

COACHING NEGOCIALES



Hervé HOUART
Formateur certifié TP FPA

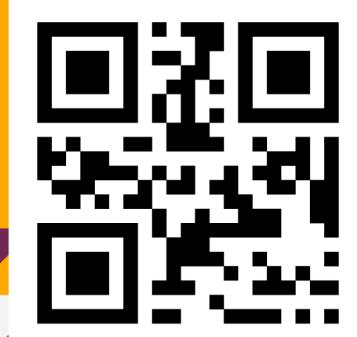
E-mail



Zoom



SMS



L'ENTRETIEN DE NEGOCIATION NEGOCIALES

Les clés du succès

SOURCES PERSONNELLES

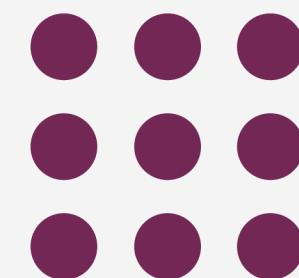


SOMMAIRE

- **PRESENTATION DES NEGOCIALES**
 - L'évènement en bref
- **LA GRILLE D'EVALUATION DES JURYS**
 - les 3 critères principaux d'observations
- **LES METHODES**
 - Ne cherchez pas le compromis !
 - L'aptitude à négocier
 - la prise de contact
 - connaitre la situation et comprendre l'autre
 - l'argumentation justifiée
 - le traitement de l'objection
 - transformer le prix en valeur
 - l'issue gagnante
 - La communication verbale
 - l'assurance dans la voix
 - La communication non verbale
 - synchronisation et confiance
- **ULTIMES CONSEILS**
 - L'épreuve



N'HESITEZ PAS A M'INTERROMPRE!



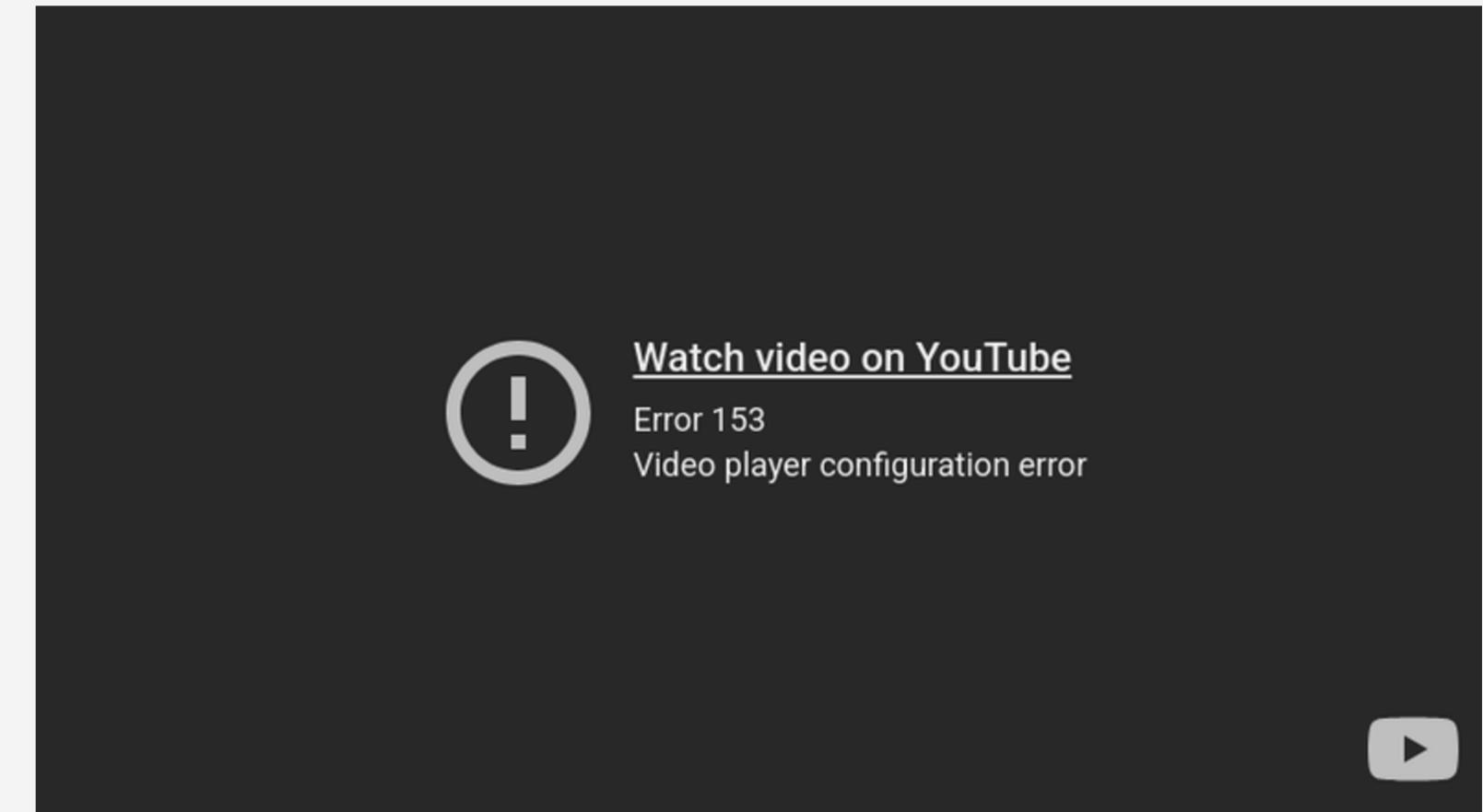
PRESENTATION DES NEGOCIALES

L'ÉVÈNEMENT EN BREF

Le concours se déroule sous forme de jeux de rôles appelés "sketchs" de 10 minutes. L'étudiant incarne un vendeur face à un professionnel qui joue le rôle de l'acheteur, sous l'œil d'un jury qui évalue la prestation. L'étudiant prépare le sujet pendant 1 heure et passe ensuite le sketch.

- **Participation massive** : Chaque année, environ 6 000 étudiants et 3 000 professionnels (recruteurs et jurés) participent à l'aventure.
- **Parcours de sélection :**
 - **Qualifications** : Elles ont lieu dans de nombreux centres en France, Belgique, Suisse et même au Burkina Faso.
 - **La Finale** : Les 600 meilleurs candidats se retrouvent pour deux jours de compétition intense à Nancy. Pour l'édition 2026, la finale nationale est fixée aux mercredi 1er et jeudi 2 avril 2026 au Centre de Congrès Prouvé.

Objectifs : Pour les étudiants, c'est l'occasion de tester leurs compétences en situation réelle et de se faire repérer par des entreprises pour des stages, de l'alternance ou des CDI.



LA GRILLE D'EVALUATION DES JURYS

LE SKETCH DE 10 MIN

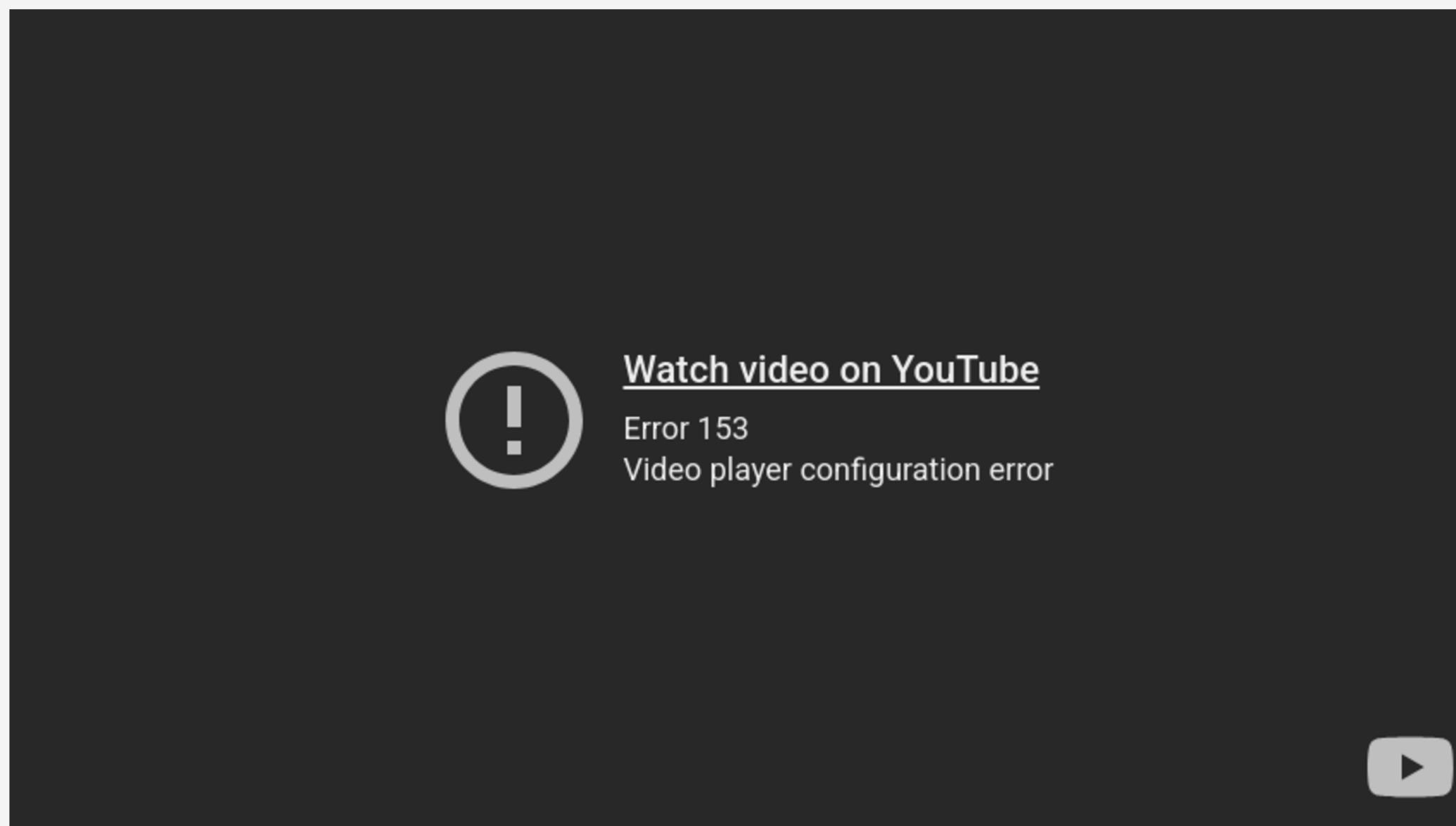
3 critères principaux d'observations :

- L'aptitude à négocier
- La communication verbale
- La communication non verbale

	Comportements observés	Ce qui fait baisser la note	Ce qui fait augmenter la note
Aptitudes à négocier	<p>La prise de contact a-t-elle capté l'attention ?</p> <p>Cherche-t-il la connaissance de la situation et la compréhension de l'autre ? Les reformulations et la synthèse sont-elles efficaces ?</p> <p>L'argumentation a-t-elle été justifiée de manière probante</p> <p>Le prix a-t-il été transformé en valeur ?</p> <p>L'étudiant était-il structuré ?</p> <p>L'issue a-t-elle été gagnante ?</p>	<p>Trop banale, impersonnelle, hors sujet, pas d'accroche.</p> <p>Questionnement inadapté, trop rapide, pas de compréhension de l'autre. Pas de reformulation ni de synthèse en fin de découverte, n'a pas su hiérarchiser les motivations.</p> <p>A fait une proposition sans découverte, a fait une proposition malgré le refus du client, n'a pas pris en compte le budget, inadéquation entre la découverte et la proposition, pas de réponse claire aux objections.</p> <p>Pas de justification du prix, se perd dans la justification.</p> <p>Ne dirige pas l'entretien. Ne s'appuie pas sur les docs, les annexes. Ne calcule pas rapidement, ni aisément. N'explique pas les calculs à son client. Est brouillon, ne prend pas de notes ou trop (perte de temps). Ne gère pas son temps.</p> <p>Entretien sans fin. Aucune avancée. N'ose pas conclure, se bloque.</p>	<p>Accroche probante, implique de suite l'autre.</p> <p>Questionnement ouvert et selectif. Mise en évidence des intentions, des motivations. Cherche l'approfondissement, hiérarchise les motivations par des reformulations et la synthèse.</p> <p>Argumentation probante d'une proposition adaptée à la motivation déterminant, recherche de partenariat, vision à long terme (consensus de l'autre)</p> <p>Le prix a été légitimé par une démonstration</p> <p>Dirige l'entretien. A compris les opportunités mathématiques de la situation. A présenté de façon claire ses calculs et les bénéfices pour le client. Prise de note opportune. Bonne gestion du temps.</p> <p>A obtenu un accord ou un effort de l'autre (1 rdv prochaine visite, 1 essai, 1 démonstration, 1 recommandation, ...)</p>
Communication verbale			TOTAL APTITUDES A NEGOCIER /30 POINTS
	<p>La voix était-elle sûre ?</p> <p>Le vocabulaire était-il adapté ?</p>	<p>Ton monocorde, trop faible ou trop fort, débit lent ou trop rapide.</p> <p>Vocabulaire approximatif, trop technique, trop familier, hésitation sur l'utilisation des mots.</p>	<p>ton modulé, débit adapté aux moments de l'entretien, mots appuyés en fonction de leur importance.</p> <p>Vocabulaire choisi et adapté aux moments de l'entretien, mots appuyés en fonction de leur importance.</p>
Communication non-verbale			TOTALE COMMUNICATION VERBALE /10 POINTS
	<p>Le comportement était-il synchronisé à l'autre ?</p> <p>L'étudiant a-t-il généré de la confiance ?</p> <p>L'étudiant a-t-il fait preuve d'empathie ?</p> <p>L'étudiant était-il enthousiaste ? (combativité, gaité)</p>	<p>Peu de sourire, les gestes n'accompagnent pas la parole, regard fuyant, fébrile (désynchronisation).</p> <p>Le corps et la parole ne sont pas en harmonie, se perd dans l'entretien, ne maîtrise pas le cas, peu sûr de lui, ...</p> <p>Parle de lui, coupe la parole, n'écoute pas.</p> <p>S'est laissé dominer, s'est laissé dérouter, pas d'originalité, pas de joie de vivre.</p>	<p>Comportement synchronisé à l'autre (gestuelle, sourire, regard)</p> <p>Attitude posée et harmonieuse avec la parole (congruence), gestion du stress, maîtrise de l'entretien et du cas.</p> <p>Ecoute active, cherche à comprendre l'autre.</p> <p>A été combatif, chaleureux, gai ...</p>
Communication non-verbale			TOTAL COMMUNICATION NON VERBALE /20 POINTS

LES METHODES

NE CHERCHEZ PAS LE COMPROMIS !



Les 3 leviers de la négo :

1. Ne pas se fier à ses intuitions
2. Chercher à comprendre et non à convaincre
3. Augmenter le client en lui démontrant qu'avec vous il développe son activité !

LES METHODES

L'APTITUDE A NEGOCIER > LA PRISE DE CONTACT

"Accroche probante, implique de suite l'autre."

La méthode "H-10" : Le candidat doit accrocher l'attention dans les 10 premières secondes :

- 1. Salutation chaleureuse** : Se présenter (nom, fonction et entreprise) et briser la glace avec un élément contextuel (ex: "Ravi de vous rencontrer dans vos nouveaux locaux").
- 2. L'Accroche "Bénéfice"** : Énoncer immédiatement l'objectif de la visite (rappel du premier contact) en termes d'intérêt pour le client.
- 3. Validation** : Evoquer les points que vous souhaitez éclaircir lors de cet entretien et Demander l'accord pour impliquer de suite le client par un premier "oui".

LES METHODES

L'APTITUDE A NEGOCIER > CONNAITRE LA SITUATION ET COMPRENDRE L'AUTRE

"Questionnement ouvert et selectif. Mise en évidence des intentions, des motivations. Cherche l'approfondissement, hiérarchise les motivations par des reformulations et la synthèse."

- a. **Questions Ouvertes** : Utiliser "Quoi, Comment, Pourquoi" pour faire parler le client.
- b. **L'Écho (Reformulation)** : Après chaque réponse clé, dire : "Si je vous ai bien compris, votre priorité est...". Cela montre que vous cherchez l'approfondissement.
- c. **La Synthèse Verrou** : Avant de proposer, résumer les 3 motivations principales hiérarchisées et validez par un "oui" d'accord.

GRILLE DE DECOUVERTE



TROUVER LE SONCASE !

LES METHODES

L'APTITUDE A NEGOCIER > L'ARGUMENTATION JUSTIFIEE

"Argumentation probante d'une proposition adaptée à la motivation déterminant, recherche de partenariat, vision à long terme (consensus de l'autre)"

- a. **Lien Direct** : Ne proposer qu'une solution qui réponde aux principales motivations (SONCASEE) identifiée lors de la découverte.
- b. **Calculs en Direct** : Écrire les calculs sur papier, les retourner face au client et expliquer le bénéfice financier pour lui.
- c. **Légitimation du prix** : Ne jamais donner un prix seul. Toujours l'accompagner d'une démonstration de valeur (ROI, gain de temps).

LES 4 TECHNIQUES CONSULTATIVES



LES METHODES

L'APTITUDE A NEGOCIER > LE TRAITEMENT DE L'OBJECTION

"Dirige l'entretien. A compris les opportunités mathématiques de la situation. A présenté de façon claire ses calculs et les bénéfices pour le client. Prise de note opportune. Bonne gestion du temps."

La méthode **ADERA** :

- 1. Accepter l'objection !** Exemple : "Je comprends tout à fait qu'un prix trop élevé puisse être un frein"
- 2. Découvrir l'origine de l'objection :** Exemple : "Qu'entendez vous par 'trop cher' ? est ce que c'est par rapport à la concurrence ou par rapport au budget que vous avez ?"
- 3. Effacer** Exemple : "Si nous trouvons une solution pour lisser cet investissement est ce que ce serait le seul frein à notre collaboration ?"
- 4. Répondre !** Exemple : "Je vous propose un étalement sur 7 mois, laissez moi vous montrer le calcul de l'économie que je vous propose ..."
- 5. Adhésion du client.** Exemple : "Etes-vous d'accord avec moi pour dire que dans ces conditions le prix est acceptable ?"

ADERA



LES METHODES

L'APTITUDE A NEGOCIER > **TRANSFORMER LE PRIX EN VALEUR**

"Le prix a été legitimé par une démonstration"

- a. **Ne pas faire de remise directe si elle n'a pas été demandée par le client !**
- b. Avant de concéder une remise proposez "**Plus pour le même prix**" en ajoutant un service (extension de garantie, dépôt offerte, reprise de l'ancien)
- c. Jouez avec le "**franco de port**" pour gonfler la quantité commandée et offrir la livraison.
- d. **Pensez au paiement fractionné** pour les grosses commandes (si le bilan du client est sain)
- e. Lorsque vous offrez un service ou un produit, **précisez la valeur** de ce cadeau.
- f. Proposez de **commander plus pour offrir la remise**, et dites que vous reprenez **les invendus sous forme d'avoir** à la prochaine commande

LE CALCUL DU PRIX



LES METHODES

L'APTITUDE A NEGOCIER > L'ISSUE GAGNANTE

"A obtenu un accord ou un effort de l'autre (1 rdv prochaine visite, 1 essai, 1 démonstration, 1 recommandation, ...)"

La méthode du "Pas d'après" :

- a. **L'Action immédiate** : Ne jamais finir sur un "On se rappelle".
- b. **Obtention d'un engagement** : Proposer un essai, une démonstration ou fixer la date du prochain rendez-vous.
- c. **Indiquez la prochaine étape de la relation** ("je vous envoie le devis sous 48h", "J'aurais besoin d'avoir telle pièce pour le dossier", "Je reviens vers vous jeudi avec les techniciens pour l'étude de faisabilité")
- d. **Fidélisez !** "La société à une loge au Stade Bollaert, Lens - Strasbourg ça vous dit ? C'est Samedi à 21h, je passe vous prendre ? On a quelques clients qui sont supporter de Lille mais bon ... personne n'est parfait ;))"

Obtenez un
effort du
client ! Et
partez sur
un sourire !

LES METHODES

LA COMMUNICATION VERBALE > L'ASSURANCE DANS LA VOIX

"ton modulé, débit adapté aux moments de l'entretien, mots appuyés en fonction de leur importance."

La méthode "Le Surlieur" :

- a. **Modulation** : Parler plus lentement et plus fort sur les mots-clés (mots "appuyés" en rapport avec le SONCASEE).
- b. **Adaptation** : Utiliser le même registre de vocabulaire que le jury (professionnel mais accessible).
- c. **Silence** : Marquer une pause de 2 secondes après une information importante pour la laisser infuser.

**Ne jouez pas un rôle,
essayez d'être vous-
même en mode “je suis
quelqu'un de sympa”**

LES METHODES

LA COMMUNICATION NON VERBALE > SYNCHRONISATION ET CONFIANCE !

"Attitude posée et harmonieuse avec la parole (congruence), gestion du stress, maîtrise de l'entretien et du cas. Ecoute active. a été combatif, chaleureux, gai, ... "

La méthode "Le Miroir positif" :

- a. **Posture** : S'installer confortablement, les mains visibles, et adopter une inclinaison légère vers l'interlocuteur.
- b. **Regard** : Maintenir le contact visuel, surtout lors de l'annonce du prix ou de la réponse aux objections.
- c. **Sourire** : L'utiliser pour désamorcer les tensions et montrer son enthousiasme.

La méthode "L'écoute active" :

- a. **Interdiction de couper la parole** : Noter l'idée sur son bloc-notes et attendre que le jury ait fini.
- b. **Combativité bienveillante** : Montrer de la joie de vivre et une envie réelle de trouver un accord gagnant-gagnant.

ULTIMES CONSEILS

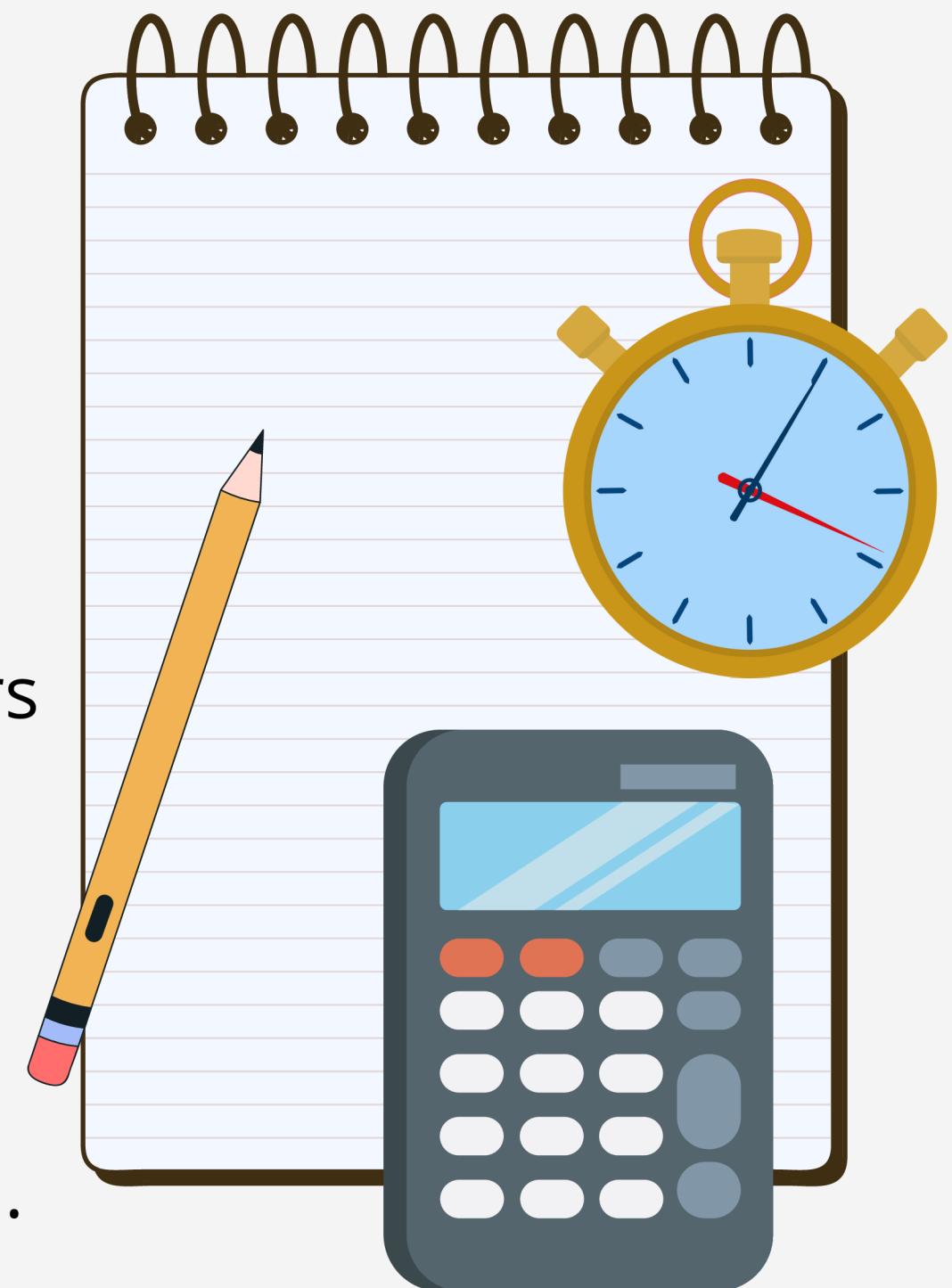
L'EPREUVE

"Maintenant que vous vous êtes entraîné avec les grilles excel, vous devez apprendre à vous en passer !"

L'ordinateur est strictement interdit, que ce soit pendant la phase de préparation ou pendant le sketch de négociation.

Voici les règles précises concernant les outils autorisés aux Négociales :

- **Pendant la préparation (1 heure)** : Les candidats sont en "loge". Ils n'ont droit qu'à leur bloc-notes, des stylos (plusieurs couleurs conseillées), et éventuellement une calculatrice simple. Les téléphones portables, tablettes et ordinateurs doivent être éteints et rangés (souvent déposés à l'entrée).
- **Pendant le sketch (10 minutes)** : Ils arrivent devant le jury avec leur dossier papier (le cas) et leurs notes de préparation.





**AVEZ-VOUS DES
QUESTIONS ?**