



Négociation

Compétences  
Interpersonnelles

# Introduction

Bienvenue dans ce cours de négociation spécialement conçu pour les techniciens travaillant dans le domaine des ressources solaires. Vous apprendrez les compétences essentielles pour gérer efficacement des négociations sur le terrain, que ce soit avec des clients, des fournisseurs ou des collègues.

# Préparation à la Négociation

La préparation est cruciale avant de négocier, surtout dans des environnements techniques où les variables peuvent rapidement évoluer (pannes, retards d'approvisionnement, etc.).

1. Recherche et informations techniques
2. Définir des objectifs clairs
3. Planification de scénarios

## Stratégies de Communication

Dans un environnement technique, la communication claire est encore plus importante pour éviter les malentendus.

1. Communication concise

2. Écoute active

3. Poser des questions ouvertes

# Techniques de Négociation

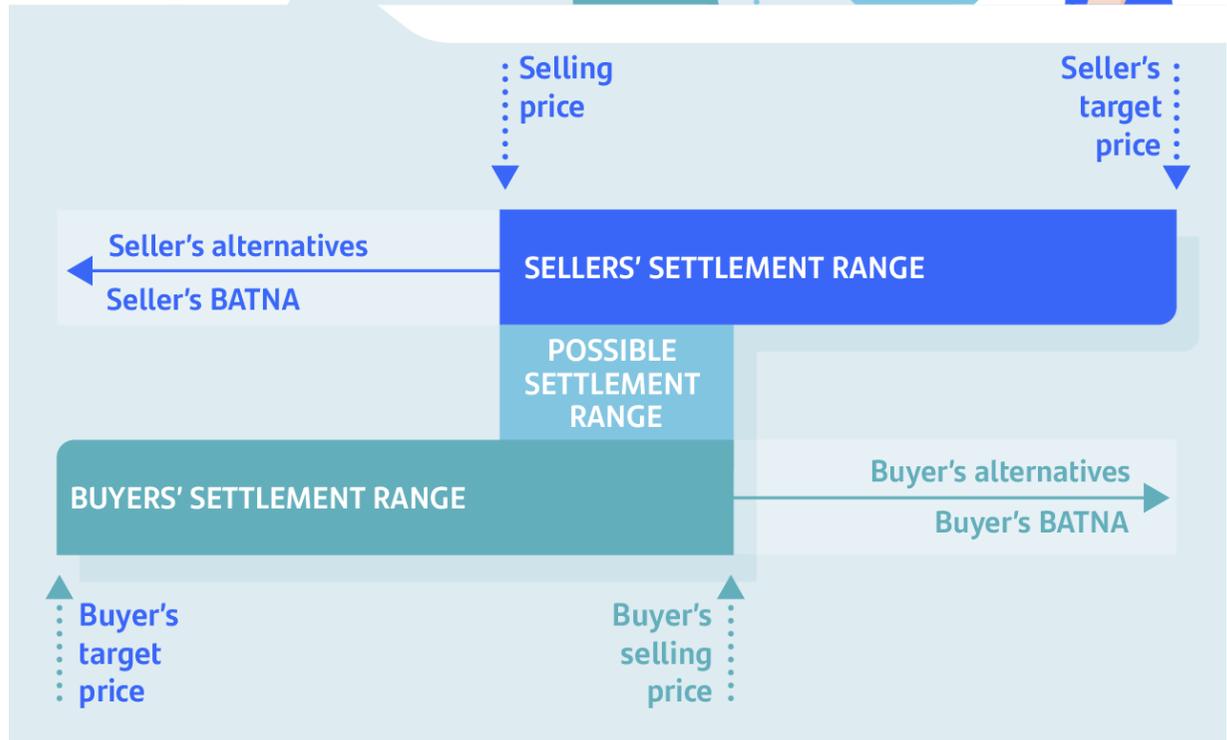
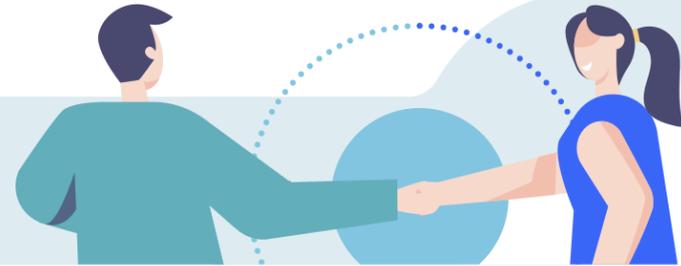
1. BATNA

2. Faire des concessions  
intelligentes

3. Solutions gagnant-  
gagnant

# BATNA

## BATNA Negotiation Diagram



# Qu'est-ce que la BATNA ?



**BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)** signifie "Meilleure Alternative à un Accord Négocié".



BATNA est la solution de repli la plus favorable que vous pouvez envisager si un accord ne peut être conclu lors des négociations.



Elle permet de négocier en position de force en sachant que vous avez un "Plan B".

# BATNA

**Exemple :** "Un technicien qui négocie avec un fournisseur pour des panneaux solaires sait que, si l'accord proposé n'est pas avantageux, il peut se tourner vers un autre fournisseur avec une offre similaire. Cela renforce sa capacité à négocier un meilleur prix."

## Comment déterminer une bonne BATNA ?

### Étape 1 : Liste des alternatives possibles

Faites une liste de toutes les alternatives envisageables durant la négociation, même les plus improbables.

### Étape 2 : Évaluation des options

Comparez les avantages et les inconvénients de chaque alternative. Évaluez les impacts à court et à long terme.

### Étape 3 : Sélection de la meilleure option

Choisissez l'alternative la plus avantageuse en cas d'échec de la négociation principale.

# Résolution de Conflits

Les conflits surviennent souvent dans des contextes techniques. Il est essentiel de les gérer rapidement.



1. Identifier les tensions



2. Approche collaborative



3. Maintenir un ton professionnel

# Exemples concrets de BATNA

---

- **Exemple 1 :**

*Sam, un technicien, souhaite renouveler son assurance pour un projet solaire. Après avoir comparé les offres, il découvre qu'une nouvelle compagnie propose un prix 30 % inférieur, mais les couvertures sont moins avantageuses. Sa BATNA est de rester avec l'ancien assureur car l'offre globale est plus bénéfique.*

- **Exemple 2 :**

*Lucy souhaite vendre son entreprise de panneaux solaires pour 450 000 €. Sa BATNA est de baisser son prix à 420 000 € si elle ne trouve pas d'acheteur. Cela lui permet d'avoir une option de repli, tout en négociant le prix initial avec plus de flexibilité.*

**Conclusion :** "Avoir une bonne BATNA vous permet de mieux contrôler les négociations et d'éviter d'accepter des conditions défavorables."



# Conclusion de l'Accord

Lorsque la négociation touche à sa fin, il est crucial de récapituler et de formaliser les points convenus pour éviter toute ambiguïté.

- 1. Récapitulatif des accords
  - 2. Formalisation
  - 3. Suivi
-

# Quiz

---

1. Qu'est-ce que la BATNA ?

---

2. Comment gérez-vous un conflit entre techniciens ?

---

3. Quelle est la première étape dans la préparation d'une négociation sur le terrain ?

# Le Pouvoir de la Première Offre



**Principe** : Faire la première offre permet de définir le cadre de la négociation. Le premier chiffre ou la première proposition posée sur la table influence souvent la suite des discussions.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela permet de créer un **ancrage**. Même si l'autre partie propose une contre-offre, elle sera souvent proche de la première offre.



**Exemple** : Si vous négociez le prix d'un contrat de maintenance solaire et que vous proposez d'abord 5 000 €, les futures négociations resteront probablement dans cette gamme, même si la contre-offre est inférieure.

# Technique du "Négociateur Difficile"



**Principe** : Jouer le rôle du négociateur difficile consiste à être intransigeant sur certaines conditions pour tester la flexibilité de l'autre partie.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela permet de découvrir les limites et la **marge de manœuvre** de l'autre partie tout en renforçant votre position. Vous montrez que vous êtes prêt à défendre vos intérêts.



**Exemple** : Un technicien peut insister sur un délai non-négociable pour l'installation d'un projet solaire, sachant que l'autre partie pourra finalement accepter un ajustement.

# Le Silence



**Principe** : Utiliser des silences calculés pendant une négociation peut pousser l'autre partie à révéler plus d'informations ou à offrir des concessions.



**Pourquoi c'est efficace** : Les silences créent de l'inconfort et forcent souvent l'autre partie à combler ce vide en parlant, parfois en donnant des informations précieuses.



**Exemple** : Après avoir proposé une offre pour un système solaire, restez silencieux. L'autre partie pourrait baisser spontanément son prix ou offrir des conditions plus avantageuses pour remplir le silence.

# La Technique du "Colombo"



**Principe** : Cette technique consiste à feindre l'ignorance ou l'indécision pour obtenir davantage d'informations de l'autre partie ou pour influencer la négociation en votre faveur.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela amène l'autre partie à se sentir en contrôle, mais peut vous donner le temps d'analyser la situation et de revenir avec une meilleure offre.



**Exemple** : Lors d'une négociation de contrat, un technicien pourrait dire : « Je ne suis pas sûr que notre équipe puisse respecter ces délais... » pour pousser l'autre partie à être plus flexible.

# La Technique du "Win-Win" (Gagnant-Gagnant)



**Principe** : Chercher une solution qui profite à toutes les parties impliquées plutôt que de viser uniquement à maximiser vos propres gains.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela favorise la collaboration, améliore les relations à long terme et crée un climat de confiance. Les accords gagnant-gagnant sont plus durables et profitables.



**Exemple** : Lors de la négociation d'un contrat d'entretien pour des panneaux solaires, vous pourriez offrir une réduction à long terme en échange d'un contrat d'une durée plus longue.

# Le Recadrage (Framing)



**Principe** : Présenter l'information de manière à influencer la perception de l'autre partie. Vous changez le cadre de la négociation pour la rendre plus favorable.



**Pourquoi c'est efficace** : En changeant la manière dont une offre est perçue, vous pouvez rendre une proposition plus acceptable ou plus avantageuse sans modifier les conditions réelles.



**Exemple** : Plutôt que de dire « C'est une augmentation de 10 % », vous pouvez dire « Nous vous offrons un service supplémentaire pour une petite majoration ». Cela change la perception de la même offre.

# La Concession Planifiée



**Principe** : Planifier à l'avance quelles concessions vous êtes prêt à faire, afin de ne jamais céder plus que prévu, tout en faisant croire à l'autre partie qu'elle gagne quelque chose d'important.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela vous permet de contrôler le déroulement de la négociation en limitant vos pertes tout en gardant une bonne relation avec l'autre partie.



**Exemple** : En tant que négociateur pour un projet solaire, vous pourriez offrir une petite réduction de prix ou une extension des services, que vous aviez déjà prévue, en échange d'un engagement plus long de la part du client.

# La Technique du "Bon et du Méchant"



**Principe** : Utiliser deux personnes dans la négociation, l'une jouant le rôle du « bon flic » et l'autre du « méchant flic ». L'un est flexible et amical, l'autre est plus rigide et inflexible.



**Pourquoi c'est efficace** : L'autre partie peut être plus susceptible de faire des concessions au « bon flic » pour éviter de traiter avec le « méchant flic ».



**Exemple** : Un responsable de projet pourrait être très intransigent sur les délais, tandis qu'un technicien pourrait offrir une alternative plus souple, ce qui amène l'autre partie à accepter la solution du technicien.

# L'Ultimatum



**Principe** : Proposer une offre ferme avec une limite de temps, donnant à l'autre partie peu de temps pour décider.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela met la pression sur l'autre partie et peut l'amener à prendre une décision plus rapidement.



**Exemple** : « Nous avons une autre offre pour ce projet solaire, mais si vous acceptez maintenant, nous pouvons vous offrir un meilleur prix. »

# La Technique du "Flinch" (Réflexe de rejet)



**Principe** : Montrer une réaction exagérée de surprise ou de désapprobation face à une offre. Cela peut inciter l'autre partie à réévaluer son offre et à la réduire.



**Pourquoi c'est efficace** : Cela fait douter l'autre partie de la valeur de son offre et peut la pousser à baisser son prix ou à offrir de meilleures conditions.



**Exemple** : « 10 000 € pour ce système solaire ? C'est bien trop élevé par rapport à ce que nous avons prévu. »



# Conclusion

Ces techniques de négociation peuvent être utilisées seules ou combinées pour améliorer votre capacité à négocier efficacement dans divers contextes, en particulier pour les techniciens qui doivent régulièrement traiter avec des clients, des fournisseurs, ou d'autres parties sur des projets techniques.