

**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

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