

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE
UNITE DE FORMATION
TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS COMMERCIALES
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

CODE : 715103U32D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 13 juillet 2009,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS COMMERCIALES

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ♦ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ♦ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ♦ d'appréhender les principes fondamentaux de la négociation commerciale ;
- ♦ d'acquérir des méthodes et des techniques de négociations et de les appliquer de manière efficace et personnalisée dans des situations mettant en présence deux ou plusieurs parties ;
- ♦ de réaliser les adaptations nécessaires à des contextes de multi culturalité des parties ;
- ♦ de présenter et mettre en oeuvre une ou plusieurs techniques usuelles dans une situation déterminée.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ♦ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ♦ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement,... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	<u>Classement</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Laboratoire de techniques de négociation	CT	S	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable,

au travers de mises en situation de négociation et leur analyse,

- ◆ de caractériser des processus de négociations commerciales :
 - nature, contenu, objectifs,
 - mécanisme,
 - facteurs influençant le déroulement ;

- ◆ de relever et d'explicitier les éléments clés de la différenciation culturelle en négociation commerciale :
 - le rapport au groupe (dimensions individuelle/collective des négociateurs),
 - le rapport à l'environnement (conception d'emprise ou de soumission à l'environnement),
 - le rapport à la hiérarchie (sociétés fortement/faiblement structurées),
 - le rapport au temps (monochronisme / polychronisme),
 - le rapport au risque,
 - les styles de la communication (verbal/non-verbal) ;

- ◆ d'établir des stratégies de négociation :
 - concertation/opposition,
 - qui tiennent compte des aspects relationnels, temporels, argumentatifs et informationnels de la situation ;

- ◆ de réaliser une rétro-analyse d'une négociation en vue d'en ajuster les paramètres pour en améliorer les effets ;

confronté à des cas concrets de la vie professionnelle,

- ◆ d'analyser et d'appliquer les étapes de la négociation commerciale lors d'un entretien de vente ;

- ◆ de mettre en œuvre une approche stratégique dans la relation commerciale :
 - intégrer les valeurs de l'autre partie ;
 - hiérarchiser ses arguments, prévoir les zones de négociation ;
 - mettre l'autre partie au centre de la négociation ;
 - appliquer des techniques telles qu'AIDA, DIPADA ;

- ◆ d'appliquer des techniques de communication telles que :
 - émettre des messages de nature explicite ;
 - vérifier la compréhension des messages ;

- appliquer les principes de la cohérence, de l'échange permanent et de la perception globale ;
- établir une relation gagnant-gagnant.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

En étant confronté à un cas concret de négociation commerciale,

- ◆ de caractériser le processus de négociation et les stratégies utilisés ;
- ◆ d'appliquer une technique de négociation et de la justifier.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de pertinence dans le choix des techniques appliquées,
- ◆ le niveau de qualité de l'argumentation,
- ◆ le degré de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques,
- ◆ la capacité à intégrer les paramètres de multiculturalité.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.