

CNSTC 0 – Qu'est-ce que la négociation ?

Contenu

1 – Quelques définitions.....	1
1.1 – Commençons avec celles des étudiants !.....	1
1.1 – Un proverbe américain.....	2
1.3 – Au 15 ^e siècle, selon le dictionnaire Godefroy.....	2
1.4 – Selon le « Trésor de la langue française ».....	2
1.5 – La négociation commerciale.....	2
2 - Deux citations.....	2
François de Callières, de la manière de négocier avec les souverains, 1716.....	2
孙子兵法 Sunzi, l'Art de la Guerre, ~ 6e siècle avant J.-C.....	3
3 – La négociation en BTS CNSTC : B2B or not 2B ?.....	3
A vous de jouer !.....	4
... et une première conclusion.....	5

- *En italiques, les citations du programme*
- En **encadré**, les définitions importantes

1 – Quelques définitions

1.1 – Commençons avec celles des étudiants !

- une discussion
- une prise d'information
- savoir argumenter
- communiquer
- faire un accord
- Se mettre d'accord
- Un contrat
- Vendre
- Compromis / concessions
- Bon plan
- Débat
- Arguments
- laisser parler l'autre pour avoir plus d'informations
- un art psychologique
- un marchandage
- parler
- convaincre
- manager (les sensibilités)
- Proposer
- Contact entre l'offre et la demande
- Communiquer
- Solution
- Echange
- Duel
- Commerce
- ...

1.1 – Un proverbe américain

« PREPARATION, PREPARATION, PREPARATION ! »

ET QUE FAUT-IL PREPARER ET CONNAÎTRE A L'AVANCE ?

- Prix
- Client et ses attentes
- Ses propres forces et faiblesses
- Produit ou service : ses avantages
- Ses propres objectifs
-

1.3 – Au 15^e siècle, selon le dictionnaire Godefroy

(Dictionnaire de l'ancienne langue française et de tous ses dialectes du IX^e au XV^e siècle, Frédéric Godefroy, 1880-1895.)

NEGOCIATION, - cion, s. f., négoce :
Vie de *negociation*... Par *negociacion* il entend gens qui continuellement estudient a gaaing par marchandises. (ORESME, *Politiq.*, 2^e p., fo 53^b, éd. 1489.)

1.4 – Selon le « Trésor de la langue française »

<http://www.cnrtl.fr/definition/négociation>

- Action de faire du commerce, du négoce.
- Discussion d'un contrat pour arriver à sa conclusion;
- Démarche(s), série d'entretiens pour parvenir à un accord, pour conclure une affaire du domaine privé ou public ou mettre fin à un différend.
 - Échange de vues par l'intermédiaire de représentants de puissances adverses, lors d'un conflit, pour parvenir à un accord pacifique ou à la mise en place d'un traité.
 - Discussion menée par les représentants de groupes sociaux pour parvenir à un accord sur un point de politique économique et sociale.

1.5 – La négociation commerciale

« La négociation peut être définie de diverses manières (...)

Négociation

Lexique

Recherche d'un **accord**,

- centrée sur des intérêts **matériels** ou des enjeux **quantifiables**
- entre deux ou plusieurs interlocuteurs,
- dans un **temps limité**.

Source : La négociation commerciale, Leroux et Chouraqui, Vuibert 2017

2 - Deux citations...

François de Callières, de la manière de négocier avec les souverains, 1716

« Il faut qu'un bon négociateur agisse avec eux par rapport à leurs idées, s'il ne veut pas se tromper. Il faut donc qu'il se dépouille en quelque sorte de ses propres sentiments pour se mettre à la place du prince avec qui il traite, qu'il se transforme, pour ainsi dire en lui, qu'il entre dans ses opinions et dans ses inclinations »

孙子兵法 Sunzi, l'Art de la Guerre, ~ 6e siècle avant J.-C.

« Qui connaît l'autre et se connaît, en cent combats ne sera point défait.
 Qui ne connaît l'autre, mais se connaît, sera vainqueur une fois sur deux.
 Qui ne connaît pas plus l'autre qu'il ne se connaît sera toujours défait ».

COMMENT LES RESUMER ?

- Les deux citations soulignent l'importance de la connaissance de l'autre.
- La 2e mentionne en plus la connaissance de soi-même.
- Cela fait partie de la préparation !
- Rentrer dans la tête du client : le connaître aussi bien que soi même
- Connaître nos défauts et nos qualités et ceux du client
- Anticiper

3 – La négociation en BTS CNSTC : B2B or not 2B ?

Offre Renault TWINGO : agile de corps et d'esprit



Source : Renault France - <https://www.dailymotion.com/video/x6f6477>

Vidéo : Pourquoi choisir les services Renault Trucks ?



source: https://youtu.be/Zn_MJzDfRlg - <https://www.renault-trucks.fr/renault-trucks-247>

	TWINGO	RENAULT TRUCKS
• Quelle est la cible de ces films ?	particuliers	professionnels
• objet	Voiture	Service
• Quels sont les messages de ces films ?	Prix « agilité » design	Personnalisé « proche des clients », disponible Rentabilité, économie, coût Contrat Connaît les besoins maintenance
• Quelles différences entre les deux ?		Plus détaillé Marqué en gros « plus vrai » EXPLICATIF, ARGUMENTE

Business to Consumer – B2C

Activité commerciale et marketing qui s'opère à destination des consommateurs particuliers.

lexique

Source : <https://www.definitions-marketing.com/>

« Le B2C est la partie la plus visible pour le grand public de l'activité économique et commerciale, mais on considère en général qu'elle ne représente **que de 20 à 25 % des volumes d'échanges commerciaux.** »

Source : <https://www.definitions-marketing.com/>

Business to Business – B2B

lexique

Activités commerciales et marketing réalisées entre entreprises.

Source : <https://www.definitions-marketing.com/>

« Souvent mal connue du grand public et même des étudiants en marketing, l'activité B2B représente la plus grande partie des échanges commerciaux mondiaux et nationaux. »

Source : <https://www.definitions-marketing.com/>

« Parmi ces caractéristiques propres aux commerces BtoB, on peut citer les éléments suivants :

- les clients / consommateurs sont des entreprises
- les clients / prospects sont moins nombreux mais la valeur unitaire potentielle est plus élevée
- la recherche d'information de l'acheteur peut être très approfondie et se fait essentiellement sur Internet
- les cycles d'achats et de décisions peuvent être très longs et mobiliser plusieurs interlocuteurs (décideur, acheteur, utilisateur,...)
- le risque perçu peut être très important pour l'entreprise et la carrière personnelle du décideur pour les investissements lourds
- les clients / prospects sont mobiles (mobilité professionnelle interne et externe)
- les acheteurs sont normalement plus rationnels et parfois des acheteurs professionnels
- les modes de paiement / facturation peuvent parfois être complexes
- les prix produits peuvent être personnalisés et pré-négociés en fonction de chaque client
- la valeur d'un client entreprise peut être très élevée et représenter une grosse part du CA.
- dans certains domaines, l'acheteur recherche plus une solution globale qu'un produit

Parmi les spécificités du marketing B2B on peut notamment citer, entre autres :

- la communication publicitaire offline se fait essentiellement en presse professionnelle
- le rôle important des foires, salons et autres événements professionnels
- le recours au marketing automatisé
- les problématiques de gestion de leads ou lead management
- le rôle du content marketing (notamment sur Internet)
- la gestion particulière des grands comptes
- le rôle des relations d'affaires inter-personnelles
- la détection de projets
- etc. »

Source : <https://www.definitions-marketing.com/>

A vous de jouer !

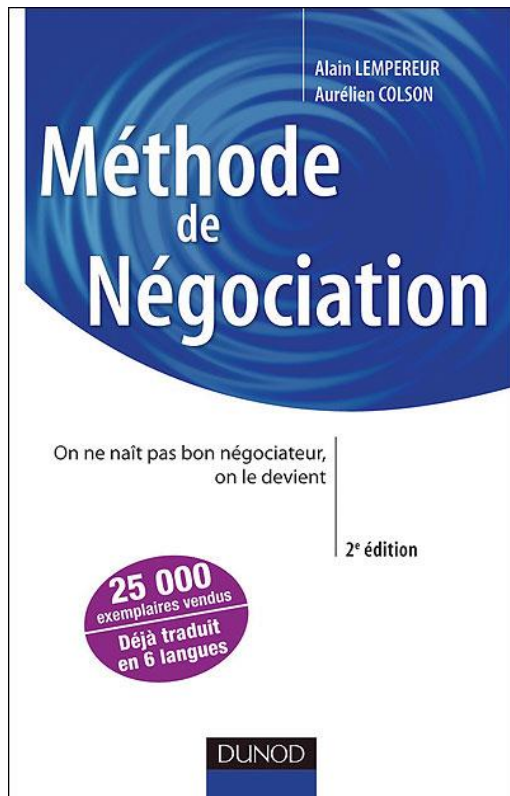
Vidéo : la négociation

Source : « La vérité si je mens II » - <https://youtu.be/hmgMh7WpiBU>

COMMENT ANALYSER CETTE NEGOCIATION ?

- le fournisseur vend des vêtements, le client est une chaîne de supermarchés
- il y a déjà eu une commande, donc le prix a déjà été négocié
- le rapport de force favorise le client
- le client en profite pour faire de nouvelles demandes d'argent
- il prend en compte l'intérêt du fournisseur en lui faisant espérer de nouvelles commandes.

... et une première conclusion



« On ne naît pas bon négociateur,
on le devient »