



**CENTRE EUROPÉEN  
DE LA NÉGOCIATION**

# FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES

EN PRÉSENTIEL ET À DISTANCE

NÉGOCIATION



COMMUNICATION



ASSERTIVITÉ



PRÉPARATION  
MENTALE



CRÉATIVITÉ



GESTION DES ÉMOTIONS



L'excellence  
en négociation

Le mot du président . . . . .	1
Le Centre Européen de la Négociation . . . . .	2
<b>NOS FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES</b>	
<b>OSEZ NÉGOCIER À DISTANCE . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>LES ESSENTIELS DE LA NÉGOCIATION</b>	
<b>NÉGO 1   La stratégie des gains mutuels [PRÉ-REQUIS]. . . . .</b>	<b>6</b>
<b>NÉGO 1 SOC   Négociations sociales et collectives [PRÉ-REQUIS] . . . . .</b>	<b>7</b>
<b>NÉGO1 SANTÉ   Négociations Secteur Santé [PRÉ-REQUIS] . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>NÉGO 2   Perfectionnement à la stratégie des gains mutuels . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>NÉGO 3   Négocier avec les gens difficiles . . . . .</b>	<b>10</b>
Diagnostic et Ingénierie . . . . .	11
Nos Consultants . . . . .	12
Le Negotiation Abilities Test® . . . . .	13
<b>LES ESSENTIELS DU NÉGOCIATEUR</b>	
<b>DISC   Discuter l'indiscutable . . . . .</b>	<b>14</b>
<b>POSI   Le non positif du Négociateur . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>EMO   Les émotions du Négociateur . . . . .</b>	<b>16</b>
<b>PREP   La préparation mentale du Négociateur . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>VOIX   La voix du Négociateur . . . . .</b>	<b>18</b>
<b>ASSERT   L'assertivité du Négociateur . . . . .</b>	<b>19</b>
<b>CRÉA   La créativité du Négociateur . . . . .</b>	<b>20</b>
Nos Formations . . . . .	21
Une dimension internationale . . . . .	22

## LE MOT DU PRESIDENT

Les deux années qui viennent de s'écouler, bien que parfois éprouvantes pour les métiers de la formation professionnelle, ont également constitué une formidable opportunité de développer de nouveaux services.

Au CENEGO, nous avons su activer des options créatives, en enrichissant notre offre d'un format à distance engageant.

Largement plébiscité par nos partenaires en 2021 et avec d'excellents résultats pour les participants, nous continuerons à développer ce mode d'animation dans les années à venir.

En outre, afin de répondre aux besoins croissants de flexibilité, de personnalisation et de réduction des budgets de formation, nous proposons dorénavant des demi-journées de retours d'expériences en groupe, suivies d'un accompagnement individuel **à distance**. Cette approche permet à nos apprenants d'être accompagnés par un expert sur des négociations qui leur sont propres, et ce sans contraintes de déplacement.

Enfin, forts du succès du module Négociation sociales et collectives lancé l'année dernière, nous sommes heureux de vous annoncer une nouvelle déclinaison de notre formation phare, cette fois-ci adressée aux acteurs de la Santé : **NÉGO 1 SANTÉ**

Je vous souhaite, au nom de toute l'équipe du CENEGO, une très belle année de négociations réussies et sans modération.

Vincent REILLE, Président

# LE CENTRE EUROPÉEN DE LA NÉGOCIATION

Le Centre Européen de la Négociation, fondé en 1984 par Michel Ghazal, est un acteur majeur de la formation, du conseil et de l'accompagnement à la négociation, au leadership et à la communication.

Nos clients sont constitués à la fois de grandes entreprises, de groupes familiaux et de PME de tous les secteurs d'activité.

Plus de 110 000 personnes, issues de toutes les fonctions de l'entreprise, des administrations ou des associations, ont déjà suivi nos formations.

Notre méthode 100% opérationnelle et interactive s'appuie sur des mises en situations fictives et réelles avec des outils concrets. Ceci permet aux participants, dès le lendemain de la formation, de transposer à leurs négociations quotidiennes les enseignements appris.

Notre modèle pédagogique inclut des séquences d'approfondissement et de retour d'expérience terrain. Notre approche de la négociation - la stratégie des gains mutuels - s'applique à des problématiques et contextes différents :

- négociations internes (hiérarchique, interservices, projet, matriciel) - de plus en plus indispensables pour susciter adhésion et motivation,
- négociations commerciales et achats,
- négociations public-privé,
- négociations directions-syndicats avec les partenaires sociaux.

**Nous vous proposons 2 parcours de formation vous permettant de développer votre compétence en négociation pour atteindre un niveau optimal d'expertise :**

- le parcours des essentiels de la négociation (3 modules),
- le parcours des essentiels du négociateur (7 modules).



Osez négocier à distance

## DES FORMATIONS 100% EN VISIO

Bénéficiez de nos formations à la stratégie des gains mutuels grâce à nos modules 100% à distance.

Toutes nos formations *les essentiels de la négociation* sont concernées, aussi bien en inter qu'en intra-entreprise.

La plupart de nos autres formations *les essentiels du négociateur* pourront également être suivies à distance, n'hésitez pas à nous contacter pour plus de renseignements.

Pour assurer une meilleure concentration des participants et une efficacité maximale à distance, nous avons repensé le format de nos formations.

Ainsi, la répartition des journées et le nombre maximum de participants ont été adaptés pour une expérience d'apprentissage optimale.

## COACHING EN NÉGOCIATION

Les coachs du Centre Européen de la négociation sont des professionnels certifiés et supervisés, dotés d'une expérience solide dans l'entreprise et le management. Ils sont à votre disposition pour prendre en compte votre demande et vous accompagner à travers un processus dont la finalité sera de renforcer votre autonomie et vos capacités émotionnelles face aux transformations en cours comme aux décisions que vous pourriez prendre.



## ASSISTANCE & CONSEIL À DISTANCE

Vous évoluez au sein de négociations sensibles, à forts enjeux pour votre organisation, nous mettons l'ensemble de nos expertises professionnelles à votre disposition.

Nous disposons d'équipes formées aux négociations complexes et de crise à même d'accompagner et de prêter assistance aux directions générales et aux organes décisionnaires dans les situations sensibles.



## Les essentiels de la négociation

Les 3 premiers modules de la formation en négociation vous offrent toutes les bases pour être un bon négociateur raisonné. Ce parcours aboutit à l'obtention d'une qualification délivrée par le Centre Européen de la Négociation, qui sera essentielle dans le développement de votre carrière.

**Public concerné pour toutes nos formations :** tous les Responsables et les Opérationnels ayant à négocier dans leur vie professionnelle : Responsables Comptes-clés, Chefs de projets, Directeurs des Ressources Humaines, Directeurs des Relations Sociales, Responsables Formation, PDG, Directeurs Généraux, Directeurs Commerciaux, Directeurs Marketing, Directeurs Juridiques et Financiers, Directeurs d'Achats, Directeur de Communication, Directeurs d'Usine, Directeurs d'Affaires Sociales, Secrétaires Généraux, Directeurs Informatique, Directeurs des Ventes, Délégués Syndicaux, Secrétaires des Comités d'Entreprises...

# LA STRATÉGIE DES GAINS MUTUELS

Passer du compromis aux solutions créatives

## OBJECTIFS

- Gérer d'une manière constructive la tension entre les aspects compétitifs et coopératifs de la négociation
- Diagnostiquer mon style de négociation et en mesurer l'impact
- Disposer d'un cadre structuré pour préparer, conduire et suivre mes négociations
- Bâtir des accords applicables et durables

## PROGRAMME

- Développer une approche stratégique des négociations pour les aborder en toute confiance**
  - Les 7 éléments clés de la méthode
  - Le guide complet de préparation
- Créer un climat favorable**
  - Les obstacles personnels à la communication
  - Les clés d'une écoute active
- Sortir des guerres de positions**
  - Éviter l'épreuve de force
  - Défendre mes intérêts et découvrir ceux de l'autre
  - Utiliser les « critères objectifs »
  - Amener l'autre à utiliser les mêmes règles de jeu
- Inventer des solutions créatives**
  - Vaincre mes freins personnels à la créativité
  - Rechercher des solutions procurant un bénéfice mutuel
  - Éviter les concessions tout en conciliant les différences
- Gérer mes émotions et celles des autres**
  - Agir efficacement face aux attaques personnelles et à la colère de l'autre
  - Piloter mes émotions et éviter les 2 attitudes inefficaces
- Déjouer la mauvaise foi**
  - Reconnaître les tactiques habituelles et les démasquer
  - Désamorcer les processus de chantage, de menace, de manipulation ...
  - Me servir de la métacommunication
- Accroître mon pouvoir**
  - Trouver et évaluer ma Meilleure Solution de Rechange (MESORE) à un accord négocié
  - Apprendre à « tomber » pour renforcer mon pouvoir
- Diagnostiquer son style de négociateur**
  - Repérer mes attitudes et mes tactiques individuelles
  - Définir mon profil de négociateur
  - Évaluer mes points forts et mes points « d'effort »

## EN PRÉSENTIEL

- Session de 9 à 12 pers (max) : 3 jours + 1 jour de retour d'expérience
- Session de 4 (mini) à 8 pers : 2 jours + 1 jour de retour d'expérience

## À DISTANCE

- Session de 4 (mini) à 8 pers : 4 demi-journées + 1 jour de retour d'expérience 1 mois plus tard
- 1 séance de coaching individuel d'1 heure

## TARIFS

À la journée sur demande

## PRÉREQUIS

Aucun

## BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Acquisition d'une méthode de préparation, conduite et suivi de mes négociations
- Entraînement à la mise en pratique d'une approche structurée
- Développement de compétences comportementales constructives

## LIVRE EN OPTION

« Comment réussir une négociation ? »

Formation 100% opérationnelle basée sur des cas pratiques et des mises en situation fictives et réelles

# NÉGOCIATIONS SOCIALES ET COLLECTIVES

Dépasser les jeux de rôle et les stratégies classiques en négociation sociale

## OBJECTIFS

- Gérer d'une manière constructive les inévitables tensions d'une négociation sociale
- Diagnostiquer son style de négociation et en mesurer l'impact
- Disposer d'un cadre structuré pour préparer, conduire et suivre ces négociations à forts enjeux
- Bâtir des accords applicables et durables

### 1. Développer une approche stratégique des négociations sociales

- Les 7 éléments clés de la méthode
- Le guide complet de préparation

### 2. Surmonter les désaccords de fond

- Les obstacles personnels à la communication
- Les clés d'une écoute active

### 3. Sortir des guerres de positions

- Reconnaître à la fois l'existence d'un rapport de pouvoir et l'importance du problème à résoudre
- Exprimer mes intérêts et apprendre à découvrir ceux de l'autre
- M'appuyer sur des « critères objectifs »
- Définir des règles du jeu valables pour tous les protagonistes

### 4. Inventer des solutions créatives

- Vaincre mes freins personnels à la créativité
- Rechercher des solutions procurant un bénéfice mutuel
- Éviter les concessions tout en conciliant les différences

### 5. Gérer mes émotions et celles des autres

- Agir efficacement face aux attaques personnelles et à la colère de l'autre
- Piloter mes émotions et éviter les 2 attitudes inefficaces

### 6. Déjouer la mauvaise foi

- Reconnaître les tactiques habituelles et les démasquer
- Désamorcer les processus de chantage, de menace, de manipulation ...
- Me servir de la métacommunication

### 7. Comprendre et mesurer mon pouvoir

- Trouver et évaluer ma Meilleure Solution de Rechange (MESORE) à un accord négocié et celle de l'autre
- Maîtriser ma peur de l'échec pour rester serein

### 8. Diagnostiquer mon style de négociation

- Repérer mes attitudes et mes tactiques individuelles
- Définir mon profil de négociateur
- Évaluer mes points forts et mes points « d'effort »

## EN PRÉSENTIEL

- Session de 9 à 12 pers (max) : 3 jours + 1 jour de retour d'expérience
- Session de 4 (mini) à 8 pers : 2 jours + 1 jour de retour d'expérience

## À DISTANCE

- Session de 4 (mini) à 8 pers : 4 demi-journées + 1 jour de retour d'expérience 1 mois plus tard
- 1 séance de coaching individuel d'1 heure

## TARIFS

À la journée sur demande

## PRÉREQUIS

Aucun

## BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Acquisition d'une méthode de préparation, conduite et suivi de mes négociations
- Entraînement spécifique à la mise en pratique d'une approche structurée
- Développement de compétences comportementales constructives

Formation 100% opérationnelle, basée sur des cas pratiques et des mises en situation adaptées aux problématiques rencontrées lors des Négociations Sociales et collectives. Chaque participant repart avec un plan d'action personnalisé

# NÉGOCIATIONS SECTEUR SANTÉ

## Soigner la relation et améliorer la qualité de mes accords

### OBJECTIFS

- Gérer d'une manière constructive la tension entre les aspects compétitifs et coopératifs de la négociation
- Diagnostiquer mon style de négociation et en mesurer l'impact
- Disposer d'un cadre structuré pour préparer, conduire et suivre mes négociations
- Bâtir des accords applicables et durables

#### 1. Développer une approche stratégique des négociations pour les aborder en toute confiance

- Les 7 éléments clés de la méthode
- Le guide complet de préparation

#### 2. Créer un climat favorable

- Les obstacles personnels à la communication
- Les clés d'une écoute active

#### 3. Sortir des guerres de positions

- Éviter l'épreuve de force
- Défendre mes intérêts et découvrir ceux de l'autre
- Utiliser les « critères objectifs »
- Amener l'autre à utiliser les mêmes règles de jeu

#### 4. Inventer des solutions créatives

- Vaincre mes freins personnels à la créativité
- Rechercher des solutions procurant un bénéfice mutuel
- Éviter les concessions tout en conciliant les différences

#### 5. Gérer mes émotions et celles des autres

- Agir efficacement face aux attaques personnelles et à la colère de l'autre
- Piloter mes émotions et éviter les 2 attitudes inefficaces

#### 6. Déjouer la mauvaise foi

- Reconnaître les tactiques habituelles et les démasquer
- Désamorcer les processus de chantage, de menace, de manipulation ...
- Me servir de la métacommunication

#### 7. Accroître son pouvoir

- Trouver et évaluer ma Meilleure Solution de Rechange (MESORE) à un accord négocié et celle de l'autre
- Maîtriser ma peur de l'échec pour rester serein

#### 8. Diagnostiquer mon style de négociation

- Repérer mes attitudes et mes tactiques individuelles
- Définir mon profil de négociateur
- Évaluer mes points forts et mes points « d'effort »

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 9 à 12 pers (max) : 3 jours + 1 jour de retour d'expérience
- Session de 4 (mini) à 8 pers : 2 jours + 1 jour de retour d'expérience

### À DISTANCE

- Session de 4 (mini) à 8 pers : 4 demi-journées + 1 jour de retour d'expérience 1 mois plus tard
- 1 séance de coaching individuel d'1 heure

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

Aucun

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Acquisition d'une méthode de préparation, conduite et suivi de mes négociations
- Entraînement à la mise en pratique d'une approche structurée
- Développement de compétences comportementales constructives

Formation 100% opérationnelle basée sur des cas pratiques, et des mises en situation adaptées aux problématiques rencontrées dans le secteur de la Santé.

Chaque participant repart avec un plan d'action personnalisé

# PERFECTIONNEMENT À LA STRATÉGIE DES GAINS MUTUELS

## Aborder les facteurs de complexité en Négociation

### OBJECTIFS

- Perfectionner et approfondir mon approche de « négociateur raisonné »
- Faire monter en puissance mon niveau d'expertise
- Aborder les 10 facteurs de complexité

### PROGRAMME

#### 1. Mettre en commun les expériences de négociations vécues par les participants

- Inventorier les succès et difficultés rencontrés dans l'application de la Stratégie des Gains Mutuels
- 4 mises en situation abordant les éléments de complexité
- Décryptage d'un cas d'actualité complexe

#### 2. Perfectionner ma stratégie

- Distinguer l'approche antagoniste et compétitive de l'approche de résolution de problème par la recherche des gains mutuels

#### 3. Utiliser une approche systématique pour me préparer

- Entraînement à la maîtrise des outils de la préparation grâce à un cas avec forte charge émotionnelle

#### 4. Bâtir une stratégie relationnelle efficace

- Les 6 composantes d'une stratégie relationnelle inconditionnellement constructive

#### 5. Optimiser les accords par les solutions intégratives

- Découverte des 5 modes d'invention procurant des gains mutuels
- Multiplication des options avant l'engagement

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

### À DISTANCE

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 4 demi-journées

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

NÉGO 1

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

Ce perfectionnement permet :

- d'approfondir ma connaissance de la Stratégie des Gains Mutuels
- de décrypter et anticiper les facteurs de complexité
- de m'adapter à des enjeux et des environnements complexes durant la négociation

### LIVRE EN OPTION

« Les secrets d'une bonne relation »

Formation basée sur des cas pratiques à 80 %, simulations suivies d'analyse des processus en négociation complexe

# NÉGOCIER AVEC LES GENS DIFFICILES

## Neutraliser les tactiques déloyales

### OBJECTIFS

- Sortir l'autre de l'adversariat et l'amener aux mêmes règles de jeu
- Désarmer les négociateurs durs et dépasser le refus de négocier
- Dépasser les barrières à la coopération
- Éviter les 3 réponses inefficaces face aux manœuvres déloyales
- Démasquer et neutraliser la mauvaise foi

### PROGRAMME

1. Identifier les 5 barrières à la coopération et comprendre les motivations sous-jacentes aux comportements problématiques
2. Définir une stratégie de réponse fondée sur le pouvoir de la surprise
3. Éviter de réagir en retrouvant son équilibre face à la déstabilisation, en se retenant de décider dans le feu de l'action
4. Désarmer l'autre partie en désamorçant son attaque plutôt que de m'y opposer afin de créer un climat de résolution de problème
5. Changer les règles du jeu en amenant l'autre aux principes de la « Négociation Raisonnée », apprendre à neutraliser ses tactiques d'obstruction et ses attaques et à déjouer ses trucages
6. Bâtir une passerelle qui assure une porte de sortie honorable à votre interlocuteur
7. Utiliser mon pouvoir pour faire réfléchir l'autre et non pour le faire fléchir
8. Etablir et améliorer mes solutions « hors table »
9. Savoir utiliser mes solutions de rechange sans provoquer, pour désamorcer la réaction
10. Transformer l'adversaire en partenaire en cherchant à vaincre le problème ensemble plutôt que de vaincre l'autre

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 9 à 12 pers (max) : 3 jours
- Session de 4 (mini) à 8 pers : 2 jours

### À DISTANCE

- Session de 4 mini à 8 pers (max) : 2 jours

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

NÉGO 1

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Dans un environnement hostile, utiliser des outils permettant de revenir à la négociation raisonnée
- Éviter d'être victime des tactiques déloyales
- Développer mes capacités à gérer mon stress et mes émotions
- Compléter ma boîte à outils de négociateur grâce à la stratégie du contournement

### LIVRE EN OPTION

« Comment négocier avec les gens difficiles »

Formation basée sur des cas pratiques, exercices de groupe et mises en situation

## DIAGNOSTIC ET INGÉNIERIE

Le Centre Européen de la Négociation vous propose d'adapter ses solutions à votre contexte et à vos besoins spécifiques.

Nous personnalisons le contenu de nos formations pour répondre à vos attentes et sommes vigilants sur les objectifs et les problématiques spécifiques des différents publics.

La démarche consiste en un diagnostic préalable sous forme d'interviews du commanditaire de la formation et d'un échantillon représentatif des publics à former.

## NOS CONSULTANTS

Nos consultants-formateurs (et pour la plupart coachs certifiés) sont des praticiens de la négociation ayant majoritairement occupé des fonctions opérationnelles en entreprise. Ils sont, par ailleurs, experts dans le domaine des sciences comportementales et des modèles de développement des compétences managériales.

Le choix qu'ils ont fait de rejoindre le cabinet pour enseigner la stratégie des gains mutuels, appelée aussi négociation raisonnée, correspond le plus souvent à un engagement personnel et à la conviction que cette méthode est de nature à construire

Cette 1<sup>ère</sup> étape permettra au Consultant en charge de votre projet :

- de s'imprégner du contexte et des enjeux de négociations vécues,
- de comprendre les difficultés rencontrées,
- d'évaluer les points forts et les points d'effort d'une façon globale.

**Le contenu de la formation et le déroulé pédagogique seront construits de sorte à répondre aux besoins individuels et collectifs détectés.**

des relations plus harmonieuses et productives dans les organisations ainsi que dans la vie personnelle de chacun.

Pour devenir consultants certifiés du cabinet, ils ont suivi un long parcours de formation et d'intégration. Ce parcours étant régulièrement enrichi et actualisé par des groupes de pratique.

Ils seront vigilants au respect des exigences légales et réglementaires, en veillant à la constitution complète des dossiers administratifs (feuilles d'émargement et fiches d'évaluation à chaud).

## LE NEGOTIATION ABILITIES TEST®

Le Centre Européen de la Négociation a développé un questionnaire d'évaluation unique qui va permettre à chaque participant d'identifier son profil de négociateur et des compétences associées. Le profil idoine dans la mise en œuvre de la Stratégie des Gains Mutuels étant celui du coopératif assertif.

Chaque évaluation répond au besoin d'identifier le savoir-faire, le savoir-être et le savoir interagir de chaque participant. Cela permettra de personnaliser son parcours de formation ou de constituer une équipe de négociateurs efficaces.

Cette évaluation peut-être complétée par un test in-situ, en face à face avec un consultant.

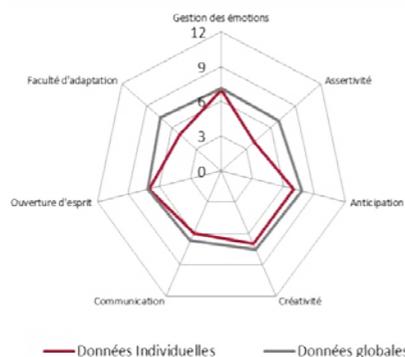


## Les essentiels du négociateur

Un **score brut** qui correspondra à son profil de référence selon les réponses qu'il a donné lors de son auto-évaluation. Ce score brut est calculé selon un algorithme précis né de notre savoir-faire.

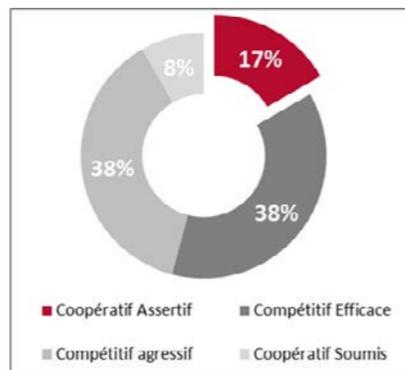
51%

100% Collaboratif



Un **diagramme radar** donne un instantané des caractéristiques du profil du stagiaire selon 7 compétences clés. Cette évaluation sur une échelle de 1 à 12 permet d'identifier les axes d'améliorations ainsi que les acquis de chaque participant.

Un **diagramme en camembert** donne la structure du profil du stagiaire en mettant en exergue la part de coopératif assertif qui ressort des réponses qu'il a faites au questionnaire.



Ce parcours de 7 modules vous permettra de mieux réussir vos négociations en approfondissant de façon ciblée d'autres facettes de la stratégie des gains mutuels.

Développez de nouvelles compétences adaptées à votre situation professionnelle.

## DISCUTER L'INDISCUTABLE

### Aborder les sujets qui fâchent

#### OBJECTIFS

- Identifier les 3 conversations sous-jacentes à un sujet difficile
- Conduire un entretien portant sur un sujet délicat avec des personnes qui rejettent tout
- Annoncer efficacement une mauvaise nouvelle, sans compromettre la relation
- Maîtriser les techniques permettant d'abattre les obstacles à la coopération pour aboutir à une issue favorable et durable.

#### PROGRAMME

##### 1. Conduire un entretien portant sur un sujet difficile

- Pourquoi sa mauvaise gestion n'est pas due au sujet abordé, mais à ce que j'en pense ?
- Quels sont les risques et les coûts de l'évitement des conversations difficiles ?
- Quelles sont les idées reçues qui perturbent la communication ?

##### 2. Définir un nouveau cadre de référence pour gérer les entretiens difficiles

- Quelle est l'approche classique pour aborder une conversation difficile ?
- Pourquoi bloque-t-elle la communication ?
- Comment gérer les trois niveaux sous-jacents de l'échange : ce qui s'est passé, les sentiments induits et l'affirmation de l'identité ?
- Quels sont les nouveaux principes à adopter ?

##### 3. Aborder une conversation difficile

- Comment séparer les intérêts et le but ? Quelle différence entre un bon et un mauvais but ?

- Comment formuler l'objectif pour optimiser le résultat ?

- Quelles sont les tactiques à risque à éviter et quelles sont les erreurs qui poussent à les utiliser ?

##### 4. Gérer les interactions

- Comment démarrer une conversation difficile et éviter de mettre l'autre sur la défensive ?
- Comment utiliser le pouvoir de l'écoute active ?
- Comment aller au fond du sujet ?
- Comment parler avec clarté et persuasion ?

##### 5. Rectifier le tir

- Comment réagir si l'autre ne veut pas me parler, m'attaque personnellement, ne veut pas écouter ce que j'ai à dire ?
- Comment utiliser les recadrages quand l'autre s'engage dans une controverse destructrice ?
- Comment « nommer » le comportement destructeur ou les règles du jeu pour s'orienter vers une approche de « résolution constructive du problème » ?

#### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

#### TARIFS

À la journée sur demande

#### PRÉREQUIS

NÉGO 1

#### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Maîtriser les étapes qui permettent de conduire mes entretiens difficiles avec succès
- Maîtriser la dimension émotionnelle pour la rendre moins stressante et plus productive
- Utiliser les outils de la « Stratégie des Gains Mutuels » pour gérer efficacement les questions relationnelles et les problèmes rationnels

#### LIVRE EN OPTION

« Comment mener des discussions difficiles ? »

Formation présentielle basée sur des cas pratiques, exercices de groupe et mises en situation

## LE NON POSITIF DU NÉGOCIATEUR

### Savoir refuser sans offenser

#### OBJECTIFS

- Maîtriser les 3 étapes d'une nouvelle approche : « le non positif »
- Dire « non » sans me sentir mal à l'aise, avoir mauvaise conscience ou craindre des représailles
- Mieux gérer la réponse émotionnelle, désarmer mon interlocuteur, délivrer un « non » auquel il peut dire oui
- Sortir des approches classiques : éviter, céder, attaquer
- Gérer la tension entre utiliser mon pouvoir et préserver mes relations
- Gérer le paradoxe qui caractérise ces situations : passer d'abord par un « non » avant d'arriver à un « oui »

#### PROGRAMME

##### 1. Se préparer au « non »

- Gérer mes peurs ou ma colère : surmonter mes conflits internes et piloter mes émotions
- Comprendre ce que je veux vraiment : dire non à une demande c'est avant tout dire oui à mes besoins et intérêts
- Équilibrer le rapport de forces : retirer à l'autre la possibilité de me nuire sans l'attaquer

##### 2. Délivrer un « non positif »

- Désarmer l'autre : le traiter avec respect
- Affirmer mes intérêts : me confronter positivement en me centrant sur vos besoins
- Formuler une demande acceptable : être clair sur le comportement que je demande à l'autre de modifier

##### 3. Transformer mes réactions : inviter au « oui »

- Gérer mes réactions : rester solide s'il résiste ou refuse
- Utiliser mon pouvoir constructivement : me servir de ma Mesore sans provocation
- L'inviter au « oui » : après le rapport de forces, ouvrir la porte à une solution négociée acceptable pour nos intérêts réciproques et l'amener à un « oui »

A l'issue de chaque mise en situation, un exposé théorique de synthèse qui s'appuie sur les expériences vécues, dégage les processus clés de chaque étape.

#### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

#### TARIFS

À la journée sur demande

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Savoir refuser sans offenser
- Savoir mieux résister à la pression
- M'affirmer sans compromettre la relation

#### LIVRE EN OPTION

« Comment dire non »

La pédagogie est active par excellence car fondée sur des études de cas très courts sur les moments difficiles de la négociation

# LES ÉMOTIONS DU NÉGOCIATEUR

## Savoir les transformer d'obstacles en alliées

### OBJECTIFS

- Mieux comprendre la mécanique émotionnelle dans le fonctionnement humain
- Découvrir les déclencheurs des émotions négatives
- Explorer les 5 préoccupations centrales à l'œuvre, au-delà de la raison
- Désamorcer les émotions négatives et susciter les émotions positives

### PROGRAMME

#### Jour 1

Accueil / « mes émotions gênantes » / attentes / cadre / programme

#### 1. Identifier ce qui altère mon comportement en négociation

- Les 4 émotions principales et la mécanique émotionnelle
- Prendre conscience de mon image sous le coup de l'émotion

#### 2. Découvrir les 5 préoccupations centrales à l'origine des émotions négatives

- La percée conceptuelle d'Harvard pour aborder l'émotion
- Les 5 besoins fondamentaux : appréciation, affiliation, autonomie, statut et rôle

#### 3. Reconnaître l'émotion / Agir sur le déclencheur

- Comprendre l'intérêt d'agir sur le déclencheur de l'émotion
- Acquérir un regard de métacommunication

#### Jour 2

Accueil : Exercices corporels / respiration

#### 1. Cesser de se battre contre mon émotion

- Identifier les préoccupations centrales les plus sensibles pour moi
- Utiliser les techniques pour prendre du recul et apaiser l'émotion

#### 2. Faire face efficacement à l'émotion de l'autre

- Les préoccupations centrales en action : nourrir le besoin de l'autre
- Les outils concrets pour désamorcer les émotions négatives chez l'autre

#### 3. Susciter des émotions positives pour avancer dans les gains mutuels

- Rétablir un relationnel sain pour ouvrir le terrain de coopération
- Ancrer les pratiques dans le cadre des 7 éléments clés de la stratégie des gains mutuels

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

NÉGO 1

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Transformer les émotions en alliées dans les moments difficiles
- Repérer le langage du corps, le mien et celui de l'autre pour adapter ma communication

Formation présentielle basée sur des cas pratiques, des exercices en groupe et des mises en situation. L'analyse vidéo permettra une compréhension affinée de son « non verbal » en situation

# LA PRÉPARATION MENTALE DU NÉGOCIATEUR

## Acquérir un mental fort pour exceller en négociation

### OBJECTIFS

- Négocier avec moi-même pour mieux négocier avec les autres
- Apprivoiser le stress relationnel et le stress de performance
- Déjouer les stratégies de l'Ego - me libérer des patterns d'auto-sabotage
- Adopter une nouvelle vision de moi, des autres et de mon environnement
- Me protéger des « jeux de pouvoir » conscients et inconscients
- Renforcer mes capacités d'adaptation au changement
- Préserver mon écologie interne

### PROGRAMME

#### 1. Découvrir et intégrer les grands concepts de la Préparation Mentale

- La Préparation Mentale : Pour qui ? Pour quoi ? Pour quand ? Comment ?
- Quelles sont les principales habiletés mentales et cognitives sur lesquelles s'entraîner ?

#### 2. Gagner en confiance et faire preuve d'endurance en négociation

- Comment m'aligner pour aborder sereinement toute négociation ?
- Comment renforcer mon autodétermination, ma motivation, pour agir durablement ?
- Comment rester focalisé sur mon cap pour ne pas entrer dans un jeu néfaste ?

#### 3. Questionner ma représentation de la négociation et l'impact sur ma performance

- Comment analyser mes perceptions et mes pratiques intuitives ?
- Comment identifier mes croyances limitantes et leur impact ?
- Comment transformer mes croyances limitantes en croyances aidantes ?

#### 4. Me préparer pour trouver mon équilibre et négocier avec agilité

- Comment rallier corps et esprit à travers la relaxation ?
- Comment développer un mental fort à travers la concentration ?
- Comment bien respirer pour la prise en charge du stress et des émotions fortes ?

#### 5. Garder une approche constructive avant, pendant et après la négociation

- Comment transformer mes pensées négatives en pensées positives ?
- Comment capitaliser sur mes réussites pour favoriser un mental de gagnant ?
- Comment utiliser l'imagerie mentale pour anticiper la réussite de mes négociations ?

#### 6. À la découverte du « flow » selon Mihály Csikszentmihályi

- Comment trouver cet « état de grâce » où tout semble si limpide ?
- Plan d'action personnalisé

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

### À DISTANCE

- Session de 8 pers (max) : 4 demi-journées

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS CONSEILLÉ

NÉGO 1 ou 1 entretien individuel préalable

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Passer de la performance à l'excellence en tant que négociateur
- Sortir de ma zone de confort pour encore plus d'efficacité
- Atteindre un niveau d'équilibre imperturbable
- Découvrir les outils propres à la Préparation Mentale : stimulation cognitive & concentration, cohérence cardiaque, visualisation, auto-hypnose, relaxation, méditation de pleine conscience...

Utilisation d'approches pédagogiques alternatives mêlant les outils du préparateur mental et du Neuro-Coach à des exercices pratiques. Vidéos et remédiations

# LA VOIX DU NÉGOCIATEUR

## Faire de ma voix un atout pour négocier autrement

### OBJECTIFS

- Développer l'ampleur et la maîtrise de ma voix pour donner du poids à mes propos
- Utiliser sa voix et sa gestuelle pour créer d'emblée une relation vivante
- Jouer de ma voix pour favoriser la progression de la négociation
- Savoir me préparer physiquement et vocalement avant une négociation

### PROGRAMME

Les pratiques vocales du négociateur avec la méthode Cartes Orales® 

#### 1. Préparation physique, respiratoire et vocale

- Entraînement respiratoire qui permet de porter la voix par l'établissement d'une véritable colonne d'air
- Réguler mes émotions par la respiration et par la voix
- Détendre la musculature laryngée pour favoriser l'aisance vocale
- Clarifier l'intention pour augmenter le rayonnement de la voix dans l'espace

#### 2. Déployer l'éventail des possibilités de jeu vocal dans la négociation

- Avec la Carte *Le Musicien*, explorer les variations des différents paramètres du son et expérimenter leur impact sur moi et sur l'interlocuteur
- Modifier la diction pour contraster le relief des mots, sculpter le discours et varier l'implication de l'interlocuteur
- Développer la plasticité vocale pour porter les variations émotionnelles
- Me « mettre en scène » par ma posture, ma gestuelle, mon regard pour prendre ma pleine place de négociateur

#### 3. Conduire la négociation avec ma voix

- Avec la Carte *Le Personnage*, jouer avec les variations de ma voix pour varier les modes relationnels avec l'interlocuteur, les degrés de formalisme, les modes attentionnels de l'interlocuteur, mes états émotionnels et mes façons de penser
- Improviser dans les 6 profils de la carte *Le Personnage* pour trouver de la fluidité dans mon style personnel
- Mises en situation pour utiliser stratégiquement les profils du *Personnage* pour les différentes nécessités de la négociation : donner une image de soi valorisante, créer une relation de confiance, renforcer la proximité ou mettre de la distance, prendre le contrôle de l'échange ou laisser le contrôle à l'interlocuteur, le faire sortir d'une position arrêtée, montrer ma coopération ou affirmer les limites, susciter des options créatives, modifier la valeur perçue d'une option, poser une question, répondre à l'agression, esquiver les obstacles, finaliser et contractualiser...

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

NÉGO 1

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Méthode concrète de préparation physique, respiratoire et vocale à l'excellence en négociation qui permettent de réguler mes émotions et son énergie
- Acquisition d'automatismes qui permettent la liberté de jeu et d'expression dans mon style personnel et selon le contexte de mes négociations

Formation pratique basée sur l'entraînement, le jeu, les mises en situation pour exercer les réflexes et la spontanéité nécessaires à l'adaptation en temps réel. Feedbacks personnalisés, partages d'idées, points de synthèse, apports théoriques brefs

En partenariat avec  
**TALBRIX**  
communication orale

# L'ASSERTIVITÉ DU NÉGOCIATEUR

## Oser défendre mes intérêts en respectant ceux de l'autre

### OBJECTIFS

- Affirmer mes convictions sur un projet en valorisant l'intérêt pour mon interlocuteur
- Capter son attention et susciter son adhésion
- Acquérir les outils et méthode d'assertivité
- Adopter les valeurs de l'assertivité
- Oser utiliser mon pouvoir en préservant la relation

### PROGRAMME

#### 1. Éviter les deux écueils : stress et repli sur soi

- Les quatre comportements humains
- La passivité, le non engagement
- La soumission à son interlocuteur
- Le repli sur soi et ses conséquences
- Le stress, mécanismes et répétitions

#### 2. Construire et préparer ma communication

- La définition des objectifs
- La préparation de ma stratégie : arguments et messages
- La distinction entre faits objectifs et jugements de valeur
- L'expression de mes ressentis, mes contraintes et mes préférences

#### 3. Développer mon potentiel à prendre l'initiative

- Les méfaits de la communication en soumission
- Le passage du reproche à l'expression d'une attente : le message « Je »
- Les outils pour retisser la relation
- L'installation d'une relation adulte-adulte

#### 4. Savoir créer un climat d'écoute et de coopération

- Les outils d'écoute active
- Le questionnement assertif et résolutif
- L'affirmation de mes intérêts en tenant compte des intérêts de l'autre
- La formulation d'une demande acceptable

#### 5. Savoir répondre sereinement aux questions déstabilisantes

- Le rapport de forces, les interruptions, le tac au tac
- Les réactions agressives
- Les règles du débat coopératif
- La distinction entre problème et personne

#### 6. Faire évoluer les positions de mon interlocuteur

- Affirmer mes intérêts en tenant compte des intérêts de l'autre
- Formuler une demande acceptable, sans provocation ni menace
- L'invitation au « oui », l'ouverture à une solution négociée acceptable pour nos intérêts réciproques

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 2 jours

### À DISTANCE

- Session de 8 pers max : 4 demi-journées

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

Aucun

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- M'affirmer en négociation
- Adopter une attitude assertive et constructive
- Renforcer l'impact de ma communication sur autrui
- Améliorer mon image et mon aisance à l'oral
- Défendre mes intérêts dans le respect de ceux de mon interlocuteur
- Être convaincant et persuasif

Formation basée sur des exercices de groupe (85% de pratique). Etudes de cas très courts sur les moments difficiles de la négociation. Mises en situation filmées et analysées.

Feedback personnalisés : les points forts et les points d'efforts

Pédagogie active :

- Les enregistrements vidéo
- Le groupe et ses réactions : le ressenti
- Le consultant : les outils et méthodes

# LA CRÉATIVITÉ DU NÉGOCIATEUR

## Être agile, confiant et résilient face à la complexité

### OBJECTIFS

- Acquérir une méthode puissante d'innovation et de résolution de problèmes, reconnue pour son efficacité en situation d'incertitude et de disruption.
- Recadrer les challenges, démultiplier les solutions et avancer en mode itératif, agile et apprenant. Booster ma performance managériale : Mobiliser, guider et soutenir la créativité collaborative.
- Aborder mes négociations avec confiance créative et entraîner mes partenaires dans une dynamique coopérative de gains mutuels.

### PROGRAMME

#### 1. Penser autrement : obstacles et accélérateurs

- Les racines personnelles et collectives du « *penser pareillement* ».
- Divergence-convergence, la 'respiration' essentielle de la créativité efficace.
- Les 7 stratégies-clés pour favoriser le *penser autrement* individuel et collaboratif.

#### 2. Le Design Thinking : processus, outils et bonnes pratiques

- Empathiser, comprendre l'autre - à fond.
- Bien définir le problème : flexibilité mentale, cadrage et recadrage.
- Amplifier l'idéation, individuelle et collaborative.
- Avancer par boucles apprenantes : prototypage-test-amélioration

#### 3. Négociateur par Design

- Le Design Thinking pour mieux préparer et accompagner la négociation.
- Exploration vs. Engagement : savoir gérer le rythme divergence-convergence.
- La négociation recadrée : un contexte de résolution coopérative de problèmes.

#### 4. Créativité et innovation managériale

- Intelligence collective et équipes : au-delà du brainstorming et des post-it.
- Renforcer l'adhésion des collaborateurs aux solutions choisies.
- La créativité au quotidien : climat organisationnel et pratiques managériales.
- Pistes d'amélioration personnelles et collectives : mes intentions et engagements.

### EN PRÉSENTIEL

- Session de 4 mini à 12 pers (max) : 1 jour

### TARIFS

À la journée sur demande

### PRÉREQUIS

Aucun

### BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Augmenter ma résilience agile et créative pour faire face aux disruptions
- Disposer d'outils pour savoir recadrer les problèmes et trouver des solutions originales et pertinentes, en négociation ou ailleurs.
- Booster mes compétences managériales, en m'appropriant des outils qui associent mes collaborateurs à un processus d'intelligence collective.
- Maîtriser des outils de négociation coopérative qui engagent tous les acteurs dans la recherche de solutions et augmentent ainsi leur adhésion.
- Gagner une vision plus claire de « l'écosystème d'innovation » de mon organisation et des pistes d'amélioration.

Constamment ouverte aux problématiques des participants, l'approche pédagogique est dynamique et interactive, fondée sur des exercices, des échanges, et des mises en situation

## LE DÉROULEMENT DE NOS FORMATIONS

Nos formations en Intra-entreprises se déroulent dans les locaux de votre choix.

Les sessions débutent à 9H et se terminent à 18h.

Notre offre de formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Afin de faciliter

l'accueil et la prise en compte de ces handicaps, il est demandé aux participants de bien nous vouloir nous informer des modalités à mettre en œuvre pour garantir les conditions d'accès et d'accueil optimales.

### FORMATIONS SUR MESURE

- Développer une culture de négociation pour votre équipe d'acheteurs
- Négociation managériale
- Développer son efficacité personnelle en utilisant l'attitude positive
- Négociation secteur privé/public
- Motiver et mobiliser une équipe projet
- Média training
- Formation de formateurs
- Format Team Building
- Accompagnement au changement

### CONSEIL ET ASSISTANCE

- Coaching individuel
- Accompagnement en négociations stratégiques
- Assistance et préparation au Comité de Direction

### SENSIBILISATION À LA STRATÉGIE DES GAINS MUTUELS

- Conférence de 30 à 300 personnes
- Journée de sensibilisation de 10 à 30 personnes

## UNE DIMENSION INTERNATIONALE

Le CENEGO est en mesure de dispenser la plupart de ses formations dans 5 langues (Français, Anglais, Italien, Espagnol, Portugais).

La mobilité de nos équipes nous permet d'intervenir au niveau international.

Notre équipe est naturellement exercée aux relations interculturelles.

## NOS FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

Vous souhaitez former des personnes individuellement, nous vous recommandons de consulter notre catalogue de formations INTER-ENTREPRISES.

Les participants profiteront de la richesse des échanges issus de différents horizons et partageant des problématiques communes.

Les formations sont programmées pour des groupes de 4 à 12 personnes maximum par session.

### LES ESSENTIELS DE LA NÉGOCIATION

**NÉGO 1** | La stratégie des gains mutuels

**NÉGO 1 SOC** | Négociations sociales et collectives

**NÉGO 2** | Perfectionnement à la stratégie des gains mutuels

**NÉGO 3** | Négocier avec les gens difficiles

### LES ESSENTIELS DU NÉGOCIATEUR

**DISC** | Discuter l'indiscutable

**POSI** | Le non positif du Négociateur

**EMO** | Les émotions du Négociateur

**PREP** | La préparation mentale du Négociateur

**VOIX** | La voix du Négociateur

**ASSERT** | L'assertivité du Négociateur

**CRÉA** | La créativité du Négociateur

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AIR LIQUIDE

ALSTOM

ANAP

ANFR AGENCE NATIONALE  
DES FRÉQUENCES

ASSYSTEM FRANCE

AXA

BPCE

BOUYGUES

CAISSE DES DEPOTS & CONSIGNATIONS

CASTORAMA FRANCE SAS

CAT SAS

CHANNEL

CMIC

CNR - COMPAGNIE NATIONALE DU RHONE

CREDIT AGRICOLE

CREDIT MUTUEL

DASSAULT SYSTEMES SE

GROUPE EDF

ELKEM

ENGIE

FERRERO

FLEURY MICHON

HERMES

IFP ENERGIES NOUVELLES

IMERYS

JP MORGAN

KORIAN SA

LAITA

LIEBHERR

PLAYMOBIL

LA BANQUE POSTALE

LFB BIOMEDICAMENTS

LEROY MERLIN

L'OCCITANE EN PROVENCE

L'OREAL SA

MEDTRONIC

MERIAL

MICHELIN

NAVAL GROUP

NEXITY

NOVARTIS PHARMA SAS

NOVO NORDISK

ORANGE France

ORANO

PARIS LA DÉFENSE

PASQUIER SA

PFIZER

PLASTIC OMNIUM AUTO INERGY

POLE EMPLOI

RABOT DUTILLEUL CONSTRUCTION

RATP

RECKITT BENCKISER

REFRESCO FRANCE SAS

REMI COINTREAU

ROCHE

RTE RÉSEAU DE TRANSPORT  
D'ELECTRICITÉ

SAFT

SAINT LOUIS SUCRE

SAINT MICHEL

SANOFI - AVENTIS FRANCE

SCOR

STELLANTIS

ST MICRO ELECTRONICS

SUEZ GROUPE

TECHNICATOME

TEVA SANTE

UNEDIC

VOLKSWAGEN GROUP

WARNER ENTERTAINMENT FRANCE

# VOTRE CONTACT

**Hervé Godey**

herve.godey@cenego.com

01 53 53 05 02



10 Rue de Penthievre • 75008 Paris

Tél. : 33(0) 1 53 53 05 05

Email : [contact@cenego.com](mailto:contact@cenego.com)

[www.cenego.com](http://www.cenego.com)



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION