

**ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES
- BOUALEM OUSSEDIK -**

Module : les fondamentaux de la négociation

Niveau : 2^{ème} Année Master

Spécialité : Marketing (groupes :1&2)

L'enseignante : Dr N.MESSAOUDI



L'année académique : 2017/2018

Semestre : 2

Date : 15/05/2018

Durée : 1 heure 30 minutes

CORRIGE

Exercice 1 (5 points)

1. Sorry, je vais refaire mon devis.	Enfant soumis
2. Youppie ! J'ai signé le contrat !	Enfant spontané
3. J'ai signé le contrat « Vital » ce matin.	Adulte
4. Si on essayait ce nouveau produit, ce serait magnifique !	Enfant libre
5. c'est un client difficile mais je t'aiderai, aies confiance.	Parent nourricier
6. Je ne vois pas pourquoi je ferai des rapports d'activité.	Enfant rebelle
7. Je n'admets pas que vos tarifs ne soient pas affichés.	Parent normatif
8. Tu as fait un très bon oral, félicitations.	Parent nourricier

Exercice 2 (5 points)

Situation	Points positifs	Erreurs du négociateur
1. Bonjour, Lyes Taleb. Vous êtes bien Youssef Samar, responsable des achats ? (le client acquiesce). Comme j'étais chez un bon client juste en face, je viens vous voir pour vous proposer notre nouveau catalogue de promotions sur les fournitures de bureau. Je suppose que faire des économies de papier vous intéresse ?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation personnelle ; ➤ Contrôle de l'interlocuteur ; ➤ Bonne accroche présentée en avantage client. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salutation incomplète ; ➤ Pas de présentation de l'entreprise ; ➤ Dévalorise le prospect : « Comme j'étais chez un bon client... »
2. Bonjour Madame, Ahmed Yassir, entreprise DATA, spécialiste des solutions informatiques. Excusez-moi de vous déranger, avez-vous besoin de faire évoluer votre système actuel ? Je pourrai vous proposer notre petit catalogue.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salutation complète ; ➤ Présentation personnelle et de l'entreprise avec l'activité. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne contrôle pas l'interlocuteur ; ➤ Se dévalorise et manque d'assurance : excusez-moi, déranger, je pourrais, petit catalogue ; ➤ Accroche qui facilite le « non »

Exercice 3 (5 points)

<p>L'addition « Le prix va comprendre le robot, les différents accessoires et un best-seller de la cuisine internationale. De plus, il est garanti pour 3 ans. »</p>
<p>La minimisation « Ce que je peux faire, c'est...nous sommes en Mai, vous facturer la moitié en juin et l'autre moitié en septembre. »</p>
<p>La division « Pour 1 unité monétaire par jour (évalué sur les 3 ans de la garantie), vous allez passer des moments conviviaux avec ceux que vous aimez, autour d'un repas mijoté avec amour et dans le confort. »</p>
<p>La comparaison « Ce robot vous coûtera 1 unité monétaire par jour (évalué sur les 3 ans de la garantie), soit nettement moins cher que le delivered. »</p>
<p>La multiplication « Cette option vous permet de réduire de 30 à 50 unités monétaires votre budget mensuel de restauration, soit une économie minimum de 360 unités monétaires l'année ».</p>
<p>La soustraction « C'est un prix de lancement, cette offre prend fin lundi : après nous nous pourrions plus vous offrir le robot à ce prix »</p>
<p>La relativité « C'est une innovation révolutionnaire et unique. Nous sommes les premiers à la mettre sur le marché »</p>

Exercice 4 (5 points)

Dans ce cas :

- **Une perception du temps souple**

La gestion du temps est *polychronique*. Il se peut donc qu'un individu réalise plusieurs tâches à la fois et soit en interaction permanente avec ses collaborateurs, ses fournisseurs, sa famille ; tout cela en même temps. Votre interlocuteur répondra naturellement à toutes les sollicitations qui l'entourent et cela fait partie intégrante de sa manière à gérer le temps.

- **Des relations professionnelles basées sur la personne**

L'élément essentiel à intégrer est que la relation à la personne prime sur la relation à la tâche à accomplir. Pour travailler dans de bonnes conditions, il est important que la relation professionnelle soit bien établie et la confiance approuvée. Le temps ainsi passé à tisser des liens permet de mieux se comprendre. Si cette dernière étape n'est pas prise en compte, cela pourrait être perçu comme offensant pour votre interlocuteur.

Dans un contexte collectif tel que le scénario présenté ici, l'individu se définit par rapport à son groupe d'appartenance. Il est donc essentiel de préserver la cohésion du groupe responsable des individus qui le composent et qui doivent en retour en respecter les codes.

Si vous n'avez pas eu de connaissance en négociation interculturelle, quelle aurait-été votre réaction ?

Agacé(e), vous ne l'auriez pas pris au sérieux et vous auriez coupé court à cette négociation pour essayer de trouver des prospects plus à l'écoute. Grâce à cette expertise interculturelle, vous arriverez à mieux comprendre vos interlocuteurs et à maximiser vos chances de réussite d'un projet international.

Dr N.MESSAOUDI