

JEUX DE RÔLE : NÉGOCIER ET CONCLURE UNE NÉGOCIATION

« Un vendeur récalcitrant »

Vous vous nommez Camille Laurent et vous êtes assistant(e) d'un manager d'un important service commercial. Vous travaillez dans un pays étranger dans une grosse concession automobile.

Votre manager, Monsieur Pontal vous a délégué l'organisation administrative du prochain « Salon de l'automobile de Belfort » (France) qui est habituellement un gros vecteur de chiffre d'affaire (138 000€ l'an dernier). Il s'est occupé du côté « marketing » et de choisir les véhicules présentés et vous demande notamment d'organiser le planning de présence des vendeurs.

Il vous a prévenu(e) : Monsieur Marcot, l'un de ses meilleurs vendeurs, évite systématiquement de se rendre au salon de Belfort. L'an dernier, il avait posé sa semaine de congé juste cette semaine là, et les deux années d'avant, il avait avancé d'autres prétextes (rendez-vous avec des clients...) pour éviter de s'y rendre. Cette année, le manager a décidé qu'il ne céderait pas, car les autres vendeurs commencent à se plaindre de cette situation. En même temps, il ne veut pas que Monsieur Marcot se vexe et mette de la mauvaise volonté, mais il vous recommande d'être ferme. Vos relations avec Monsieur Marcot sont habituellement cordiales, sans dépasser le stade professionnel. Vous vous vouvoyez.

→ Nous sommes Mardi 4 mars, il est 9h30. Vous avez demandé à Monsieur Marcot de passer à votre bureau sans lui donner la raison de ce rendez-vous. Votre objectif est d'obtenir de lui qu'il vous donne deux demi-journées de disponibilité et qu'il s'engage à venir au salon.

Vous disposez des éléments suivants :

- planning du salon de l'automobile en cours d'élaboration avec les contraintes s'y afférant
- disponibilité des vendeurs
- copie de l'agenda partagé de M. Marcot

Annexe 1 : planning du salon (en cours de préparation)

Salon de l'automobile de Belfort 200N – 29/30/31 mars
Présence des Vendeurs Concession

	Samedi 29 mars	Dimanche 30 mars	Lundi 31 mars
8h30 - 13h30			
13h30 – 17h30			
Nocturne → 10h30			

Contraintes :

Au moins deux vendeurs ensemble sur chaque créneau (trois serait l'idéal)

Paieement des vendeurs en heures supplémentaires majorées à 50% pour le samedi journée et à 100% pour le samedi nocturne et dimanche-lundi. Prime de 5% sur les promesses de vente en plus des HS.

Annexe 2 : disponibilité des vendeurs

	Vœux (ordre de préférence)
M. Alba	<i>Samedi, dimanche</i>
Mlle Frost	<i>Lundi, dimanche AM</i>
M. Gurville	<i>Dimanche</i>
M. Canone	<i>Samedi, lundi M</i>
Mme Leccia	<i>Samedi AM, dimanche</i>
M. Royer	<i>Lundi, samedi</i>
M. Marcot	<i>? n'a pas donné ses disponibilités</i>
M. Smallville	<i>Dimanche AM, Lundi</i>
Mlle Crandin	<i>Lundi</i>

Copie de l'agenda partagé de M. Marcot pour la journée du 29 mars



29 mars



lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
				1		2 Conces-
3 Concession fermée	4	5	6	7	8	9 Conces- sion fer-
10 Concession fermée	11	12	13	14	15	16 Ouverture concession
17 Concession fermée	18	19	20	21	22	23 Conces- sion fer-
24 Concession fermée	25	26	27	28	29 RDV 9h30 à confirmer M. Tours RDV 10h30 M. Riebel	30 Conces- sion fer- mée
31 Concession fermée						

Grille pour les observateurs

Le contexte global de la situation	Décrivez l'organisation où se déroule la négociation	
	Décrivez la raison qui a amené le besoin de négocier	
La relation entre les individus prenant part à la négociation	Interne à l'organisation ? Relation hiérarchique ? Relation d'égal à égal ? Avec un interlocuteur externe ?	
Le rapport de force	Égal ou inégal ? - du fait du statut des individus - du fait du charisme d'un des individus ou des compétences - du fait de la position initiale dans la situation	
préparation de la négociation	Connaissance du dossier par l'assistant	TB B M
La négociation	Négociation coopérative ? Négociation conflictuelle ?	
Comportement verbal des deux acteurs	Éléments favorables à la négociation	L'assistant M. Marcot

	Éléments défavorables à la négociation	L'assistant M. Marcot
Techniques et tactiques mises en œuvre	Observation de l'assistant	
	Négociation coopérative <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> écoute active <input type="checkbox"/> reformulation <input type="checkbox"/> questionnement <input type="checkbox"/> empathie <input type="checkbox"/> promesse <input type="checkbox"/> conseil <input type="checkbox"/> appel à la raison <input type="checkbox"/> appel à la norme <input type="checkbox"/> appel aux faits 	
	Négociation conflictuelle <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> polémique <input type="checkbox"/> ping-pong verbal <input type="checkbox"/> déviation du sujet <input type="checkbox"/> demande de contrepartie systématique <input type="checkbox"/> relation de domination <input type="checkbox"/> effet d'autorité <input type="checkbox"/> insistance <input type="checkbox"/> démonstration par des lieux communs <input type="checkbox"/> argumentation <input type="checkbox"/> manipulation <input type="checkbox"/> culpabilisation <input type="checkbox"/> effet de surprise <input type="checkbox"/> technique du « tout ou rien » <input type="checkbox"/> mauvaise foi <input type="checkbox"/> absence d'écoute 	
La fin de la négociation (évaluation de la relation)	<input type="checkbox"/> Échec <input type="checkbox"/> Réussite <input type="checkbox"/> Renvoi	
	Critère de satisfaction : les deux parties sont elles satisfaites ?	

	Critère d'équité : le résultat de la négociation est-il équitable ?	
	Critère relationnel : la relation peut-elle être maintenue de façon satisfaisante après la négociation ?	
	Critère d'efficacité : la négociation a-t-elle abouti à un coût raisonnable (en termes de temps passé, d'énergie dépensée, d'organisation...) ?	
	Critère d'effectivité : l'accord est-il réalisable dans le respect des engagements de chaque partie ? un planning précis a-t-il été institué ?	
Aboutissement	Y'a-t-il eu consensus ?	
	Y'a-t-il eu un compromis ?	
	Y'a-t-il eu une concession ? de quel interlocuteur ?	

Grille d'évaluation pour les acteurs (l'assistant)

L'assistant a anticipé les objections (préparation de la négociation)	TB	Bon	Moyen
L'assistant a t'il traité les objections ? (capacité d'écoute et de réaction)	TB	Bon	Moyen
L'assistant a t'il atteint son objectif de deux demi-journées? (efficacité)	TB	Bon	Moyen
L'assistant a t'il réussi à rester en négociation coopérative ?	TB	Bon	Moyen
Mobilisation du vocabulaire en langue (étrangère ou française)	TB	Bon	Moyen
Qualité de l'expression	TB	Bon	Moyen
Qualité de la prononciation	TB	Bon	Moyen

Éléments de correction pour les enseignants

- si l'étudiant a bien étudié son dossier, le cas est assez facile, je n'ai pas introduit de contrainte spécifique, le planning est encore entièrement libre, les commerciaux sont nombreux...
- en fait, vous (Marcot) n'avez pas beaucoup d'argument à opposer car la demande est légitime
- vous pouvez jouer :
 - sur votre agenda (j'ai des rendez-vous le samedi matin)
 - sur votre mauvaise foi (j'ai oublié de donner mes dispo)
 - je suis le meilleur vendeur, cela mérite des compensations
 - sur la remise en cause de l'autorité de l'assistant dans cette affaire : je n'ai pas envie de discuter avec vous de ce pb, je discuterai avec le patron
 - vous pouvez essayer de négocier une demi-journée au lieu de deux ...
 - essayer de dévier le sujet (c'est pas tout ça, j'ai un client qui m'attend...)
 - culpabiliser (c'est toujours les mêmes...)
 - effet de surprise (c'est super ton nouvel ensemble, tu es particulièrement jolie...)
 - lieux communs (les salons comme ça, ça ne sert à rien...)
- ne poussez pas trop l'étudiant vers le conflit, l'objectif est qu'il trouve des arguments, et qu'il ne s'énerve pas, qu'il préserve la relation...
- vous pouvez créer plus de contraintes en modifiant le planning et le nb de vendeurs...
- vous pouvez modifier les grilles d'observation et d'évaluation...