

# GAGNER SES NÉGOCIATIONS GRÂCE À LA GESTION DES ÉMOTIONS



# INTRODUCTION

Dans un monde de plus en plus complexe où l'inflation, la géopolitique et les innovations ajoutent de la pression sur les établissements, la capacité du vôtre à faire les meilleurs choix devient un enjeu.

Elle assurera votre compétitivité et vous permettra d'affronter ces défis sereinement. La négociation en est une étape incontournable, mais elle peut aussi être source de stress et d'émotions.

Pour réussir, il est important de les gérer et d'en tirer parti. Nous vous donnons toutes les clés pour réussir vos négociations et optimiser vos coûts et votre fonctionnement dès aujourd'hui.

# CONTENU

1

ANALYSER SES PROPRES  
ÉMOTIONS

2

COMPRENDRE LES  
ÉMOTIONS DES AUTRES

3

GÉRER LES SITUATIONS  
DIFFICILES

# Faire jeu égal



**Les commerciaux sont des experts en négociation,** c'est le cœur de leur métier. En tant que décideur(e), vous êtes plus généralistes, la négociation n'étant qu'un des nombreux aspects de votre quotidien.

Vous pouvez parfois vous sentir **désavantagé(e)** face aux vendeurs qui connaissent parfaitement leurs produits et les alternatives. Apprendre à maîtriser vos émotions est donc essentiel pour arriver à faire jeu égal.

Sans quoi, certaines décisions hâtives sont regrettées et génèrent une **frustration mal venue en ces temps incertains.**

# CHAPITRE

# 1

# ANALYSER SES PROPRES ÉMOTIONS



# PRENDRE CONSCIENCE

Les émotions sont des sensations physiques et mentales qui nous traversent constamment, parfois même sans que nous en soyons conscients. Il est essentiel de comprendre nos propres émotions avant de pouvoir comprendre celles des autres. Explorons ensemble les différentes façons de reconnaître, nommer et comprendre nos émotions.

## Reconnaître ses émotions

La première étape pour comprendre ses émotions est de les reconnaître. Il est important de se poser la question : qu'est-ce que je ressens en ce moment ? Pour nous aider dans cette tâche, nous pouvons utiliser des techniques de pleine conscience, comme la respiration profonde et la méditation.



## Nommer ses émotions

Maintenant que nous avons reconnu notre émotion, il est temps de lui donner un nom. Nous pouvons utiliser des mots simples comme la colère, la tristesse, la joie ou la peur, mais il est important de ne pas se limiter à ces termes. Nous pouvons également utiliser des adjectifs pour décrire notre état émotionnel, comme la frustration, l'excitation ou la déception. Mettre des mots sur ses ressentis permet d'apprendre à les repérer, à les classer, à entamer un travail sur soi.

“

On peut restreindre le spectre à 6 émotions dans la négociation. On trouve malheureusement trop souvent celles de la colère et la surprise.

Grégory Leveau, Président de l'Ecole Européenne de Contract Management (E2CM)

Des intelligences

« cartésienne »

Néocortex

Intelligence émotionnelle

Cerveau limbique

xerfi Business

Écouter l'interview de Naoual Berggou et Grégory Leveau sur l'intelligence émotionnelle dans les négociations

Source : Xerfi Canal  
<https://www.youtube.com/watch?v=t9cMnTfoTFw>

# Comprendre et agir

Une fois que nous avons nommé notre émotion, il est temps de l'explorer et de la comprendre.

- Pourquoi ressentons-nous cette émotion ?
- Qu'est-ce qui l'a déclenchée ?
- Quels sont les comportements que nous adoptons lorsque nous sommes confrontés à cette émotion ?

Prendre le temps de comprendre nos émotions nous permettra de mieux les gérer et de communiquer efficacement avec les autres.



Enfin, il est important de savoir comment gérer nos émotions. Parler de celles-ci avec des personnes de confiance ou écrire dans un journal sont de bon moyen d'exprimer nos sentiments et d'agir avec recul.

Il est également pertinent d'utiliser des activités de relaxation, comme le yoga ou la méditation. Ces activités ont cette particularité de réguler le corps et l'esprit. Elles permettent aussi d'acquérir des réflexes de posture et de respiration qui seront propices dans le cadre de négociations. En effet, le focus et le détachement aideront à prendre des décisions plus éclairées.

# NOS PARTENAIRES VOUS ÉPAULENT DANS VOS ACHATS

---



## le Cèdre

Achetons autrement

Groupement d'achat, le Cèdre fédère 11 500 structures (entreprises, groupes scolaires, professions libérales, ...) et les accompagne pour acheter autrement.

---

Arpège externalise et accompagne les décideurs de tout type d'entreprises dans leurs achats industriels grâce à sa propre équipe d'acheteurs.



Pour établir une communication efficace, il est important de comprendre les émotions de son interlocuteur. En décryptant les signaux verbaux et non verbaux, vous serez en mesure d'adapter votre discours et de connecter avec lui/elle de manière plus forte.

# CHAPITRE

# 2

# COMPRENDRE LES ÉMOTIONS DES AUTRES



## 5 ÉTAPES CLÉS

Dans une négociation, comprendre les émotions de son interlocuteur est essentiel pour favoriser un climat de confiance. Voici les différentes étapes à suivre pour mieux comprendre les émotions du/de la commercial/e :

### Étape 1 : Observer

Observez le comportement non verbal de votre interlocuteur. Regardez son langage corporel, son ton de voix et les expressions faciales pour détecter des signaux émotionnels. Soyez attentif/ve aux changements soudains de comportement, car cela peut indiquer que le/la représentant/e a été affecté/e par quelque chose.



### Étape 2 : Écouter

Écoutez ce que votre interlocuteur dit et comment il le dit. Essayez de détecter les émotions sous-jacentes dans ses paroles. S'il/elle utilise un langage négatif ou positif, cela peut indiquer son état émotionnel. Les pauses et les hésitations peuvent également être des signes de stress ou de réflexion.

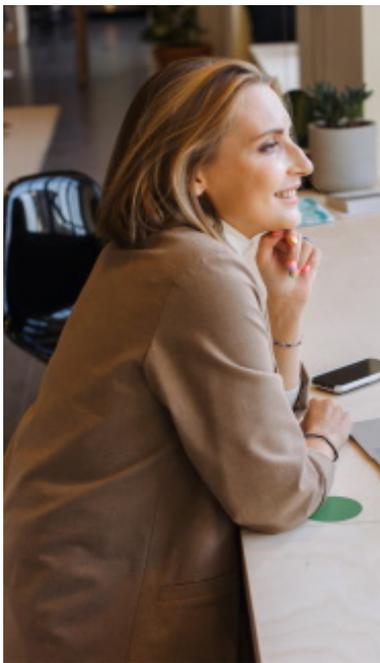
### Étape 3 : Poser des questions

Posez des questions ouvertes pour inciter le/la commercial/e à s'exprimer. Les questions ouvertes permettent d'obtenir plus d'informations et aident à mieux comprendre les émotions de l'autre. Assurez-vous de ne pas être intrusif/ve ou trop insistant/e.

# Détecter les signaux

## Étape 4 : Empathie

Mettez-vous à la place de votre interlocuteur et essayez d'appréhender ses émotions. L'empathie vous permettra de mieux comprendre ses besoins et ses préoccupations. Cela vous aidera à trouver des solutions qui y répondent tout en respectant les vôtres bien sûr. N'oubliez pas : les meilleures négociations sont celles qui satisfont les deux parties.



## Étape 5 : Prendre en compte les émotions

Tenez compte des émotions de votre interlocuteur dans vos réponses. Si vous les prenez en compte, cela peut vous aider à trouver des solutions plus adaptées et efficaces. Soyez respectueux/se et ne minimisez pas le ressenti de votre commercial/e.

En comprenant ses émotions, vous pourrez mieux répondre à ses besoins et trouver des solutions gagnantes-gagnantes qui vous seront bénéfiques à court et moyen-termes.

Les situations difficiles peuvent arriver à tout moment en négociation. Savoir les gérer avec efficacité est une compétence cruciale pour réussir. Nous vous proposons des outils et des techniques pour aborder ces moments avec fluidité et pour trouver des solutions satisfaisantes pour toutes les parties.

# CHAPITRE

# 3

## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



# NO STRESS

Gérer des situations difficiles peut être très stressant, mais c'est une compétence cruciale pour tout décideur/e. Lorsque les émotions prennent le dessus, les échanges peuvent rapidement devenir infructueux. Dans ce chapitre, nous allons nous concentrer sur la façon de gérer les situations difficiles avec brio.

## 1. Préparez-vous mentalement

Prendre quelques instants pour se recentrer et se préparer mentalement avant une négociation peut être très bénéfique. Utilisez des techniques de respiration profonde ou de visualisation pour vous aider à vous calmer et à vous concentrer sur vos objectifs.



## 2. Écoutez activement

Lorsque vous êtes en train de négocier avec une personne qui est en colère ou qui semble incontrôlable, il est important de rester calme et d'écouter ce qu'elle a à dire. Essayez de comprendre sa position et les raisons qui la poussent à réagir ainsi. Parfois, le simple fait de prêter une oreille attentive à l'autre partie peut contribuer à résoudre les problèmes.

## 3. Soyez flexible

Dans certaines situations, il peut être nécessaire de faire preuve de souplesse pour trouver une solution. Si vous êtes trop rigide dans vos demandes, vous risquez de bloquer la négociation et de ne pas parvenir à un accord. Soyez prêt/e à discuter et à trouver un terrain d'entente.

“

*Le compromis qui est communément répandu comme la meilleure solution en négociation ne l'est clairement pas. C'est même la fausse bonne idée dans la négociation.*

Julien Pelabere, Docteur en négociation complexe (PhD) et Fondateur de l'Institut NERA)



*Écouter le TEDx de Julien Pelabere et ouvrez votre intelligence émotionnelle à de nouveaux horizons.*

Source : TEDx Talks  
<https://www.youtube.com/watch?v=N9duDfWSfU4&t=703s>

# Calmer le jeu

## 4. Évitez de prendre les choses personnellement

Lorsque les choses deviennent tendues, il est facile de prendre les commentaires de l'autre partie personnellement. Essayez de rester concentré/e sur les faits et les objectifs de la négociation, plutôt que de vous laisser emporter par les émotions.



## 5. Prenez une pause si nécessaire

Si la situation devient trop tendue, il peut être bénéfique de prendre une pause pour se calmer. Cela peut vous aider à retrouver votre concentration et à aborder la négociation avec un nouvel état d'esprit.

En suivant ces conseils,  
vous serez mieux préparé/e  
pour gérer les situations  
difficiles lors de vos  
négociations.

Gardez à l'esprit que la  
gestion des émotions est une  
compétence qui peut être  
développée avec de  
l'entraînement.

# CONCLUSION

Maîtriser ses émotions est un processus qui nécessite du temps et de la pratique, mais qui peut grandement améliorer nos relations commerciales.

En appliquant ces conseils, vous serez en mesure de mieux gérer vos émotions et de négocier de manière plus adaptée.

Rappelez-vous, prendre le temps de comprendre et de contrôler ses émotions peut mener à des résultats plus satisfaisants pour toutes les parties impliquées.

Une bonne négociation est un échange dans lequel chacun/e s'estime gagnant/e.

# UNE ÉQUIPE À VOS CÔTÉS

***Votre entreprise dispose d'une équipe commerciale ?***

*Découvrez notre organisme, qui interroge directement les décideurs pour créer des parcours de formation commerciale sur mesure. Jetez un coup d'œil à nos offres et contactez-nous pour échanger sur vos enjeux du moment.*

**DÉCOUVREZ  
NOS FORMATIONS**



**Des coaches en activité**



**Julien Pibourret**  
Expert LinkedIn  
& social selling



**Richard Rufenach**  
Expert en vente B2B  
& entrepreneuriat



**Hasnia Muman-Berkhli**  
Experte  
en posture commerciale



Bénéficiez d'une prise en charge par l'Etat grâce à notre certification Qualiopi