

TABLE DES MATIÈRES

1. Qu'est-ce que la négociation ?	7
1.1 Quelques définitions	7
1.2 Les traits caractéristiques de la négociation	8
1.3 Les traits caractéristiques de la négociation commerciale	9
1.4 Les deux types de négociation	9
1.5 Les principes de la négociation intégrative	10
1.6 Le langage non-verbal de la négociation	12
2. La typologie des négociations et la typologie des négociateurs	18
2.1 La typologie des négociations	18
2.2 La typologie des négociateurs	22
2.3 La sélection des négociateurs	29
3. La préparation de la négociation commerciale	30
3.1 Recueillir des informations	30
3.2 Déterminer les objectifs	31
3.3 Etablir des stratégies	33
3.4 Organiser la négociation	39
4. Les phases de la négociation commerciale	42
4.1 Le cadre spatio-temporel et le but de l'interaction	42
4.2 Le contenu et les phases de la négociation commerciale	43
4.3 Les participants	47
5. Le contenu de la négociation commerciale	53
5.1 Préambule théorique	53
5.2 Le contenu d'une séance de négociation	56
5.3 Les images d'entreprise, du produit et du marché	61
6. Techniques et tactiques	65
6.1 Les techniques de négociation	65
6.2 Les tactiques de négociation	68
7. Offres, contre-offres, arguments, réfutations et objections	79
7.1 Les offres et les contre-offres	79
7.2 Les arguments	79
7.3 Les réfutations	85
7.4 Les objections	88
7.5 L'analyse de la négociation	89
8. La résolution des conflits	91
8.1 Qu'est-ce que le conflit ?	91
8.2 La négociation	93
8.3 La médiation	97
8.4 L'arbitrage et la voie judiciaire	99
8.5 Les litiges commerciaux	101
9. La négociation interculturelle (1) : Hall, Hofstede, Trompenaars	103
9.1 Qu'est-ce que la négociation interculturelle?	103
9.2 Le modèle de Edward T. Hall	104
9.3 Le modèle de Geert Hofstede	106
9.4 La distance culturelle	109

9.5 Le modèle de Fons Trompenaars	110
10. La négociation interculturelle (2) :	
Peterson et Mole	115
10.1 Le modèle de Brooks Peterson	115
10.2 Le modèle de John Mole	123
11. L'influence de la culture sur la négociation	130
11.1 L'Individualisme	130
11.2 Le temps	131
11.3 Les relations	133
11.4 Contexte faible/Contexte fort	135
11.5 La face	136
11.6 Faire le point sur les dimensions culturelles	138
12. Les styles de négociation internationale	142
12.1 La négociation et le contrat	142
12.2 Les styles de négociation internationale	144
12.3 Les qualités du bon négociateur international	151
13. Portraits de négociateurs	154
13.1 Portraits de négociateurs	154
13.2 Les femmes dans les affaires internationales	161
14. L'étiquette d'affaires	165
14.1 Les cartes de visite	165
14.2 Les salutations	165
14.3 Les présentations	166
14.4 L'humour	167
14.5 Les sujets interdits	167
14.6 Les cadeaux	168
14.7 Recevoir des visiteurs étrangers	169
14.8 Les repas d'affaires	170
14.9 Les boissons	171
14.10 Les vêtements	172
A. Activités	175
I. Jeux	175
II. Questionnaires	177
III. Résolution de conflit par médiation	188
IV. Situations interculturelles	191
B. Simulations	195
I. Informations générales	195
II. Informations confidentielles pour la délégation roumaine	205
III. Informations confidentielles pour la délégation étrangère	217
Bibliographie	231