

12 FAÇONS D'APPRENDRE AUTREMENT LA NEGOCIATION

«Pratiques d'apprentissages informels
de la négociation»

par Denis CRISTOL (Responsable de la formation continue
ADVANCIA et NEGOCIA)

dcristol@advancia-negocia.fr – 01 44 09 32 64 - 06 76 93 48 48

L'école du Commerce

NEGOCIA, école dédiée aux métiers commerciaux, assure la formation et le perfectionnement des professionnels du commerce, de la vente et de la négociation.

En formation initiale comme en formation continue, NEGOCIA propose une large gamme de programmes couvrant tous les champs de la fonction commerciale : vente, négociation, marketing, merchandising visuel, achats, international.

Chiffres clés

- > 1 200 étudiants
- > 55 professeurs permanents
- > 500 intervenants extérieurs
- > 2 000 stagiaires en formation continue

NEGOCIA décèle les candidats à fort potentiel, encourage et développe les talents commerciaux.

Bénéficiant d'un rayonnement international, tournée vers la recherche et l'innovation, NEGOCIA fait aujourd'hui référence en contribuant à la réussite commerciale des entreprises.



NeGOCia

FORMATION INITIALE

PROGRAMME GRANDE ÉCOLE

- Master, BAC + 5
- Bachelor, BAC + 3

PROGRAMMES ASSOCIÉS

- Bachelor professionnel Responsable commercial
- Attaché commercial
- Commercial
- Gestionnaire d'Unité Commerciale
- Développeur d'enseigne
- Décorateur merchandiseur
- Bac professionnel commerce Univers du luxe

4 missions

- ▶ Former les commerciaux dont les entreprises ont besoin
- ▶ Être un lieu d'échanges et de réflexion sur le commerce de demain
- ▶ Valoriser les métiers commerciaux pour attirer de jeunes talents
- ▶ Favoriser les échanges multiculturels et les expériences à l'international

obtenir un Bachelor en 3 ans ou à BAC +3 pour obtenir un Master). ADVANCIA et NEGOCIA sont également membres de l'EFMD et de l'AACSB International.

>> Pariglotte, Centre de langues de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Depuis février 2009, le centre de formation en langues de la CCIP

a rejoint ADVANCIA & NEGOCIA Formation Continue. Le centre accompagne les entreprises dans le développement des compétences linguistiques de leurs collaborateurs mais également les demandeurs d'emploi (Pariglotte est partenaire du Conseil Régional d'Ile-de-France pour la formation en langues des demandeurs d'emploi) et les particuliers.

Le centre propose aujourd'hui un large choix de formules dans 12 langues et envisage d'étendre son offre avec un cycle de formation à destination des étudiants (formation initiale).

- 
- **Partie 1** - Présentations des résultats de l'étude
 - **Partie 2** - Pistes et prospective



Partie 1 Présentation des résultats de l'étude

Objet de l'étude

Le législateur, par la loi du 13 octobre 2009 sur « l'orientation et la formation tout au long de la vie » met l'accent, sur les « tuyaux et les robinets » (finance et système de financement de la formation professionnelle) il semble oublier « l'eau vive » (les apprentissages et les apprenants).

Or la dimension économique sans cesse mise en avant tend à occulter les jaillissements des acteurs de terrain.

Nous voulons parler des apprentissages informels.



80% de nos apprentissages sont informels

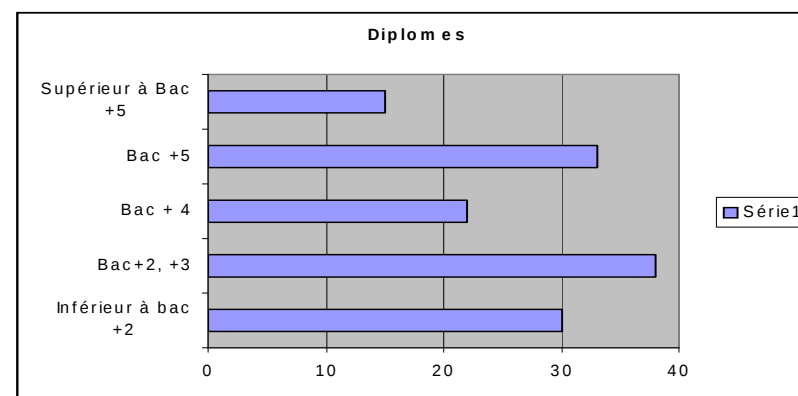
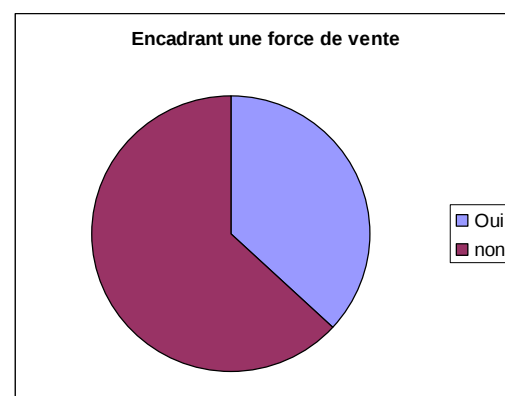
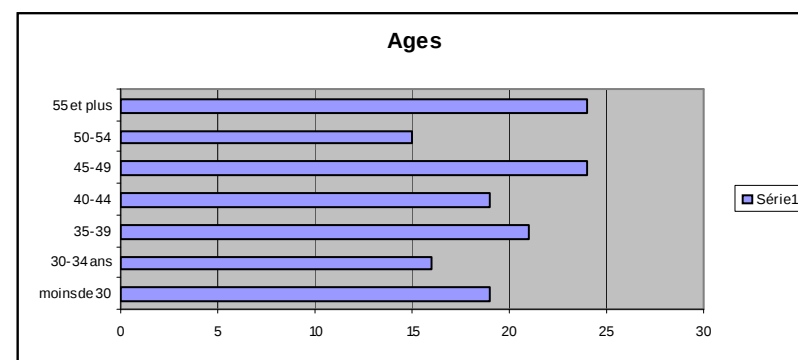
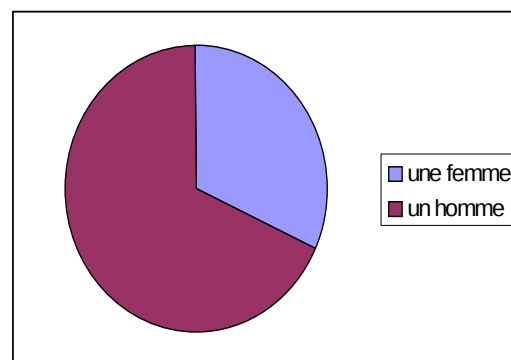


Socialisation
Apprentissages tacites
Apprentissages auto-dirigés

Base réponse de l'enquête en ligne avril 2010

Fichier NEGOCIA Fichier AXA Fichier DCF	- 2050 - 800 - 150
Réponses retournées	- 150 réponses (5% du total envoi)
Réponses complètes	- 138 réponses analysées - 37% des répondants sont des managers commerciaux

Profil des répondants



37 % des répondants encadrent une force de vente

Représentation de la vente-négociation

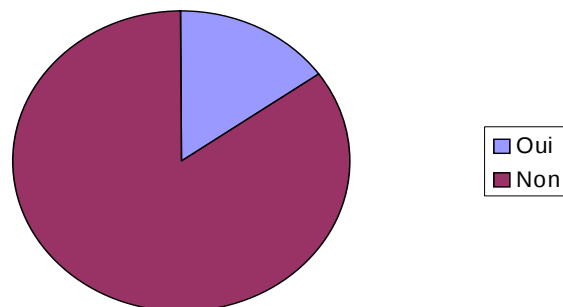
'Apprendre à vendre et négocier c'est ...'

Réponses	Q	%		Rang moyen
Apprendre à comprendre le besoin d'un client	126	30,4%		1,3
Apprendre à argumenter	48	11,6%		2,6
Apprendre à questionner	71	17,1%		1,8
Apprendre à conclure	52	12,6%		2,7
Apprendre à défendre un prix	13	3,1%		2,5
Apprendre à gérer son stress	9	2,2%		2,4
Apprendre à créer de la complicité avec le client	46	11,1%		2,4
Apprendre à rédiger une proposition commerciale	8	1,9%		2,1
Apprendre à avoir confiance en soi	25	6%		1,9
Apprendre à travailler avec des cultures différentes	16	3,9%		2,1
Non réponse	0	0,0%		
Total	414	100,0%		

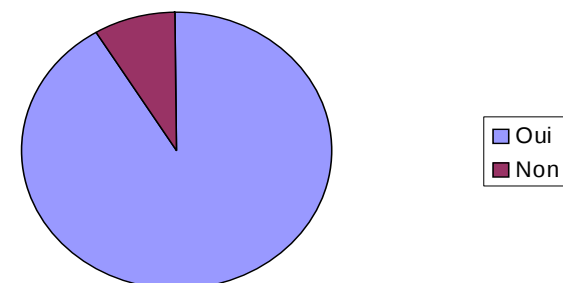
Réponse n°1 : Apprendre à comprendre le besoin d'un client (126/138)

Représentation de la vente-négociation

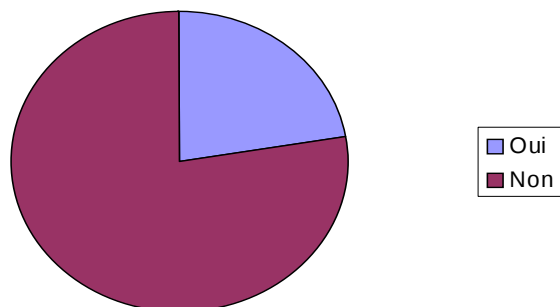
La vente négociation c'est inné ça ne s'apprend pas



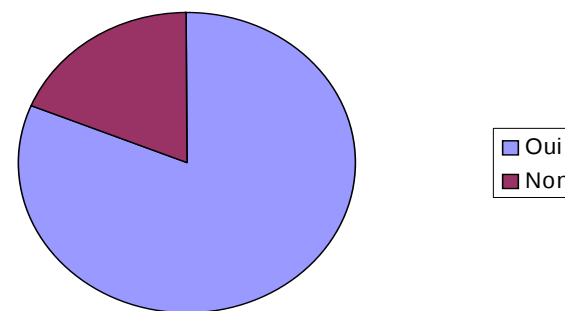
La vente-négociation est un apprentissage continu qui se déroule tous les jours dans l'entreprise



La vente-négociation ça s'apprend avec les clients uniquement sur le terrain

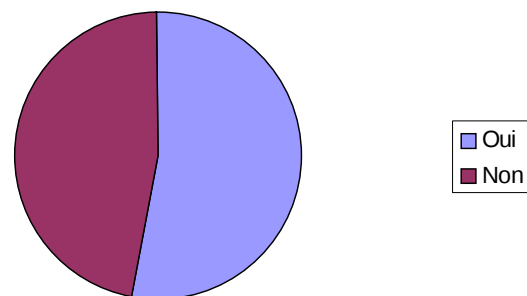


La vente-négociation s'apprend en imitant des négociateurs exemplaires



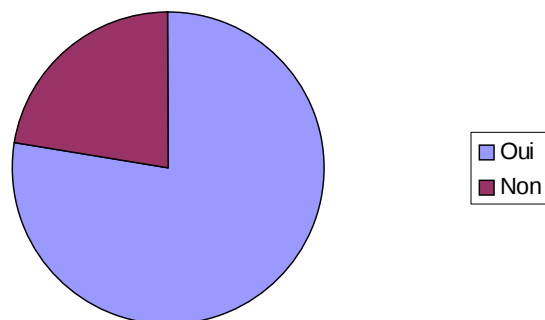
Ou se forme t-on à la vente négociation?

Avez vous eu une ou des formations en vente ou negociation au cours de votre formation initiale



•**53%** des répondants affirment avoir eu des formations en vente-négociation pendant leurs études soit un peu plus de 1 sur 2

Avez vous suivi des formations en vente negociation depuis que vous travaillez



•**77,5%** des répondants affirment avoir eu des formations en vente-négociation depuis qu'ils travaillent
 •**25%** affirment même en avoir suivi plus de 5
 •**Dans 1 cas sur 2** les formations sont « intraentreprise »

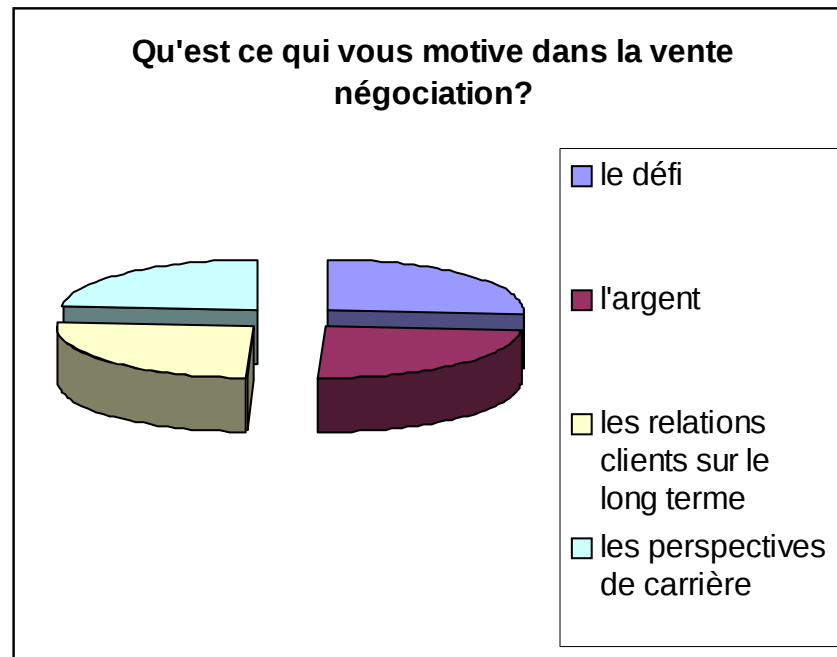
Comment avez vous appris la négociation ?

Comment avez-vous appris la vente-négociation ? (3 choix possibles)

Réponses	Q	%		Rang moyen
Lors de ma formation initiale	44	10,6%		1,6
Lors de mes expériences professionnelles	115	27,8%		1,5
En devenant négociateur	43	10,4%		2,1
En formation continue (stages inter-entreprises ou à l'intér	58	14%		2,2
En auto-formation (lectures, réflexions etc)	48	11,6%		2,3
En échangeant avec d'autres sur la négociation	64	15,5%		2,3
En étant formateur, tuteur, coach...	29	7%		2,5
Dans une association, un club sportif, un syndicat...	13	3,1%		2,4
Non réponse	0	0,0%		
Total	414	100,0%		

Réponse n°1 : Lors de mes expériences professionnelles (115 réponses/138)

Les motivations des négociateurs

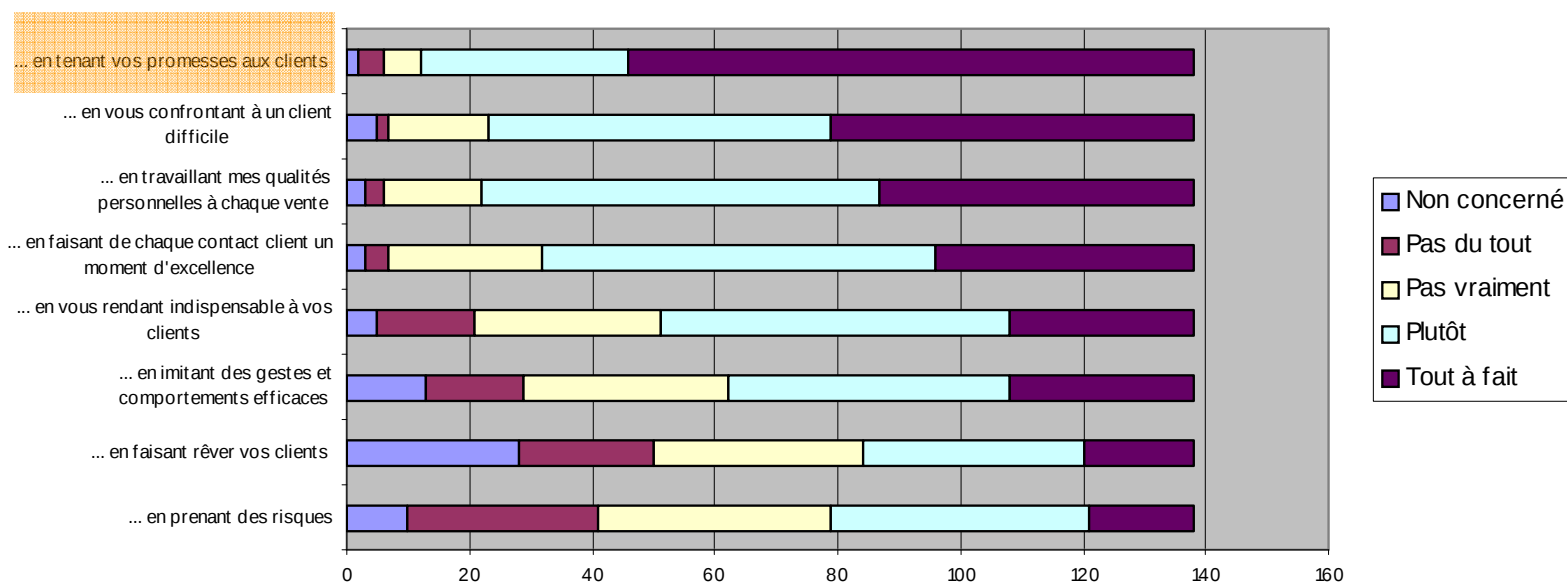


Les 4 motifs préférés arrivent à quasi égalité avec une très légère préférence pour :

**les RELATIONS CLIENTS SUR LE LONG TERME (26%),
et
le DEFI (25,8%).**

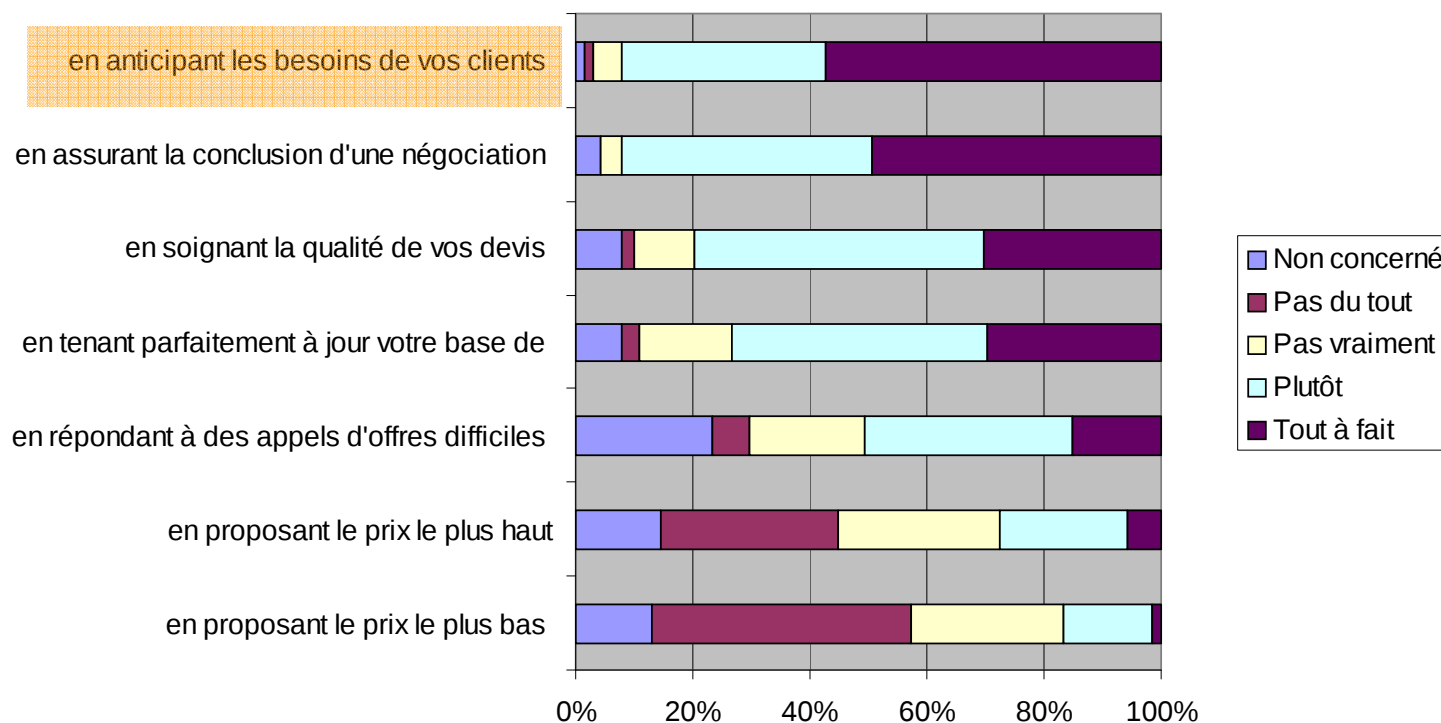
Comment apprend-on dans votre entreprise ?

Au cours des dernières années vous avez développé vos compétences de vendeur-négociateur



Réponse n°1 : En tenant vos promesses aux clients (125 r2ponses/138)

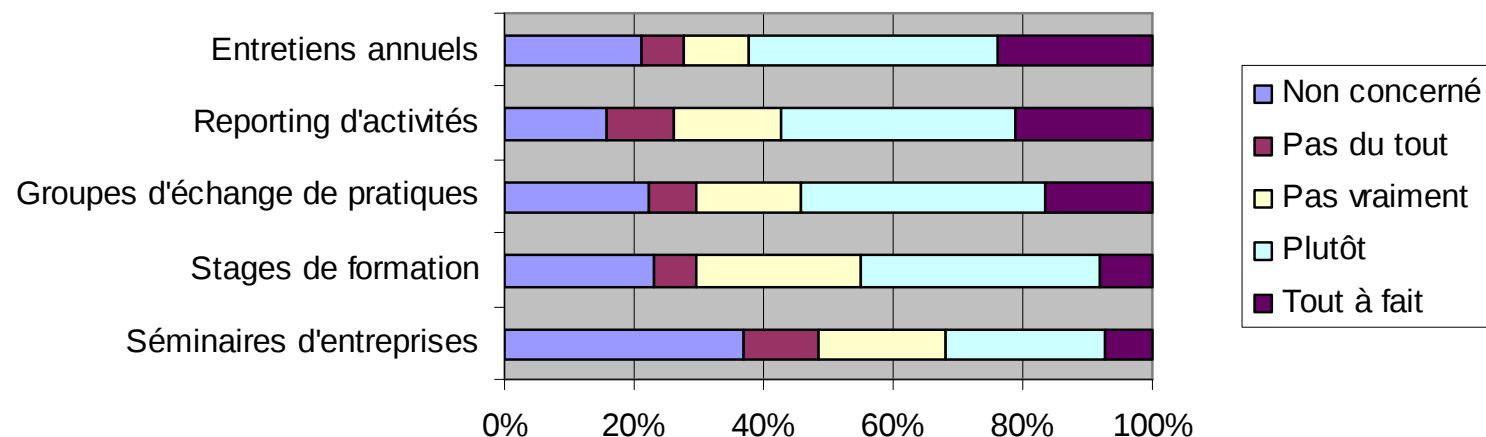
Comment avez vous réussi vos négociations commerciales?



Réponse n°1 : En anticipant les besoins des clients (127 réponses /138)

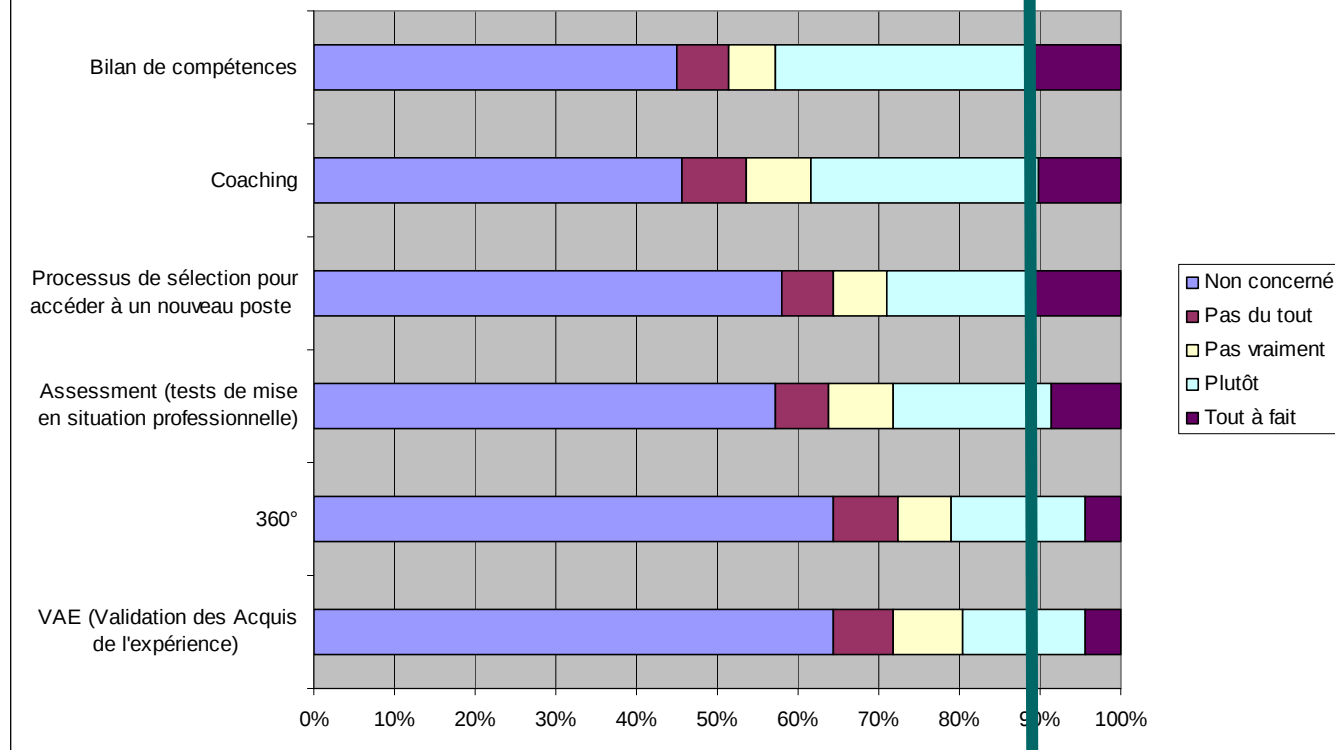


Au travail, vous évaluez vos compétences de vente-négociation dans quelles situations?



Autres réponses : Auto-évaluation, après chaque action, en équipe

J'ai eu l'occasion d'avoir des retours sur mes pratiques de vendeur-négociateur au cours des situations suivantes



Les vendeurs et négociateurs ont peu de feed-back formalisés sur leurs pratiques (-de 10% de « tout à fait » selon les méthodes proposées)

Ces 5 dernières années, j'ai développé mes compétences de vendeur-négociateur en échangeant avec ...

1

Des clients, des fournisseurs ou des sous-traitants de l'entreprise

2

Les membres de mon équipe

3

D'autres négociateurs de l'entreprise

N+1

Des consultants ou des formateurs

N+2

La personne avec qui je partage ma vie

Des membres d'association ou d'organisations extra professionnelles dont je fais partie

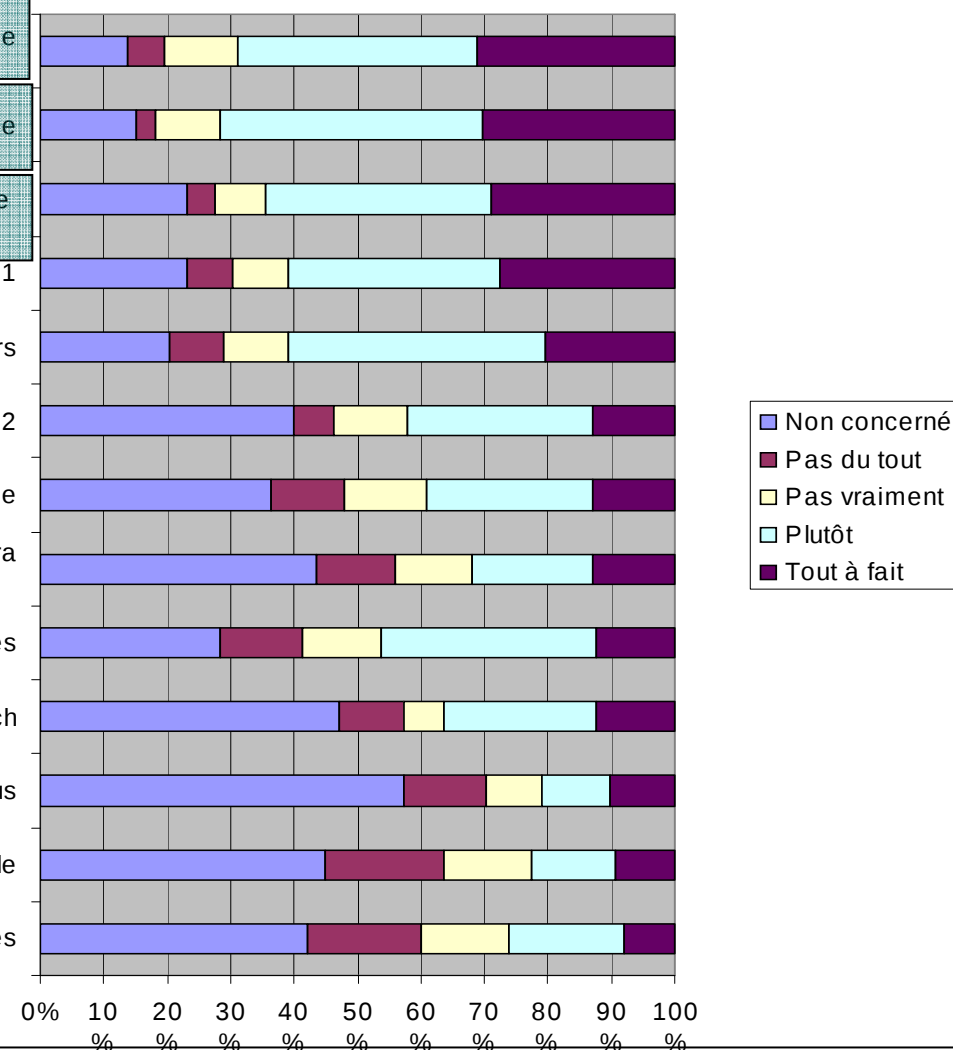
D'anciens collègues

Un tuteur ou un coach

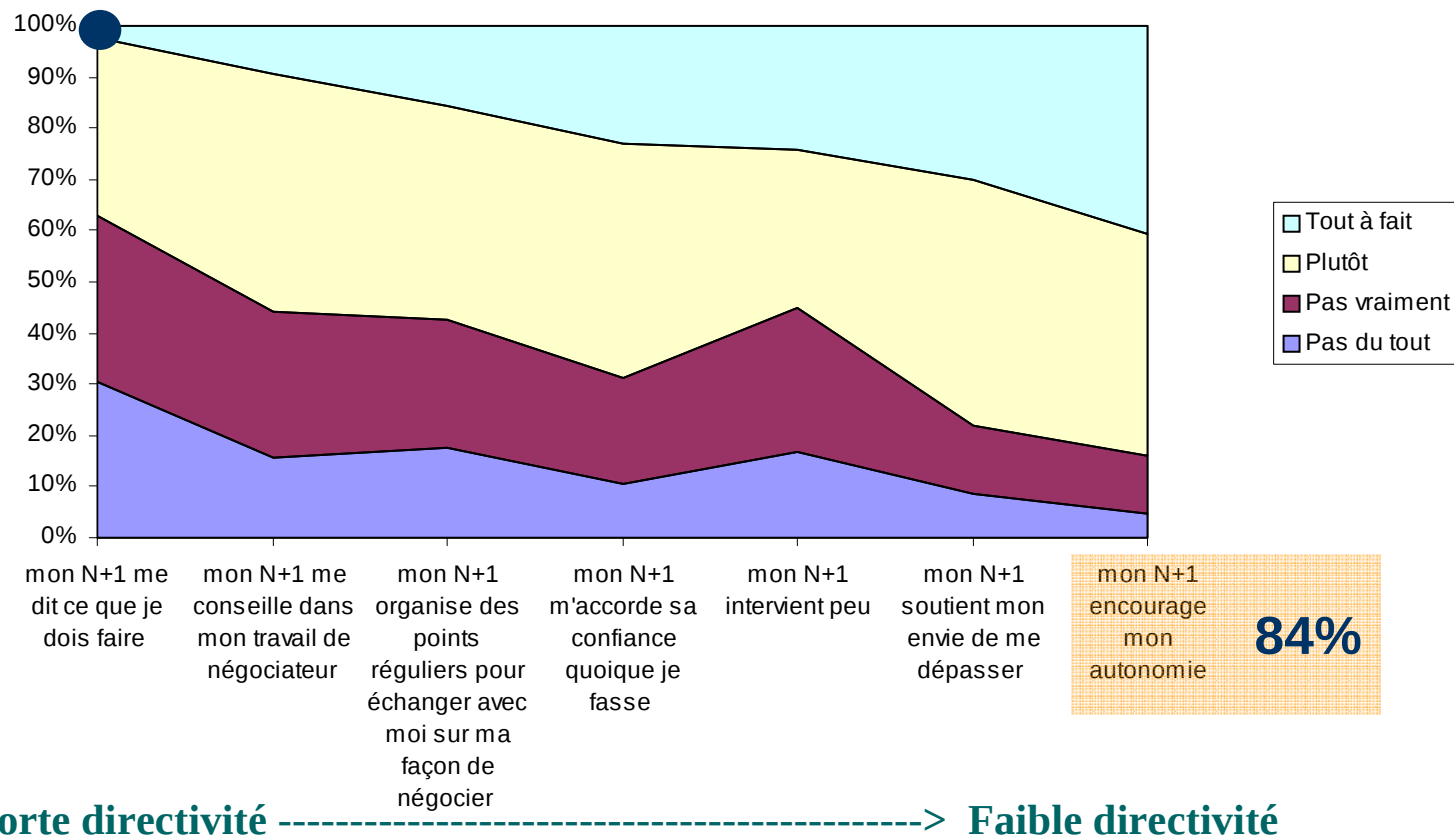
Des inconnus

Des membres de ma famille

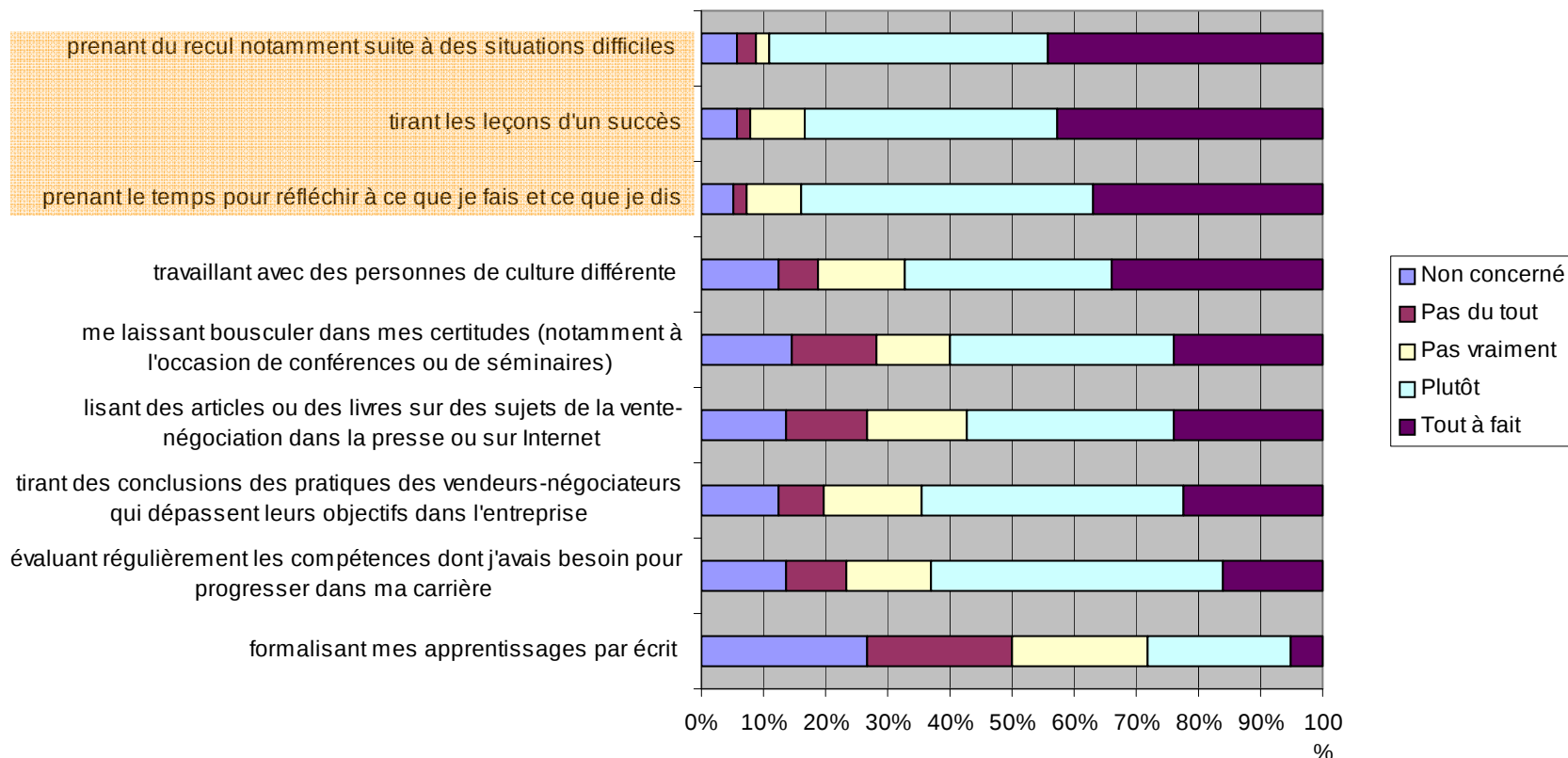
Des amis des voisins des proches



Attitudes du N+1 à l'égard de l'apprentissage



J'ai développé mes compétences de vendeur négociateur en ...



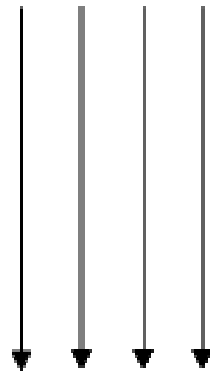
Quels sont les conseils que vous donneriez à un nouveau vendeur-négociateur dans votre entreprise pour apprendre le métier ?

- Ouvrir bien grand les yeux et les oreilles
- Travailler et augmenter ses compétences
- Rester persévérant et pugnace
- Préparer avec méthodes ses négociations, les débriefer
- Créer de la relation avec le client
- S'entraîner, se préparer, se former



Partie 2
Pistes et prospective

Du remplissage de vases au partage des savoirs

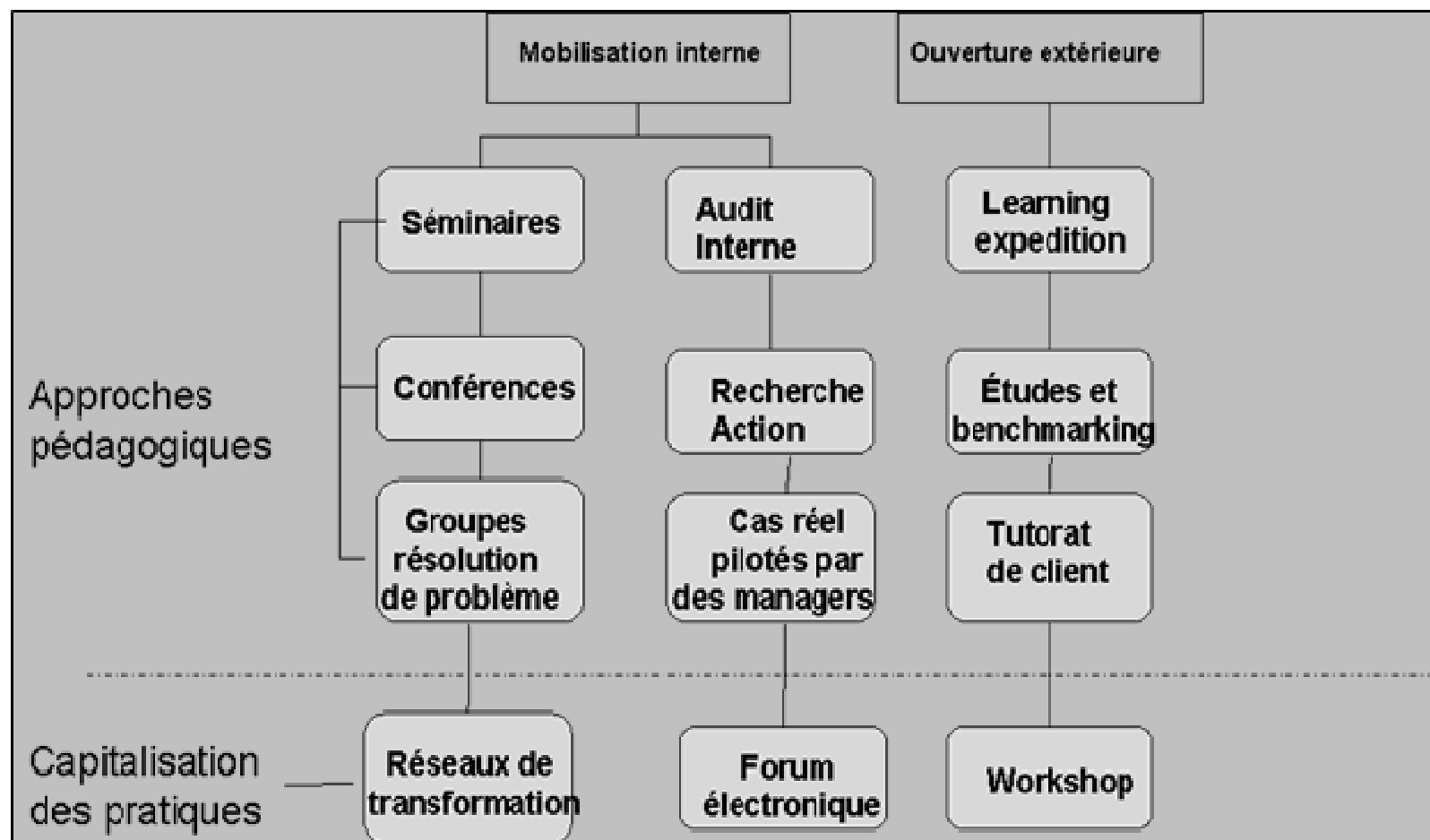


Apprentissages
formels, reconnus
normalisés et
encadré, **vision
verticale du savoir**



Apprentissages
informels, aléatoires
immédiats et
motivés, **vision en
réseau du savoir**

Devenez des designers d'environnement de formation



Introduisez de nouvelles idées, changez le menu!

- Réflexion en groupe sur ses succès/échecs
- Formation action
- coaching
- accompagnement de vendeur sur le terrain
- caisse à outil de la négociation
- le training comportemental
- les "micro-mondes" pédagogiques
- les jeux (de cartes, de simulation)
- la méthodologie de la négociation en 7 points
- les concours de négociation
- Leadership de l'animateur et du groupe
- **match de Négociation**

Pédagogie ludique



Equipe apprenante



Engagement du corps



Coach plutôt que formateur

**COACH
PASS'REUSSIE**

AdVancia Ne^ocia

QUIZZ

PASS



Kit pédagogique



 Actuateur BPFS 1 atout dans les 12 mois avec crédit Domaines et atouts - Faire des assurances - Traiter d'offres personnalisées - Avoir le choix des produits et services - Traiter des avantages sociaux (santé, retraite, SAV...) - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin	 Actuateur BPFS 1 atout dans les 12 mois avec crédit Domaines et atouts - Faire des assurances - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin - Traiter d'offres personnalisées - Avoir le choix des produits et services - Traiter des avantages sociaux (santé, retraite, SAV...) - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin	 Actuateur BPFS 1 atout dans les 12 mois avec crédit Domaines et atouts - Faire des assurances - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin - Traiter d'offres personnalisées - Avoir le choix des produits et services - Traiter des avantages sociaux (santé, retraite, SAV...) - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin	 Actuateur BPFS 1 atout dans les 12 mois avec crédit Domaines et atouts - Faire des assurances - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin - Traiter d'offres personnalisées - Avoir le choix des produits et services - Traiter des avantages sociaux (santé, retraite, SAV...) - Mettre à jour le dossier de l'assuré en cas de besoin
---	--	--	--

Variété des environnements d'apprentissage



E-learning

SonicFoundry | Mediasite Player - Windows Internet Explorer

file:///C:/Documents%20and%20Settings/dcristol/Bureau/T%E9%E9phone/Player.html#

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

SonicFoundry | Mediasite Player

mediasite by sonicfoundry sonicfoundry.com

Slide 2 of 12

powered by mediasite

AdVancia **Les étapes** NeGocia

1. PRÉSENTER L'APPEL ET PASSER LES BARRAGES.
2. IDENTIFIER SON INTERLOCUTEUR.
3. CONCEVOIR DES PHRASES D'ACCROCHE.
4. ENQUÊTER POUR M'ADAPTER À SES BESOINS.
5. PROPOSER UN RENDEZ-VOUS.
6. RÉPONDRE AUX OBJECTIONS.
7. OBTENIR L'ACCORD.
8. PRENDRE CONGÉ EN PERSONNALISANT ET EN VALIDANT LES ACCORDS.

06/09/2010 10:17 AM Length: 00:06:36

Chambre de commerce et d'Industrie de Paris

démarrer Denis Cristol -... 12 façons d'a... LA BOITE A O... Téléphone SonicFoundry ... 12:48