

1
00:00:14,142 --> 00:00:17,311
Pour rester à jour avec les changements
dans votre environnement de travail,

2
00:00:17,444 --> 00:00:20,046
vous devez apprendre
et évoluer continuellement.

3
00:00:20,179 --> 00:00:22,781
Avec les formations
et le coaching de Cefora,

4
00:00:22,915 --> 00:00:25,917
vous affinez vos connaissances
et vos compétences

5
00:00:26,050 --> 00:00:28,618
tout au long de votre carrière
en tant qu'employé(e).

6
00:00:28,752 --> 00:00:31,987
Ainsi, vous continuez
à fournir un excellent travail.

7
00:00:32,254 --> 00:00:35,189
Découvrez les secrets
du maître négociateur Adrien

8
00:00:35,323 --> 00:00:37,191
dans ce Learning Snack inspirant.

9
00:00:37,324 --> 00:00:39,993
Avec des années d'expérience
chez The Gap Partnership

10
00:00:40,126 --> 00:00:41,760
et Impact Negotiation Group,

11
00:00:41,894 --> 00:00:45,329
il est l'expert idéal pour élever
vos compétences en négociation

12

00:00:45,463 --> 00:00:48,965
à un niveau supérieur
grâce à des conseils indispensables.

13
00:00:49,232 --> 00:00:54,202
Préparez-vous à une session captivante
et enrichissante de trente minutes.

14
00:00:56,637 --> 00:00:57,471
Bonjour.

15
00:00:57,604 --> 00:01:01,173
Négociateur :
Une compétence avec un ROI immédiat.

16
00:01:01,473 --> 00:01:02,874
Le sujet d'aujourd'hui.

17
00:01:03,008 --> 00:01:06,977
Mais avant d'entrer
directement dans le vif du sujet,

18
00:01:07,444 --> 00:01:11,914
je vais commencer par me présenter pour
que vous sachiez qui vous avez face à vous.

19
00:01:13,615 --> 00:01:17,484
Moi, c'est Adrien-Joseph Le Clef,
je suis consultant en négociation,

20
00:01:18,051 --> 00:01:21,953
actif pour des boîtes FMCG, Retail,

21
00:01:22,087 --> 00:01:24,655
Finance, fonds d'investissement et Pharma.

22
00:01:27,190 --> 00:01:32,494
Ce que je fais, c'est que j'accompagne des
compagnies, dans ces différents secteurs,

23
00:01:32,894 --> 00:01:35,896
dans leurs négociations
longues et complexes,

24

00:01:36,463 --> 00:01:39,198
typiquement des négociations de prix,
mais ça peut aussi être

25

00:01:39,332 --> 00:01:42,400
des renégociations de prix,
des négociations annuelles.

26

00:01:43,368 --> 00:01:47,037
Pour des boîtes FMCG, ce serait des
négociations avec leur retailer par exemple.

27

00:01:47,370 --> 00:01:51,073
En Pharma, ce serait la négociation
de prix pour l'accès au marché.

28

00:01:52,807 --> 00:01:56,643
C'est une chose que je fais
pour la boîte Impact Negotiation Group.

29

00:01:58,678 --> 00:02:02,247
À peu près 60-70 % de notre business,
c'est vraiment de l'accompagnement,

30

00:02:02,380 --> 00:02:07,117
ce qu'on fait en Belgique, aux Pays-Bas,
en France et un peu en Europe du Sud.

31

00:02:07,617 --> 00:02:09,852
À côté de cela,
nous faisons aussi des formations.

32

00:02:10,285 --> 00:02:14,655
Formations de tout type,
pour débutants en négociation,

33

00:02:14,922 --> 00:02:17,023
un peu plus avancées
et des formations stratégiques.

34

00:02:17,523 --> 00:02:20,492
Si vous êtes intéressé, n'hésitez pas

à visiter notre site Internet :

35

00:02:20,625 --> 00:02:21,893
impactnegociationgroup.com

36

00:02:22,393 --> 00:02:25,495
Alors, commençons
la présentation d'aujourd'hui.

37

00:02:27,230 --> 00:02:28,264
Un petit préambule.

38

00:02:30,098 --> 00:02:36,002
Pourquoi est-ce que la négociation est
une compétence qui ramènera un ROI direct ?

39

00:02:36,403 --> 00:02:38,337
En ce qui concerne le lieu du travail.

40

00:02:39,471 --> 00:02:42,373
Déjà, vous négociez,
si vous le savez ou ne le savez pas,

41

00:02:42,507 --> 00:02:45,342
vous négociez tous les jours
avec vos collègues, votre patron.

42

00:02:45,709 --> 00:02:51,379
À la maison, vous négociez avec votre femme,
avec votre mari ou avec votre partenaire,

43

00:02:51,512 --> 00:02:53,414
avec votre enfant si vous en avez.

44

00:02:53,914 --> 00:02:55,548
Vous négociez avec vos voisins...

45

00:02:55,915 --> 00:02:58,751
La négociation prend place partout.

46

00:03:02,386 --> 00:03:07,790
Si vous savez bien négocier, cela va

vous permettre de rendre les deux parties,

47

00:03:08,223 --> 00:03:11,526

la partie avec laquelle vous négociez,
mais aussi vous-même, satisfaites.

48

00:03:12,960 --> 00:03:14,528

Vous allez pouvoir créer des liens,

49

00:03:15,161 --> 00:03:18,130

vous allez pouvoir créer
de la valeur pour tout le monde

50

00:03:19,164 --> 00:03:21,232

et si vous négociez pour une organisation,

51

00:03:21,365 --> 00:03:25,401

vous allez pouvoir
littéralement créer de l'argent.

52

00:03:26,536 --> 00:03:31,172

Voilà pourquoi la négociation est
une compétence avec un ROI direct :

53

00:03:31,305 --> 00:03:34,441

vous savez mieux négocier,
vous savez mieux gagner de l'argent.

54

00:03:35,441 --> 00:03:36,809

OK.

55

00:03:37,376 --> 00:03:43,113

Aujourd'hui, on va parler de trois points.
Ça, c'est un peu l'agenda d'aujourd'hui.

56

00:03:43,914 --> 00:03:45,615

Premièrement, c'est quoi la négociation ?

57

00:03:47,149 --> 00:03:48,650

Ensuite, pourquoi négocions-nous ?

58

00:03:49,217 --> 00:03:51,385

Et troisièmement,
comment est-ce qu'on négocie ?

59

00:03:53,487 --> 00:03:55,321

Commençons par

"C'est quoi la négociation ?"

60

00:03:56,255 --> 00:03:59,491

Pour ça,

on va faire un petit pas en arrière,

61

00:03:59,624 --> 00:04:04,227

on va faire une petite leçon d'histoire et

on va remonter au temps des Cro-Magnon.

62

00:04:05,294 --> 00:04:10,298

Dans le temps des Cro-Magnon,

typiquement les Cro-Magnon se battaient

63

00:04:10,898 --> 00:04:13,867

pour essayer d'accéder

aux petites ressources qu'il y avait

64

00:04:14,534 --> 00:04:17,569

et au moment où ils ont découvert

que finalement, il valait mieux

65

00:04:18,803 --> 00:04:20,971

faire du troc ou échanger

66

00:04:22,406 --> 00:04:25,041

que de se battre

pour les petites ressources qu'il y avait

67

00:04:25,141 --> 00:04:28,810

c'est là où finalement

la vente et l'achat sont nés

68

00:04:29,444 --> 00:04:32,279

et à ce moment même,

la négociation aussi est née.

69

00:04:34,147 --> 00:04:35,314

Donc ça vient de là.

70

00:04:35,648 --> 00:04:37,782

Typiquement, mes clients me demandent :

71

00:04:37,916 --> 00:04:41,518

Adrien, dis-moi,
qu'est-ce qui a changé depuis,

72

00:04:41,652 --> 00:04:44,720

c'est quoi les dernières petites updates,
les mises à jour en négociation ?

73

00:04:47,489 --> 00:04:50,524

La réponse, c'est pas grand-chose.

74

00:04:51,592 --> 00:04:53,826

La seule chose qui a vraiment changé,

75

00:04:53,960 --> 00:04:55,894

et on voit vraiment
une différence aujourd'hui,

76

00:04:56,028 --> 00:04:58,029

c'est l'accès à l'information.

77

00:04:59,697 --> 00:05:02,866

On a une possibilité d'accéder
aux informations aujourd'hui

78

00:05:02,999 --> 00:05:05,768

qu'on n'avait pas même
il y a 30 ans, 40 ans avant ça.

79

00:05:07,669 --> 00:05:11,571

Et cet accès à l'information va nous
permettre de faire énormément de choses.

80

00:05:11,938 --> 00:05:14,206

Pas le sujet d'aujourd'hui,
aujourd'hui on va parler négo.

81

00:05:14,340 --> 00:05:15,174
C'est quoi la négo ?

82
00:05:17,942 --> 00:05:20,511
Des fois je reçois la question :
est-ce que la négociation,

83
00:05:20,644 --> 00:05:24,913
c'est essayer de se battre les uns contre
les autres pour essayer de diviser la valeur

84
00:05:25,380 --> 00:05:30,851
ou est-ce que c'est plutôt travailler
ensemble pour essayer de s'en sortir ?

85
00:05:34,220 --> 00:05:36,221
La réponse, c'est les deux.

86
00:05:37,355 --> 00:05:41,491
Mais il y aura toujours une partie conflit.

87
00:05:42,759 --> 00:05:44,293
Et c'est ce côté conflit

88
00:05:44,426 --> 00:05:48,896
qui rend la négociation un peu différente
d'une conversation normale.

89
00:05:49,229 --> 00:05:52,198
Typiquement, ce sera des discussions
un peu plus compliquées.

90
00:05:52,999 --> 00:05:55,700
Mais si c'est se battre
et si c'est travailler ensemble,

91
00:05:57,702 --> 00:05:58,536
je comprends pas trop.

92
00:05:58,669 --> 00:06:01,771
Je vais vous expliquer les deux
grosses différences en négociation,

93
00:06:01,905 --> 00:06:03,572
qui font toutes partie du même sujet.

94
00:06:04,039 --> 00:06:07,041
Quand on est en train de se battre
en quelque sorte,

95
00:06:07,175 --> 00:06:08,976
on va prendre la métaphore du gâteau.

96
00:06:10,243 --> 00:06:12,845
Quand on est en train de se battre
pour la valeur finalement,

97
00:06:12,978 --> 00:06:15,247
imaginons qu'il y ait
une part de gâteau sur table.

98
00:06:17,248 --> 00:06:20,884
On va essayer de négocier
plus de valeur pour moi ou pour toi,

99
00:06:21,017 --> 00:06:24,386
c'est ce qu'on appelle
une négociation win-lose.

100
00:06:24,519 --> 00:06:27,955
C'est une négociation
où ce que je perds, tu gagnes

101
00:06:28,088 --> 00:06:30,023
et ce que tu gagnes, je perds.

102
00:06:31,391 --> 00:06:34,626
C'est une forme de négociation
qui s'appelle win-lose,

103
00:06:34,759 --> 00:06:39,229
négociation à somme nulle, aussi appelée
négociation compétitive par exemple.

104
00:06:40,563 --> 00:06:45,700

De l'autre côté, on va reprendre le gâteau,
mais là, on va travailler ensemble

105

00:06:45,833 --> 00:06:49,036
et on va essayer d'agrandir
la part du gâteau.

106

00:06:49,903 --> 00:06:52,838
Et là, en travaillant ensemble,
on crée plus de valeur

107

00:06:52,971 --> 00:06:54,773
et ensuite, nous allons négocier

108

00:06:55,673 --> 00:06:57,675
pour voir qui va recevoir
le plus de valeur.

109

00:06:57,808 --> 00:07:00,643
Typiquement, c'est ce qu'on appelle
une négociation win-win

110

00:07:00,777 --> 00:07:03,245
ou négociation collaborative.

111

00:07:03,378 --> 00:07:06,847
Il y a d'autres noms qui sont utilisés et
que vous découvrirez au fur et à mesure.

112

00:07:07,514 --> 00:07:09,182
Mais ça, c'est un peu
les grosses différences.

113

00:07:09,716 --> 00:07:12,518
Tout ça fait partie
du même sujet de négociation.

114

00:07:13,151 --> 00:07:16,787
Prenons une définition un peu longue,
mais quand même :

115

00:07:16,921 --> 00:07:20,890
La négociation est une discussion

dans laquelle deux ou plusieurs parties,

116

00:07:21,023 --> 00:07:23,825

ayant des intérêts
ou des perspectives différents,

117

00:07:24,459 --> 00:07:28,828

discutent et finissent par s'entendre
sur la façon de diviser la valeur

118

00:07:28,962 --> 00:07:30,163

et de résoudre le conflit.

119

00:07:31,830 --> 00:07:34,165

On va se focaliser sur deux choses :

120

00:07:35,166 --> 00:07:36,500

des perspectives différentes

121

00:07:37,367 --> 00:07:38,935

et résoudre le conflit.

122

00:07:40,136 --> 00:07:43,205

J'en ai parlé un peu tout à l'heure :
en négociation, il y aura toujours

123

00:07:44,372 --> 00:07:45,206

une partie conflit.

124

00:07:45,606 --> 00:07:48,308

Une partie veut ça,
l'autre partie veut ça,

125

00:07:48,441 --> 00:07:50,142

et on est clairement en conflit.

126

00:07:51,710 --> 00:07:54,979

Cet aspect conflit est la raison
pour laquelle la négociation

127

00:07:55,112 --> 00:07:57,347

va être inconfortable.

128

00:07:58,548 --> 00:08:02,384

On ne peut rien y faire.

C'est la nature de la bête.

129

00:08:04,318 --> 00:08:08,021

La négociation est inconfortable,
tout ce que nous pouvons faire,

130

00:08:08,154 --> 00:08:10,523

et ce qu'on va faire

dans les minutes qui suivent,

131

00:08:10,656 --> 00:08:13,958

c'est vous rendre plus confortable
avec l'inconfort.

132

00:08:17,027 --> 00:08:21,663

Avant de rentrer encore plus profond,
je veux faire un petit pas en arrière

133

00:08:21,797 --> 00:08:24,031

et parler processus commercial.

134

00:08:24,532 --> 00:08:28,501

Parce que typiquement dans un processus
commercial, nous avons un côté vendre

135

00:08:29,068 --> 00:08:31,036

et nous avons un côté négociier.

136

00:08:32,337 --> 00:08:35,039

Il est important de faire
la distinction entre les deux

137

00:08:35,172 --> 00:08:38,074

parce que quand la vente s'arrête,
la négociation commence.

138

00:08:39,342 --> 00:08:40,542

C'est quoi la différence ?

139

00:08:41,209 --> 00:08:44,345
Reprenons l'exemple du gâteau.

140
00:08:45,079 --> 00:08:48,614
Si on a le gâteau,
en vente, ce qu'on va faire,

141
00:08:48,748 --> 00:08:50,916
c'est qu'on va poser les bonnes questions

142
00:08:51,049 --> 00:08:54,485
pour essayer de découvrir
les besoins du client,

143
00:08:54,618 --> 00:08:58,354
les besoins de la personne
à laquelle j'essaie de vendre.

144
00:08:58,487 --> 00:09:01,123
On va essayer de les matcher
avec les fonctionnalités,

145
00:09:01,256 --> 00:09:03,357
les ingrédients
qu'il y a dans le gâteau,

146
00:09:03,491 --> 00:09:06,593
on sera plutôt dans la séduction, on va
expliquer ce qu'il y a dans le gâteau :

147
00:09:06,726 --> 00:09:11,596
il y a de la pomme, il y a des myrtilles,
d'autres myrtilles, peut-être du chocolat...

148
00:09:11,730 --> 00:09:18,034
On va essayer vraiment d'enthousiasmer et
faire matcher les besoins de notre client

149
00:09:18,167 --> 00:09:19,568
avec ce que nous vendons.

150
00:09:19,701 --> 00:09:24,505
On va peut-être même parler de l'odorat,

de comment le gâteau sent.

151

00:09:25,038 --> 00:09:29,741

Une fois qu'on aura fait tout ce travail
de vente, découvert de la valeur

152

00:09:30,609 --> 00:09:35,345

que notre service ou produit qu'on essaie
de vendre aura pour notre interlocuteur,

153

00:09:37,213 --> 00:09:39,281

c'est là où commencera le conflit.

154

00:09:40,715 --> 00:09:42,783

Pourquoi le conflit
et donc la négociation ?

155

00:09:42,917 --> 00:09:44,851

Parce qu'avec la valeur,
imaginons, qu'on a créée

156

00:09:44,985 --> 00:09:49,221

et qu'on a réussi à découvrir que notre
outil ou la chose qu'on essaie de vendre

157

00:09:49,354 --> 00:09:51,356

a un million de valeur par exemple,

158

00:09:53,757 --> 00:09:56,726

qui va recevoir tout ce million de valeur ?

159

00:09:56,859 --> 00:09:58,794

Est-ce que c'est lui,
est-ce que c'est moi ?

160

00:09:59,294 --> 00:10:02,063

On va devoir négocier
et donc entrer en conflit

161

00:10:02,863 --> 00:10:05,899

pour comprendre qui recevra cette valeur.

162

00:10:07,866 --> 00:10:09,601
Typiquement, les clients que j'accompagne

163
00:10:10,502 --> 00:10:15,371
passeront plus ou moins 50 %
de leur temps à négocier.

164
00:10:16,839 --> 00:10:21,042
90 % des autres feront plus de vente

165
00:10:21,175 --> 00:10:23,977
et la négociation arrivera vers la fin.

166
00:10:26,312 --> 00:10:28,780
Avec un moment spécifique

167
00:10:29,147 --> 00:10:34,517
où ils se retrouveront
avec le département des achats,

168
00:10:34,651 --> 00:10:37,186
ou le département des achats
se retrouvera avec un vendeur.

169
00:10:39,220 --> 00:10:40,221
Pourquoi négocions-nous ?

170
00:10:41,956 --> 00:10:44,057
Pour ça, je vais vous poser une question.

171
00:10:45,992 --> 00:10:48,427
Et je veux que vous y répondiez
dans votre tête.

172
00:10:48,560 --> 00:10:51,795
Comment voulez-vous que l'autre partie
se sente à la fin d'une négociation ?

173
00:10:54,264 --> 00:10:55,498
Prenez un instant pour y réfléchir.

174
00:11:05,037 --> 00:11:09,907

Si vous avez répondu quelque chose dans les alentours de "satisfait",

175

00:11:11,275 --> 00:11:12,142
vous aviez raison.

176

00:11:12,876 --> 00:11:18,046
Nous voulons que nos interlocuteurs,
que l'autre partie, se sentent satisfaits.

177

00:11:19,480 --> 00:11:20,548
Mais satisfaits,

178

00:11:21,748 --> 00:11:23,350
quel que soit le résultat.

179

00:11:26,218 --> 00:11:27,185
Ça veut dire quoi ?

180

00:11:28,987 --> 00:11:30,454
Continuons sur un autre exemple

181

00:11:31,221 --> 00:11:34,757
On va prendre un exemple,
un exemple concret :

182

00:11:34,890 --> 00:11:37,959
imaginons que vous aviez envie
d'acheter une voiture.

183

00:11:39,260 --> 00:11:41,595
Imaginons que vous aviez envie
d'acheter une voiture,

184

00:11:41,728 --> 00:11:45,431
on va dire une Tesla, modèle S.

185

00:11:46,031 --> 00:11:49,300
Vous avez envie d'acheter
une Tesla modèle S,

186

00:11:49,433 --> 00:11:51,768

seconde main,
prenons une seconde main,

187
00:11:52,302 --> 00:11:56,471
et disons que je pense
qu'ils vont vers...

188
00:11:57,272 --> 00:11:59,173
Neuve,
elle coûte à peu près 100 000 euros.

189
00:11:59,640 --> 00:12:02,809
Imaginons que vous voulez acheter
de seconde main, c'est juste un exemple,

190
00:12:02,942 --> 00:12:06,345
et que vous avez 50 000 euros de budget,
50 000 euros de budget,

191
00:12:06,478 --> 00:12:09,747
et vous voulez une voiture
avec maximum 100 000 km au compteur.

192
00:12:10,781 --> 00:12:12,182
OK.

193
00:12:12,515 --> 00:12:17,585
Vous êtes en train de regarder sur Internet,
à la recherche de la Tesla modèle S,

194
00:12:17,719 --> 00:12:20,854
100 000 au compteur,
un budget de 50 000 euros.

195
00:12:21,488 --> 00:12:24,890
Vous cherchez sur plein de sites différents,
il y en a plein sur Internet.

196
00:12:25,390 --> 00:12:29,627
Vous êtes un samedi après-midi en train
de regarder et puis tout d'un coup,

197
00:12:30,894 --> 00:12:34,163

vous trouvez une voiture.
C'est la Tesla modèle S.

198
00:12:35,964 --> 00:12:40,033
Un peu moins de 100 000 km au compteur,
50 000 euros de budget.

199
00:12:40,300 --> 00:12:42,368
Vous regardez la couleur,
un peu les photos.

200
00:12:43,202 --> 00:12:44,636
Génial.
Elle est parfaite.

201
00:12:45,904 --> 00:12:50,073
Sur quoi, vous voyez un petit numéro,
vous appelez le numéro,

202
00:12:50,540 --> 00:12:53,042
vous avez le propriétaire en ligne,
il vous dit :

203
00:12:53,275 --> 00:12:55,077
OK, venez voir la voiture.

204
00:12:55,310 --> 00:12:59,113
Vous allez voir la voiture.
Vous allez voir la voiture, vous arrivez.

205
00:12:59,680 --> 00:13:01,347
Et là, première erreur :

206
00:13:03,049 --> 00:13:04,783
vous tombez raide dingue de la voiture.

207
00:13:05,450 --> 00:13:07,852
Amoureux.
C'est la voiture parfaite.

208
00:13:08,852 --> 00:13:14,890
Vous jetez un coup d'œil à l'intérieur,
vous regardez un peu l'état de la voiture,

209

00:13:15,023 --> 00:13:18,225
vous regardez un peu le tissu,
mais vraiment, elle est top la voiture.

210

00:13:19,393 --> 00:13:22,795
Sur quoi, vous vous apprêtez à partir

211

00:13:22,928 --> 00:13:25,830
et vous dites :
non, je vais lui faire une proposition.

212

00:13:26,764 --> 00:13:30,266
Je vais lui faire une proposition,
mais étant négociateur, vous vous dites :

213

00:13:32,034 --> 00:13:34,336
Je vais aller un peu plus bas,
je vais faire une bonne affaire.

214

00:13:35,203 --> 00:13:37,538
Sur quoi, vous allez voir le propriétaire
et vous lui dites :

215

00:13:38,605 --> 00:13:40,907
Je vous propose 40 000 euros.

216

00:13:41,907 --> 00:13:46,310
Sur quoi, le propriétaire vous regarde
et vous dit : c'est bon, c'est un deal.

217

00:13:48,478 --> 00:13:51,547
Vous prenez les clés,
vous commencez à rouler dans la voiture...

218

00:13:54,783 --> 00:13:56,350
Vous arrivez chez vous...

219

00:13:58,618 --> 00:14:01,287
Où est votre niveau
de satisfaction à ce moment-là ?

220

00:14:02,321 --> 00:14:06,824
Est-ce qu'il est haut, médium ou bas ?

221
00:14:11,060 --> 00:14:14,929
Si je ne me trompe,
il sera médium-bas.

222
00:14:16,564 --> 00:14:22,234
Pourtant,
vous avez eu 10 000 euros de remise.

223
00:14:25,503 --> 00:14:26,503
Reprenons l'exemple.

224
00:14:27,337 --> 00:14:28,538
Reprenons l'exemple.

225
00:14:29,639 --> 00:14:33,408
Vous êtes là, en train de regarder
la voiture, superbe voiture,

226
00:14:33,541 --> 00:14:37,844
vous vous apprêtez à partir, sur quoi vous
vous dites : je vais faire une proposition.

227
00:14:38,712 --> 00:14:41,814
Je vais lui faire une proposition
et vous lui dites :

228
00:14:42,414 --> 00:14:45,683
Je vous offre pour cette voiture
40 000 euros.

229
00:14:47,050 --> 00:14:49,952
Sur quoi, il vous regarde : mais vous êtes
complètement dingue, Adrien !

230
00:14:50,086 --> 00:14:51,820
Jamais ! Jamais 40 000 euros !

231
00:14:51,954 --> 00:14:53,922
Attendez, la voiture est en superbe état.

232

00:14:54,055 --> 00:14:56,123

Non, ne revenez pas avant
d'avoir une meilleure proposition.

233

00:14:57,157 --> 00:14:59,358

Sur quoi, vous êtes :
Wow wow wow, OK OK OK.

234

00:14:59,559 --> 00:15:02,394

Vous réfléchissez,
passez un petit coup de fil à la maison,

235

00:15:02,527 --> 00:15:05,162

vous revenez avec une proposition,
vous reréfléchissez,

236

00:15:05,296 --> 00:15:08,064

de la sueur vient sur votre front,
vous revenez avec une proposition.

237

00:15:08,198 --> 00:15:11,433

Sur quoi, après 12 minutes
de négociations intenses,

238

00:15:11,566 --> 00:15:15,869

vous vous mettez d'accord
sur un prix de 44 700 euros.

239

00:15:17,070 --> 00:15:20,072

Et là, vous lui serrez la pince
à 44 700 euros.

240

00:15:21,406 --> 00:15:24,375

Et là, vous prenez les clés,
vous rentrez dans la voiture...

241

00:15:26,243 --> 00:15:27,510

Vous arrivez à la maison,

242

00:15:27,977 --> 00:15:30,412

*bruit de bouchon qui saute
et de champagne qu'on verse*

243

00:15:31,413 --> 00:15:35,549
et là, à votre avis, quel est
votre niveau de satisfaction ?

244

00:15:36,116 --> 00:15:39,452
Est-ce qu'il est bas, médium ou élevé ?

245

00:15:42,287 --> 00:15:44,288
Il y a des chances
qu'il soit beaucoup plus élevé.

246

00:15:45,489 --> 00:15:48,357
Et pourtant, vous payez

247

00:15:48,891 --> 00:15:53,561
4 700 euros de plus que dans l'exemple
précédent, où vous n'étiez pas satisfait.

248

00:15:55,696 --> 00:16:00,899
C'est parce que les gens valorisent
les choses difficiles à obtenir.

249

00:16:01,866 --> 00:16:05,869
Les gens valorisent les choses pour
lesquelles ils doivent travailler dur.

250

00:16:08,104 --> 00:16:10,605
Et pour ça,
il nous faut négocier.

251

00:16:11,773 --> 00:16:15,008
Dans le premier exemple qu'on avait pris,

252

00:16:15,142 --> 00:16:19,545
où le propriétaire a été très généreux de
vous donner une remise de 10 000 euros,

253

00:16:19,678 --> 00:16:23,881
il y a des chances que vous vous dites :
peut-être que j'aurais pu aller plus bas,

254

00:16:24,014 --> 00:16:25,782

peut-être que j'aurais
pu aller chercher encore.

255

00:16:27,617 --> 00:16:29,751

Et ça,
c'est parce que vous n'avez pas négocié

256

00:16:29,885 --> 00:16:31,619

et que lui n'a pas négocié avec vous.

257

00:16:32,853 --> 00:16:35,488

Donc, il nous faut négocier.

258

00:16:35,622 --> 00:16:39,991

La négociation est un rituel nécessaire
que nous devons suivre

259

00:16:40,158 --> 00:16:43,494

pour pouvoir donner
et recevoir satisfaction.

260

00:16:46,162 --> 00:16:48,497

Parce que les gens valorisent
les choses difficiles à obtenir,

261

00:16:48,630 --> 00:16:51,399

les gens valorisent les choses pour
lesquelles ils doivent travailler dur.

262

00:16:51,766 --> 00:16:53,000

Donc nous devons négocier.

263

00:16:53,233 --> 00:16:54,334

OK.

264

00:16:55,035 --> 00:16:57,970

Quelques Take Aways concernant ceci.

265

00:16:58,404 --> 00:17:02,506

Premièrement, nous négocions
pour donner et recevoir satisfaction.

266

00:17:03,874 --> 00:17:06,075
Donc ce que je vous conseille, c'est :

267
00:17:06,209 --> 00:17:10,945
bougez avec réticence,
laissez l'autre travailler dur

268
00:17:11,479 --> 00:17:13,247
pour augmenter son niveau de satisfaction.

269
00:17:14,681 --> 00:17:17,383
Et en même temps,
ne cédez pas trop vite

270
00:17:18,884 --> 00:17:22,586
parce que les gens apprécient
les choses difficiles à obtenir.

271
00:17:23,820 --> 00:17:25,388
Réfléchissez-y la prochaine fois.

272
00:17:27,256 --> 00:17:29,557
Comment augmenter
la satisfaction de mon interlocuteur ?

273
00:17:32,293 --> 00:17:33,527
Comment est-ce qu'on négocie ?

274
00:17:38,130 --> 00:17:39,597
Je vais commencer par une phrase.

275
00:17:42,366 --> 00:17:46,535
La négociation se passe
dans la tête de notre interlocuteur.

276
00:17:50,338 --> 00:17:53,773
C'est important.
Il ne s'agit pas de ce que nous voulons.

277
00:17:55,508 --> 00:17:58,643
Il s'agit de ce
qu'eux peuvent nous donner.

278

00:18:00,645 --> 00:18:03,213

Et donc, il nous faut
rentrer dans leur tête.

279

00:18:06,648 --> 00:18:09,984

Je vais prendre une petite histoire
pour illustrer le point.

280

00:18:11,885 --> 00:18:13,520

Entrez dans la tête de l'autre.

281

00:18:15,921 --> 00:18:21,592

Alors, est-ce que
quelqu'un reconnaît cette photo ?

282

00:18:24,827 --> 00:18:26,395

Oui, non, peut-être ?

283

00:18:26,528 --> 00:18:31,265

Peut-être que vous avez eu la chance
de rester une nuit dans cet hôtel.

284

00:18:31,365 --> 00:18:34,367

C'est le Grand Hôtel de Bordeaux,
qui est à Bordeaux

285

00:18:36,034 --> 00:18:37,769

quelque chose
de quand même très important.

286

00:18:39,370 --> 00:18:44,674

Il y a des dizaines d'années de cela,
le Grand Hôtel de Bordeaux était à vendre.

287

00:18:45,708 --> 00:18:50,778

Il était à vendre et il y avait
forcément beaucoup de gens intéressés

288

00:18:50,911 --> 00:18:56,415

parce que c'est vraiment un point,
un hôtel historique avec beaucoup d'histoire

289

00:18:57,682 --> 00:19:01,118
et beaucoup d'investisseurs immobiliers
se sont jetés sur l'affaire.

290

00:19:02,285 --> 00:19:05,654
Et il se fait que finalement,
c'est une enchère qui s'est créée.

291

00:19:06,288 --> 00:19:11,758
Entre autres, un des investisseurs
qui a voulu racheter l'hôtel

292

00:19:11,891 --> 00:19:13,492
s'appelait Michel Ohayon

293

00:19:14,026 --> 00:19:18,329
et Michel Ohayon était
un entrepreneur dans la tech française

294

00:19:18,996 --> 00:19:21,665
qui valait à peu près 350 millions d'euros.

295

00:19:23,933 --> 00:19:28,102
Un autre enchérisseur était Clément Fayat

296

00:19:28,602 --> 00:19:35,207
et Clément Fayat, un gros, gros
investisseur immobilier, la soixantaine,

297

00:19:35,340 --> 00:19:38,409
valait à peu près 1,6 milliard d'euros.

298

00:19:39,309 --> 00:19:41,177
Deux profils complètement différents.

299

00:19:43,479 --> 00:19:47,615
En train d'enchérir sur cet immeuble,
vers la fin, il se trouve

300

00:19:48,049 --> 00:19:51,184
que Michel Ohayon et Clément Fayat
sont tête à tête.

301

00:19:52,418 --> 00:19:55,053

Ils sont en train
d'enchérir, enchérir, enchérir.

302

00:19:56,654 --> 00:20:00,890

Sur quoi, le jeune entrepreneur
de la tech française Michel Ohayon

303

00:20:01,224 --> 00:20:05,393

se dit : il faut absolument
que j'arrive à rentrer dans sa tête,

304

00:20:05,527 --> 00:20:07,228

comprendre jusqu'où il va aller.

305

00:20:08,395 --> 00:20:12,265

Il va chercher de l'information
et il découvre qu'il y a une biographie

306

00:20:12,631 --> 00:20:15,400

qui a été écrite
sur la vie de Clément Fayat.

307

00:20:17,101 --> 00:20:21,771

Michel Ohayon va acheter cette biographie,
la lit et en lisant,

308

00:20:21,904 --> 00:20:25,173

il découvre que Clément Fayat,

309

00:20:25,840 --> 00:20:27,741

dès qu'il voit
qu'il est en train d'enchérir,

310

00:20:27,875 --> 00:20:33,345

qu'il est en train de se battre
ou en train de négocier contre

311

00:20:34,279 --> 00:20:37,348

quelqu'un qui a des investisseurs
institutionnels derrière lui,

312

00:20:38,315 --> 00:20:40,150
du genre fonds de pension et tout ça,

313
00:20:41,250 --> 00:20:41,984
il ne mise plus.

314
00:20:42,651 --> 00:20:48,455
Parce qu'il dit dans le livre que
justement, ils ont un portemonnaie énorme

315
00:20:48,588 --> 00:20:50,723
et généralement, il n'y a pas
de bonnes affaires à faire avec eux.

316
00:20:51,857 --> 00:20:54,059
Sur quoi, Michel Ohayon ayant lu ça,

317
00:20:54,492 --> 00:20:56,727
il appelle ses avocats directement
et il leur dit :

318
00:20:56,861 --> 00:21:02,064
il faut qu'on fasse un théâtre,
qu'on donne l'impression à Clément Fayat

319
00:21:02,197 --> 00:21:05,199
que nous avons des investisseurs
institutionnels derrière nous.

320
00:21:06,734 --> 00:21:07,601
Ils font ça.

321
00:21:08,702 --> 00:21:12,471
Deux jours plus tard,
Clément Fayat se retire de l'enchère

322
00:21:13,238 --> 00:21:15,506
et Michel Ohayon a acheté
le Grand Hôtel de Bordeaux.

323
00:21:17,407 --> 00:21:18,875
Exemple qui illustre

324

00:21:19,942 --> 00:21:23,912
la force de rentrer
dans la tête de notre interlocuteur.

325

00:21:26,313 --> 00:21:27,814
Je vous vois déjà réfléchir :

326

00:21:27,948 --> 00:21:30,649
"Bon, il n'y a pas de biographie
de tout le monde sur le marché"

327

00:21:30,783 --> 00:21:33,752
et je comprends,
donc on va parler d'autres façons

328

00:21:33,885 --> 00:21:36,753
de rentrer dans la tête
de nos interlocuteurs.

329

00:21:37,287 --> 00:21:39,389
Alors, quelles sont d'autres façons ?

330

00:21:39,956 --> 00:21:43,324
Si vous négociez avec quiconque,
que ce soit un interne ou externe,

331

00:21:44,359 --> 00:21:45,993
vous avez Internet,

332

00:21:46,460 --> 00:21:50,463
vous avez Facebook, vous avez Instagram,
vous avez LinkedIn, vous avez Glassdoor.

333

00:21:50,596 --> 00:21:54,165
Glassdoor, c'est un endroit
où il y a une base de données énorme

334

00:21:54,298 --> 00:21:58,001
avec tous les salaires
de différents postes, différentes fonctions

335

00:21:58,134 --> 00:21:59,168

dans les organisations.

336

00:21:59,302 --> 00:22:02,437

Sur LinkedIn, vous pouvez découvrir
ce qu'ils trouvent important,

337

00:22:02,571 --> 00:22:05,906

d'où ils viennent,
s'ils ont fait carrière assez rapidement,

338

00:22:06,039 --> 00:22:08,808

si c'est quelqu'un
qui va être un peu plus dur ou pas.

339

00:22:09,408 --> 00:22:12,410

Sur Google, vous pouvez aller chercher
les informations sur les boîtes,

340

00:22:12,544 --> 00:22:14,245

les organisations avec qui vous négociez.

341

00:22:14,545 --> 00:22:17,113

Il y a plein d'informations
que vous pouvez aller rechercher.

342

00:22:18,114 --> 00:22:18,981

C'est une manière.

343

00:22:21,283 --> 00:22:25,152

Une autre manière...
c'est de poser des questions.

344

00:22:26,453 --> 00:22:28,454

Eh oui.
C'est tout bête.

345

00:22:29,722 --> 00:22:33,491

Mais une des meilleures manières de
rentrer dans la tête de nos interlocuteurs,

346

00:22:33,624 --> 00:22:35,259

c'est de leur poser des questions.

347

00:22:35,759 --> 00:22:38,494

Et pour ça, il faut
poser des questions en amont,

348

00:22:38,794 --> 00:22:41,730

commencer à réfléchir
quelles questions je vais poser,

349

00:22:42,297 --> 00:22:43,364

pour ensuite les poser.

350

00:22:44,431 --> 00:22:47,634

Vous pouvez les poser
pendant la négociation,

351

00:22:47,767 --> 00:22:49,935

vous pouvez aussi organiser,
ce que je vous conseille

352

00:22:50,068 --> 00:22:53,104

si c'est une négociation un peu plus
compliquée, qui va durer plus longtemps,

353

00:22:53,237 --> 00:22:57,340

c'est d'organiser un meeting
avant la négociation réelle.

354

00:22:57,774 --> 00:23:00,008

Si vous avez
une négociation interne à faire,

355

00:23:00,509 --> 00:23:02,910

organisez un pre-meeting,
comme ils appellent ça,

356

00:23:03,444 --> 00:23:06,146

pour découvrir un peu
ce qui se passe dans leur tête,

357

00:23:06,279 --> 00:23:08,847

ce qu'il trouve important, pas important,
des choses comme ça.

358

00:23:09,648 --> 00:23:11,316

OK ?

359

00:23:11,983 --> 00:23:13,451

Ne sous-estimez pas cette étape-là.

360

00:23:19,321 --> 00:23:21,022

Qu'est-ce qui est important, de plus ?

361

00:23:22,390 --> 00:23:25,525

Autre chose qui est important
en négociation, ce qu'il faut faire,

362

00:23:25,925 --> 00:23:30,195

c'est toujours demander
plus que ce dont vous avez besoin.

363

00:23:32,096 --> 00:23:33,264

On va illustrer ce point-là.

364

00:23:35,632 --> 00:23:38,100

Imaginons qu'on a leur demande.

365

00:23:39,368 --> 00:23:41,969

Et nous avons notre demande normale.

366

00:23:45,672 --> 00:23:48,807

Et beaucoup de recherches en négociation,
beaucoup d'analyses

367

00:23:49,041 --> 00:23:52,810

et typiquement, ce qu'on voit,
en tout cas dans le monde de l'Ouest,

368

00:23:53,243 --> 00:23:56,179

c'est quand nous avons une demande
et eux ont une demande,

369

00:23:56,579 --> 00:23:59,147

un deal se trouvera
quelque part au milieu.

370

00:24:01,049 --> 00:24:02,216
C'est la nature des choses,

371

00:24:02,349 --> 00:24:05,451
c'est notre sentiment d'équité
qui a tendance à motiver cela.

372

00:24:06,752 --> 00:24:10,121
Mais si on sait ça,
tant qu'à faire,

373

00:24:13,290 --> 00:24:14,191
demandons plus.

374

00:24:16,259 --> 00:24:17,426
Pourquoi demander plus ?

375

00:24:17,726 --> 00:24:21,262
Parce que là, tout d'un coup,
le milieu, il bouge.

376

00:24:23,030 --> 00:24:26,799
Et là, nous avons gagné énormément,
valeur extra.

377

00:24:27,699 --> 00:24:30,334
Donc ça vaut la peine de demander plus.

378

00:24:30,635 --> 00:24:33,737
Pour changer les attentes
d'où le deal prendra place,

379

00:24:33,870 --> 00:24:36,205
changer les attentes
d'où est le milieu

380

00:24:36,739 --> 00:24:39,407
et donc potentiellement
prendre plus de valeur.

381

00:24:40,608 --> 00:24:44,877
Je vous entends déjà réfléchir en disant :

oui, mais Adrien,

382

00:24:45,178 --> 00:24:47,579
n'exagérons pas, sinon on va...

383

00:24:47,979 --> 00:24:50,781
on risque de demander trop.

384

00:24:51,215 --> 00:24:56,885
En effet, il y a une ligne, ce que
nous appelons dans notre secteur d'activité

385

00:24:57,152 --> 00:25:01,655
le piss-off point,
et le piss-off point, c'est le point,

386

00:25:01,989 --> 00:25:04,257
je le dis en anglais,
parce qu'en anglais, ça marche bien,

387

00:25:04,390 --> 00:25:06,992
auquel ils seront pissed-off,
donc ils seront fâchés

388

00:25:07,359 --> 00:25:10,628
et en anglais, piss-off veut aussi dire :
ils s'en vont.

389

00:25:10,761 --> 00:25:12,662
Donc ils vont vraiment
quitter la négociation.

390

00:25:13,263 --> 00:25:17,065
Donc ça c'est un point
où vous demandez juste beaucoup trop. OK ?

391

00:25:18,433 --> 00:25:21,201
Que ce soit en négociations
de salaire, internes ou externes,

392

00:25:21,335 --> 00:25:22,502
ce point-là sera différent.

393

00:25:22,969 --> 00:25:25,838

Vous êtes le meilleur juge pour savoir

394

00:25:26,105 --> 00:25:29,907

ce qui est trop,
quel est votre piss-off point.

395

00:25:31,541 --> 00:25:35,577

Maintenant, pour augmenter

396

00:25:35,711 --> 00:25:38,713

vos capacités et vos compétences
en négociation directement,

397

00:25:38,846 --> 00:25:43,116

je vais vous rajouter
un point à considérer.

398

00:25:44,250 --> 00:25:46,451

Imaginez que vous arrivez

399

00:25:47,619 --> 00:25:50,921

à déjà planter une graine

400

00:25:51,288 --> 00:25:54,757

dans la tête de votre interlocuteur
des mois à l'avance.

401

00:25:56,158 --> 00:26:00,127

Des mois à l'avance
d'où le deal prendra place.

402

00:26:01,495 --> 00:26:06,731

Et ça, c'est planter une graine,
chez votre interlocuteur, de votre demande,

403

00:26:07,565 --> 00:26:12,101

votre demande plus, et c'est
ce qu'on appelle du préconditionnement.

404

00:26:14,103 --> 00:26:18,406

Dire à l'autre partie des mois à l'avance

que vous avez besoin de plus, par exemple.

405

00:26:18,973 --> 00:26:23,676

Ça vous permet de déjà
les faire s'habituer au fait

406

00:26:24,843 --> 00:26:28,946

qu'ils vont devoir bouger
et potentiellement vous donner plus.

407

00:26:29,713 --> 00:26:30,614

À considérer.

408

00:26:33,516 --> 00:26:35,584

Là, on a demandé plus.

409

00:26:36,117 --> 00:26:40,220

Maintenant, imaginons,
notre objectif est 6.

410

00:26:40,754 --> 00:26:43,956

Ce que nous voulons, c'est bouger
en pas toujours décroissants.

411

00:26:45,090 --> 00:26:47,825

Un exemple, ce n'est pas forcément
l'exemple à répliquer,

412

00:26:48,125 --> 00:26:50,093

mais imaginons
que vous avez une négociation

413

00:26:50,227 --> 00:26:51,561

et que vous voulez atteindre 6.

414

00:26:52,161 --> 00:26:55,263

Vous pourrez par exemple
commencer avec 15.

415

00:26:55,964 --> 00:27:00,633

Un gros pas vers 10,
ensuite un plus petit pas vers 7

416

00:27:01,034 --> 00:27:06,204
vers 6,5, 6,3, 6,1, 6,05, 6.

417

00:27:07,204 --> 00:27:10,206
Et là, on voit qu'on bouge
en pas toujours décroissants

418

00:27:10,807 --> 00:27:16,577
et on fait cela pour déjà augmenter
la satisfaction de notre interlocuteur

419

00:27:16,711 --> 00:27:21,514
mais aussi montrer un signal fort
que nous en sommes à la fin.

420

00:27:22,748 --> 00:27:24,816
Qu'il n'y en a pas plus.

421

00:27:25,983 --> 00:27:29,219
Ils ont sorti
tout ce dont ils voulaient se sortir.

422

00:27:30,853 --> 00:27:33,222
Et donc,
bouger en pas toujours décroissants.

423

00:27:34,422 --> 00:27:37,458
Quelques Take Aways
concernant donc "comment négocier".

424

00:27:37,624 --> 00:27:41,994
Premièrement, entrez dans leur tête,
c'est là que la négociation a lieu.

425

00:27:43,528 --> 00:27:47,631
Deuxièmement,
demandez plus que ce dont vous avez besoin.

426

00:27:48,899 --> 00:27:52,801
Et troisièmement,
bouger en pas toujours décroissants.

427

00:27:54,302 --> 00:27:58,838
Et demandez plus que ce dont
vous avez besoin, tip d'un expert :

428
00:28:00,039 --> 00:28:04,109
essayez de les préconditionner
bien à l'avance.

429
00:28:06,810 --> 00:28:07,911
Alors, en résumé.

430
00:28:08,678 --> 00:28:13,882
Qu'est-ce que la négociation ?
La négociation est une résolution de conflit

431
00:28:14,649 --> 00:28:16,650
et donc inconfortable.

432
00:28:17,617 --> 00:28:20,386
Vous ne pouvez que devenir
plus confortable avec l'inconfort

433
00:28:20,986 --> 00:28:23,955
mais ce sera toujours inconfortable,
c'est la nature de la bête.

434
00:28:25,122 --> 00:28:29,659
Pourquoi négocions-nous ?
Pour donner et recevoir satisfaction.

435
00:28:31,493 --> 00:28:35,896
Et comment négocions-nous ? On négocie
en entrant dans la tête de l'autre.

436
00:28:36,263 --> 00:28:39,765
En demandant plus
que ce dont vous avez besoin

437
00:28:40,299 --> 00:28:42,934
et en bougeant
en pas toujours décroissants.

438
00:28:45,936 --> 00:28:48,104

Voilà.
C'était ça pour aujourd'hui.

439
00:28:48,605 --> 00:28:51,940
Si vous êtes intéressé par d'autres
formations des négociations,

440
00:28:52,074 --> 00:28:55,075
il y a d'autres formations
des négociations chez Cefora.

441
00:28:55,809 --> 00:28:58,645
Regardez sur le site Internet,
il y en a deux différentes :

442
00:28:59,011 --> 00:29:02,480
Découvrir les tactiques vous permettant
de négocier et conclure avec succès

443
00:29:02,847 --> 00:29:05,716
mais aussi Méthodes et pratiques
pour des négociations efficaces.

444
00:29:06,350 --> 00:29:10,252
Vous avez réussi à me trouver, donc je suis
sûr que vous réussirez aussi à trouver

445
00:29:10,386 --> 00:29:12,954
ces formations données
par les collègues de Cefora.

446
00:29:13,821 --> 00:29:15,689
Si vous voulez connecter avec moi,

447
00:29:16,957 --> 00:29:20,125
je serai ravi
de connecter avec vous sur LinkedIn.

448
00:29:20,259 --> 00:29:22,594
Ce que vous voyez là,
c'est un code QR.

449
00:29:22,961 --> 00:29:27,030

Prenez l'appareil photo de votre téléphone,
que ce soit Android ou iPhone,

450

00:29:28,264 --> 00:29:33,301
scannez ce code QR et vous me retrouverez
directement sur LinkedIn,

451

00:29:33,434 --> 00:29:36,903
je serai ravi de connecter avec vous et
d'échanger sur le sujet de la négociation,

452

00:29:37,036 --> 00:29:38,371
ça me fait toujours
très plaisir.

453

00:29:38,904 --> 00:29:41,706
Merci d'avoir passé
un petit temps avec moi

454

00:29:41,973 --> 00:29:44,775
et j'espère que
qu'on se retrouvera bientôt