

Certification		Mener une négociation dans un cadre professionnel								
Référentiel d'activités		Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation						
ACTIVITES	COMPETENCES	SAVOIRS ASSOCIES (CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE)	Modalités d'évaluation : L'évaluation se déroulera en 2 temps successifs :	Compétences évaluées	Critères d'évaluation	Eléments observables				
A1 Préparer la négociation pour identifier le contexte de la négociation, les acteurs, leurs besoins et attentes, définir ses objectifs et construire son argumentaire pour maximiser ses chances d'une négociation réussie	A1C1 Comprendre les mécanismes de la négociation et des concepts associés afin d'en maîtriser les codes et identifier la meilleure stratégie à adopter	A1C1SA1 Connaître la définition d'une négociation	<p>1) <u>Mode</u> : Un questionnaire en ligne portant sur l'activité A1 "Préparer la négociation pour identifier le contexte de la négociation, les acteurs, leurs besoins et attentes, définir ses objectifs et construire son argumentaire pour maximiser ses chances d'une négociation réussie", A2 "Mettre en place une stratégie de négociation adaptée au contexte et aux enjeux de la négociation pour aboutir à un accord sur le long terme dans un esprit collaboratif et "gagnant/gagnant" " et A3 "Communiquer en situation de négociation de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle".</p> <p>Modalité d'évaluation : Le candidat devra répondre à une série de 10 questions de connaissances portant sur les critères d'évaluation A1Cr1 / A1Cr2 / A1Cr3 / A2Cr1 / A2Cr2 / A2Cr3 / A3Cr1</p> <p><u>Durée</u> : 10 min</p> <p>2) <u>Mode</u> : Un questionnaire en ligne portant sur les activités A2 "Mettre en place une stratégie de négociation adaptée au contexte et aux enjeux de la négociation pour aboutir à un accord sur le long terme dans un esprit collaboratif et "gagnant/gagnant", A3 "Communiquer en situation de négociation de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle" et A4 3Consolider les accords de la négociation pour renforcer la confiance de son / ses interlocuteurs3</p> <p><u>Modalité d'évaluation</u> : A partir d'une étude de cas portant sur une situation de négociation entre un manager (le candidat) et son collaborateur, le candidat devra répondre à une série de 10 questions de compétences portant sur les critères d'évaluation A2Cr1 / A2Cr2 / A2Cr3 / A3Cr1 / A4Cr1</p> <p><u>Durée</u> : 20 min</p> <p>Durée totale = 30 min</p>	A1C1 Comprendre les mécanismes de la négociation et des concepts associés afin d'en maîtriser les codes et identifier la meilleure stratégie à adopter	A1C1C1 Le candidat maîtrise les notions de négociation et concepts associés et leurs mécanismes	A1C1Obs1 Les définitions de négociation, concertation, débat, décision, etc sont connues				
		A1C1SA6 Connaître les buts d'une négociation				A1C1Obs2 Les différents résultats d'une négociation sont listés (gagnant/gagnant, gagnant/perdant...) et expliqués				
		A1C1SA2 Connaître la définition des concepts associés à la négociation : concertation, débat, décision...				A1C1Obs3 Les buts d'une négociation sont donnés				
		A1C1SA3 Connaître les avantages et inconvénients d'une négociation				A1C2Obs1 L'objet et le contexte de la négociation sont connus du candidat				
		A1C1SA4 Connaître les différents types de négociation				A1C2Obs2 Tous les acteurs sont identifiés ainsi que leurs enjeux et objectifs				
		A1C1SA5 Connaître les types de résultats d'une négociation (gagnant/gagnant, gagnant/perdant...)				A1C2Obs3 Le candidat se fixe ses propres objectifs et ses propres marges de négociation				
		A1C1SA7 Connaître les rôles des différents acteurs dans une négociation				A1C3Obs1 L'argumentaire du candidat est structuré				
	A1C2 Analyser la situation de négociation afin d'identifier les différentes variables impliquées et construire la technique de négociation adéquate aboutissant à un accord "gagnant/gagnant"	A1C2SA1 Connaître l'objet et le contexte de la négociation		A1C3 Préparer son argumentaire pour élaborer des propositions au service de ses objectifs et des contre-propositions pour lever les situations de blocage	A1C3C3 L'argumentaire préparé par le candidat est de qualité et est orienté vers une solution "gagnant/gagnant"	A1C2Obs4 Le candidat analyse la situation de négociation en amont afin de se préparer au mieux à négocier	A1C3Obs2 Dans son argumentaire, le candidat prépare une alternative pour surmonter les éventuelles situations de blocage			
		A1C2SA2 Connaître les enjeux et objectifs de son /ses interlocuteurs				A1C3Obs3 Le candidat prépare des questions pertinentes à l'attention de son/ses interlocuteur(s)				
		A1C2SA3 Connaître la typologie de son /ses interlocuteurs				A1C3Obs4 Le candidat construit un plan B acceptable et réalisable pour lui, dans le cas où la négociation échouerait				
		A1C2SA4 Savoir mesurer le rapport de force des acteurs de la négociation				A2Cr1Obs1 Le candidat maîtrise au moins 2 techniques de négociation				
		A1C2SA5 Savoir définir ses propres objectifs				A2Cr1Obs2 Le candidat est capable de choisir la technique de négociation la plus adaptée à la situation				
		A1C2SA6 Savoir définir ses propres marges de négociation				A2Cr2Obs1 Le candidat montre une capacité à gérer ses émotions, il ne cède ni à la peur ni à la colère				
		A1C2SA7 Connaître les qualités d'un négociateur				A2Cr2Obs2 Le candidat est capable d'argumenter et de répondre face aux objections de son/ses interlocuteur(s)				
	A1C3 Préparer son argumentaire pour élaborer des propositions au service de ses objectifs et des contre-propositions pour lever les situations de blocage	A1C3SA1 Connaître les principes de l'argumentation		A2C3 Conclure l'entretien ou la réunion de négociation par un accord formel pour engager les acteurs de la négociation	A2C3C3 Le candidat est capable de conduire l'entretien de négociation jusqu'à l'obtention d'un accord mutuellement satisfaisant	A1C3Obs5 Le candidat construit un plan B acceptable et réalisable pour lui, dans le cas où la négociation échouerait	A2Cr3Obs1 Le candidat met en place des techniques amenant la prise de décision			
		A1C3SA2 Connaître la structure d'une argumentation				A2Cr3Obs2 Les différentes solutions gagnant/gagant sont listées par le candidat				
		A1C3SA3 Savoir anticiper/faire face aux tentatives de déstabilisation				A2Cr3Obs3 L'accord conclu est satisfaisant pour tous les acteurs de la négociation				
		A1C3SA4 Savoir anticiper/dépasser les blocages				A3Cr1Obs1 Le candidat maîtrise et utilise les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale				
		A1C3SA5 Savoir construire une check-list de questions à poser				A3Cr1Obs2 Le candidat pratique l'écoute active				
		A1C3SA6 Savoir préparer un plan alternatif				A3Cr1Obs3 Le candidat adopte un comportement assertif				
		A1C3SA8 Savoir diagnostiquer ses propres capacités de négociateur				A4Cr1Obs1 Un plan d'actions pour suivre l'accord conclu est mis en place				
	A2 Mettre en place une stratégie de négociation adaptée au contexte et aux enjeux de la négociation pour aboutir à un accord sur le long terme dans un esprit collaboratif et "gagnant/gagnant"	A2C1 Respecter la structure d'un entretien ou de réunion de négociation pour construire un discours plus convaincant		A2C1SA1 Connaître les temps fort d'un entretien ou d'une réunion de négociation	A2C2 Conduire un entretien ou une réunion de négociation pour rechercher un accord satisfaisant pour tous les acteurs de la négociation	A2C2C1 Le candidat est capable d'adopter une technique de négociation adaptée au contexte	A2C2C2 Le candidat est capable de mener l'entretien de négociation sans céder à ses émotions face aux objections de ses/ses interlocuteur(s)	A2C1Obs1 Les définitions de négociation, concertation, débat, décision, etc sont connues		
				A2C1SA2 Connaître le contenu à aborder dans chacun des temps forts de l'entretien ou de la réunion de négociation				A2C1Obs2 Tous les acteurs sont identifiés ainsi que leurs enjeux et objectifs		
				A2C1SA3 Savoir construire une grille de négociation				A2C1Obs3 Le candidat se fixe ses propres objectifs et ses propres marges de négociation		
A2C2 Conduire un entretien ou une réunion de négociation pour rechercher un accord satisfaisant pour tous les acteurs de la négociation		A2C2SA1 Savoir aménager un espace favorable à la négociation	A2C3 Conclure l'entretien ou la réunion de négociation par un accord formel pour engager les acteurs de la négociation	A2C3C3 Le candidat est capable de conduire l'entretien de négociation jusqu'à l'obtention d'un accord mutuellement satisfaisant				A2C2Obs1 L'objet et le contexte de la négociation sont connus du candidat	A2C3Obs4 Le candidat construit un plan B acceptable et réalisable pour lui, dans le cas où la négociation échouerait	
		A2C2SA2 Connaître les différentes techniques de négociation						A2C3Obs5 Le candidat maîtrise au moins 2 techniques de négociation		
		A2C2SA3 Savoir utiliser la technique de négociation adaptée au contexte						A2C3Obs6 Le candidat est capable de choisir la technique de négociation la plus adaptée à la situation		
		A2C2SA4 Connaître les leviers de négociation						A2C3Obs7 Le candidat montre une capacité à gérer ses émotions, il ne cède ni à la peur ni à la colère		
		A2C2SA5 Savoir gérer ses émotions et celles de son/ses interlocuteurs						A2C3Obs8 Le candidat est capable d'argumenter et de répondre face aux objections de son/ses interlocuteur(s)		
		A2C2SA6 Savoir répondre aux objections, aux questions délicates						A2C3Obs9 Le candidat met en place des techniques amenant la prise de décision		
		A2C2SA7 Savoir identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs						A2C3Obs10 Les différentes solutions gagnant/gagant sont listées par le candidat		
A2C3 Conclure l'entretien ou la réunion de négociation par un accord formel pour engager les acteurs de la négociation		A2C3SA1 Savoir repérer les moments et les signes pour formaliser un accord	A3C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message	A3C1C1 Les techniques de communication (verbale, non verbale et para-verbale), l'écoute active et les techniques d'assertivité sont utilisées par le candidat pour favoriser une interaction de qualité et une capacité à gérer une situation sensible avec tact et efficacité				A2C3Obs11 L'accord conclu est satisfaisant pour tous les acteurs de la négociation	A3Cr1Obs3 Le candidat adopte un comportement assertif	
		A2C3SA2 Savoir définir les différentes solutions gagnant/gagnant						A3Cr1Obs4 Le candidat pratique l'écoute active		
		A2C3SA3 Savoir conclure un accord gagnant/gagnant						A3Cr1Obs5 Le candidat adopte un comportement assertif		
		A2C3SA5 Connaître les techniques de conclusion						A4Cr1Obs1 Un plan d'actions pour suivre l'accord conclu est mis en place		
A3 Communiquer en situation de négociation de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle	A3C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message	A3C1SA1 Connaître et appliquer les bases de la communication : canaux, modes et registres	A3C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteur(s) pour encourager les interventions constructives	A3C2C1 Le candidat est capable de mener l'entretien de négociation sans céder à ses émotions face aux objections de ses/ses interlocuteur(s)	A3C2C2 Le candidat est capable de mener l'entretien de négociation sans céder à ses émotions face aux objections de ses/ses interlocuteur(s)	A3C1SA2 Connaître les obstacles à la communication : cadre de référence, proximité et bruits				
		A3C1SA3 Savoir adopter une posture/allure adaptée à la situation				A3C1Obs1 Le candidat maîtrise et utilise les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale				
		A3C1SA4 Savoir choisir la bonne gestuelle pour faire passer les émotions appropriées				A3C1Obs2 Le candidat pratique l'écoute active				
		A3C2SA1 Savoir questionner				A3C1Obs3 Le candidat adopte un comportement assertif				
	A3C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteur(s) pour encourager les interventions constructives	A3C2SA2 Savoir utiliser les silences				A3C3 Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteur(s)	A3C3C1 Les techniques de communication (verbale, non verbale et para-verbale), l'écoute active et les techniques d'assertivité sont utilisées par le candidat pour favoriser une interaction de qualité et une capacité à gérer une situation sensible avec tact et efficacité	A3C2Obs1 L'objet et le contexte de la négociation sont connus du candidat	A3Cr1Obs4 Le candidat pratique l'écoute active	
		A3C2SA3 Savoir reformuler						A3C2Obs2 Tous les acteurs sont identifiés ainsi que leurs enjeux et objectifs		
		A3C3SA1 Connaître la notion d'assertivité						A3C2Obs3 Le candidat se fixe ses propres objectifs et ses propres marges de négociation		
	A4 Consolider les accords de la négociation pour renforcer la confiance de son / ses interlocuteurs	A4C1 Pérenniser les accords de la négociation en respectant les engagements pris pour renforcer la confiance et la coopération et contribuer au bien-être des collaborateurs en favorisant une issue satisfaisante pour tous				A4C1SA1 Savoir déterminer les points positifs et les axes d'amélioration de la négociation	A4C1C1 Un accord formel et pérenne est acté entre les acteurs de la négociation	A4C1C2 Le candidat est capable de mener l'entretien de négociation sans céder à ses émotions face aux objections de ses/ses interlocuteur(s)	A4C1C3 Le candidat est capable de mener l'entretien de négociation sans céder à ses émotions face aux objections de ses/ses interlocuteur(s)	A4C1SA2 Savoir mettre en place un plan de perfectionnement (indicateur de performance)
						A4C1SA3 Savoir tirer un enseignement de la situation passée				A4C1Obs1 Un plan d'actions pour suivre l'accord conclu est mis en place
A4C1SA4 Savoir mettre en place un plan de suivi des accords engagés et une éventuelle renégociation			A4C1Obs2 Une renégociation est prévue si besoin							
A4C1SA5 Savoir définir ses propres objectifs			A4C1Obs3 Le candidat se fixe ses propres objectifs et ses propres marges de négociation							