

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 Première étape : Mieux comprendre ce qu'est la négociation	13
1. Qu'est-ce que négocier ?	13
2. Trois mythes concernant la négociation	14
3. Pourquoi négocie-t-on ?	21
CHAPITRE 2 Deuxième étape : Viser haut pour obtenir plus	29
1. Dois-je demander plus que je n'espère obtenir ou me montrer raisonnable dès le départ ?	29
2. Une attente est plus qu'un désir	32
3. Nous fixons nos attentes à un trop bas niveau	34
4. Comment formuler notre demande initiale ?	35
CHAPITRE 3 Troisième étape : Tirer avantage du rapport de force	43
1. Quel est le véritable impact réel du rapport de force sur l'issue d'une négociation ?	43
2. Les sources externes d'un rapport de force	44
3. Les sources internes d'un rapport de force	52
4. Minimiser l'impact d'un rapport de force défavorable	54

5. Le rapport de force : le subir ou s'y préparer	55
CHAPITRE 4 Quatrième étape : Se méfier des hypothèses	57
1. Les périls du monde des hypothèses	57
2. La réalité peut être différente selon l'angle sous lequel elle est perçue	60
3. Faire des hypothèses, mais ne pas s'y fier	68
4. Vérifier les hypothèses importantes	69
CHAPITRE 5 Cinquième étape : L'art de faire des concessions	71
1. Les concessions mal planifiées peuvent s'avérer fort coûteuses	71
2. Faire une première offre qui nous laisse une certaine marge de manœuvre	75
3. Vos concessions doivent être difficiles à obtenir	76
4. Planifier ses concessions selon une séquence logique et prévisible	78
5. Attention aux délais	79
6. Bien suivre l'évolution des concessions	80
7. Adapter ses concessions à l'intérêt de l'autre partie	81
CHAPITRE 6 Sixième étape : La planification et la préparation : deux clés du succès en négociation	83
1. La planification	85
2. La préparation	99
3. L'importance du travail préparatoire	107

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 7	Septième étape : Mieux communiquer pour mieux négocier.	109
1.	Bien choisir ses moyens de communication.	110
2.	L'écoute active ou comment bien comprendre.	114
3.	Les questions	120
4.	Le maintien d'une bonne relation	125
5.	Les tactiques : des armes surestimées	128
6.	Bien paraître ou bien réussir : voilà la question	130
7.	Le « bâton de la parole »	130
8.	Les principales règles d'une bonne communication.	133
CHAPITRE 8	Huitième étape : Adapter son style de communication à son interlocuteur	135
1.	Les types de personnalité.	135
2.	Le pragmatique	137
3.	L'extraverti	139
4.	Le conciliateur.	140
5.	L'analytique.	141
6.	Adapter votre communication à la personnalité de votre interlocuteur	142
7.	La pratique de la communication adaptée	144
CHAPITRE 9	Neuvième étape : Délaisser les positions et rechercher les intérêts	145
1.	La position : un intérêt mal exprimé	145
2.	La négociation-compétition (ou comment viser juste sans voir la cible)	147

3. La recherche de l'intérêt véritable (ou comment découvrir le trésor)	149
CHAPITRE 10 Dixième étape : Obtenir plus que sa meilleure solution de rechange	157
1. La meilleure solution de rechange comme balise du négociateur	157
2. L'identification et l'évaluation de sa meilleure solution de rechange	161
3. À la recherche de la meilleure solution de rechange de son protagoniste	166
4. Modifier sa meilleure solution de rechange ou celle de son protagoniste	167
5. La préparation est la clé du succès en négociation	168
CHAPITRE 11 Onzième étape : Chercher la meilleure solution parmi plusieurs options	171
CHAPITRE 12 Les fameuses tactiques	179
1. Introduction	179
2. Tactiques relatives au lieu de la négociation	184
3. Tactiques liées aux parties et aux négociateurs	190
4. Tactiques liées au temps	196
5. Tactiques fondées sur des facteurs psychologiques	205
CHAPITRE 13 Douzième (<i>et dernière</i>) étape : Évaluer le succès d'une négociation	225
1. Comment évaluer le succès d'une négociation	225
2. Apprendre de meilleures techniques de négociation	229

TABLE DES MATIÈRES

CONCLUSION	231
ANNEXE Autoévaluation de votre type de personnalité	233
BIBLIOGRAPHIE	241
INDEX ANALYTIQUE	245
À PROPOS DE L'AUTEUR	257