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

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 (*et dernière*) 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

CONCLUSION 231

ANNEXE Autoévaluation de votre type de personnalité 233

BIBLIOGRAPHIE 241

INDEX ANALYTIQUE 245

À PROPOS DE L'AUTEUR 257