

Le comportement des bons négociateurs

Comportements à éviter

- Utiliser des mots et des phrases qui irritent (p. ex.: prétendre soi-même que l'on fait une "offre généreuse", "Voyons, soyez raisonnable!")
- Réagir à une proposition en faisant une contre-proposition
- Alimenter une spirale défense/attaque
- Diluer la force d'un argument en avançant toute une série de raisons censées le justifier

Comportements utiles

- Décrire ce que l'on est sur le point de faire ou de dire (p.ex.: "J'aimerais vous poser une question" ou "J'ai une idée que j'aimerais vous expliquer")
- Vérifier que l'on a été bien compris + résumer ce qui a été dit jusqu'à présent
- Poser des questions afin d'obtenir plus d'information
- Décrire ses propres impressions, réflexions et sentiments

Source: N. Rackham, J. Carlisle, *The Effective Negotiator (Part 1) – The Behaviour of Effective Negotiators*, Journal of European Industrial Training (JEIT), 2, 6, 1978, pp. 6 - 11