahneman (biais cognitifs)

## Un dernier mot

La négociation n'est pas une guerre. C'est un art qui, lorsqu'il est pratiqué avec éthique, intelligence et préparation, crée de la valeur pour toutes les parties. Vous n'êtes pas en train d'apprendre à "battre" vos interlocuteurs, mais à construire des accords durables et mutuellement bénéfiques.

En tant que dirigeant de PME, vous portez la responsabilité de votre entreprise, de vos collaborateurs, de leurs familles. Chaque euro de marge préservée, chaque condition améliorée, chaque conflit évité contribue à la pérennité de votre projet entrepreneurial.

La maîtrise de la négociation n'est pas un luxe. C'est une nécessité stratégique dans un monde économique de plus en plus compétitif.

**Alors, par quelle négociation allez-vous commencer à appliquer ces principes ?**

*"Le savoir ne devient pouvoir que quand on le met en action." - Proverbe entrepreneurial*

## **POUR ALLER PLUS LOIN**

Si ce guide vous a été utile, n'hésitez pas à :

- Le partager avec d'autres dirigeants de PME de votre réseau
- Former vos équipes commerciales sur ces principes
- Créer des groupes de pratique entre pairs
- Consulter des experts pour des situations complexes

La négociation est une compétence qui se renforce par le partage d'expériences.  
Entourez-vous d'autres négociateurs pour progresser ensemble.

**Bonne négociation !**

*Et souvenez-vous : chaque négociation est une opportunité d'apprentissage.*

# ANNEXES & RESSOURCES PRATIQUES

## Annexe 1 : Check-list de préparation à la négociation

À compléter avant chaque négociation importante :

### ☐ PRÉPARATION PERSONNELLE

- ☐ J'ai identifié mon profil de négociateur
- ☐ J'ai identifié mes déclencheurs émotionnels
- ☐ Je suis reposé et disponible mentalement

### ☐ OBJECTIFS & ALTERNATIVES

- ☐ Objectif ambitieux défini : \_\_\_\_\_
- ☐ Objectif réaliste défini : \_\_\_\_\_
- ☐ Objectif plancher défini : \_\_\_\_\_
- ☐ Mon BATNA est : \_\_\_\_\_
- ☐ Leur BATNA estimé est : \_\_\_\_\_

### ☐ ANALYSE DU RAPPORT DE FORCE

- ☐ Grille rapport de force complétée (score /50)
- ☐ Mes sources de pouvoir identifiées
- ☐ Leurs sources de pouvoir identifiées

### ☐ STRATÉGIE & TACTIQUES

- ☐ Stratégie choisie : ☐ Intégrative ☐ Distributive
- ☐ Matrice concessions/contreparties préparée

- ☐ Pondération des objectifs faite (total 100 pts)
- ☐ 3 options créatives identifiées

## ☐ INFORMATIONS

- ☐ Recherche sur l'entreprise effectuée
- ☐ Profil de l'interlocuteur étudié
- ☐ Contexte économique analysé
- ☐ Benchmarks et données de marché collectés

## ☐ LOGISTIQUE

- ☐ Lieu et horaire confirmés
- ☐ Documents préparés
- ☐ Binôme coordonné (si applicable)
- ☐ Plan B en cas d'imprévu

# Annexe 2 : Grille de débriefing post-négociation

Date : \_\_\_\_\_ Négociation avec : \_\_\_\_\_

## RÉSULTATS

Objectif	Visé	Obtenu	%
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Score global : \_\_\_\_/10

**CE QUI A BIEN FONCTIONNÉ**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**CE QUI POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉ**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**LEÇONS POUR LA PROCHAINE FOIS**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



**FIN DE L'EBOOK**

"La Négociation pour le Dirigeant de PME - Guide Complet"

Basé sur les travaux de Roger Fisher, William Ury, Chris Voss, Robert Cialdini,  
Daniel Kahneman, Lionel Bellenger, Alain Pekar Lempereur et Paul Ekman