

VOD 29

# Animation en salle

Guide animateur

Distribué par



# Guide animateur Animation en salle

## FR29.X0 Animation en salle - Ouverture

**Benjamin** : Donc, je suis Benjamin Rousseau, éditeur et consultant. J'ai une dizaine d'expérience dans la négociation, une dizaine d'années d'expérience. Kite surf, je me suis mis au kite surf en janvier pour mon plus grand plaisir on fait des sauts dans tous les sens, et on tombe dans l'eau c'est merveilleux, c'est merveilleux... Laurence ? Laurence...

**Laurence** : C'est moi.

**Benjamin** : Voilà. Chargée d'affaires, 7 ans, pas d'ancienneté dans la négociation. Donc tu viens de commencer...

**Laurence** : J'ai commencé mi-juillet...

**Benjamin** : Voilà.

**Laurence** : Mais je n'ai pas eu encore à mener de négociation...

**Benjamin** : Et avant une expérience de ? Pendant les 7 ans ?

**Laurence** : Alors j'ai commencé au...j'ai suivi...marketing.

**Benjamin** : D'accord, donc marketing plutôt...Orthographe. Alors c'est la journée internationale du sans faute d'orthographe puisque l'orthographe n'existe pas en salle de formation, je le dis pour me dédouaner parce que je fais plein de fautes d'orthographe. Voilà. Donc je vais vous demander d'écrire, n'ayez aucun scrupule...

Je vous propose de vous mettre à des plots différents, alors nous sommes : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 c'est parfait donc 4 personnes à chaque plot et de répondre en équipe aux questions qui sont sur les tables. Donc mélangez vous comme vous voulez de toute façon on va faire d'autres équipes, on va à chaque fois mélanger les équipes.

**Participante** : Quoique la fidélisation elle est plutôt dans le service client....

**Participant** : Si bah si...

**Benjamin** : On se donne encore 10minutes on fini tout. Voilà, pas plus. Très bien....Voilà c'est fini dans la minute ?

**Participants** : ...Non il reste....

**Participante** : ...Et développer la marche commerciale...

**Benjamin** : D'accord. Très bien. Bravo ! On passe...si tu es debout tu vas continuer...sur les étapes clés du processus de négociation....

# Guide animateur Animation en salle

## FR29.X1 Présentation power Point - Erreur

**Yoan** : Bon bah une petite seconde, j'essaye d'afficher l'image, ça devrait venir dans une seconde...je ne sais pas si tout le monde voit bien, on peut peut-être baisser la lumière ?  
Oui voilà c'est bien...Bon, alors : bienvenue à tous, bonjour. Si nous sommes ici aujourd'hui c'est pour voir une nouvelle procédure dans Office Outlook express...La première étape c'est d'aller dans le menu fichier, qui se trouve en haut...vous allez pointer sur nouveau...

**Participant** : Yoan...excuse moi

**Yoan** : Oui ?

**Participant** : c'est pas très net, est-ce que tu as moyen de le faire plus net ?

**Yoan** : Peut être...je ne sais pas si je...

**Participant** : Ouais c'est mieux...

**Yoan** : C'est mieux tout le monde voit ? ...Alors je disais dans la première étape vous allez dans le menu fichier, on va pointer sur nouveau qui se trouve en haut de l'écran...

**Participant** : Attend, t'as moyen d'agrandir parce qu'on voit pas grand-chose...

**Yoan** : Ha...Alors je vais voir ce que je peux faire...Peut être le...

**Participant** : Oui c'est mieux...

**Yoan** : C'est mieux ? D'accord... Oui donc : J'en étais...oui alors étape 2 on rentre dans les contacts...

**Participant** : Heu..Excuse moi Yoan,

**Yoan** : Oui ?...

**Participant** : là on arrive pas à lire...c'est...on arrive pas à lire en fait...

**Yoan** : Ha. C'est trop petit peut être, oui...Alors donc, on vient de voir l'étape 1 qui se trouve ici... Donc voilà étape 2, on en était donc à créer un nom pour le contact...tout le monde en est à l'étape 2 ? ...Donc voilà la flèche que vous allez trouver tout de suite à droite...

**Participant** : C'est pas clair...Est-ce que tu peux juste nous dire les 4 étapes là parce que il y a plein d'infos...

**Yoan** : Oui concrètement les 4 étapes pour faire simple, c'est : on va d'abord dans le menu fichier on crée un nouveau contact...ensuite on va taper un nom pour ce contact...là libre à chacun de choisir le nom

qu'il souhaite...Ensuite on va taper ces informations pour le contact, et la dernière étape c'est...voilà c'est ça, c'est de donner des informations sur le contact précises, s'assurer qu'ils sont dans la même société ou qu'ils appartiennent à un même groupe.

**Participant** : Alors si j'ai plusieurs contacts qu'est-ce que ça donne ?

**Yoan** : Alors...si vous avez déjà un contact...Attendez il me semble que...Quand vous avez déjà un contact...oui y a une autre méthode...Alors oui. Alors : la méthode est un peu plus longue mais sensiblement les étapes sont quand même les mêmes...Hein ? On voit Guide animateur FR29.X1 ©asbpublishingPage 2 sur 2  
www.asbpublishing.com

que les...voilà, on voit que l'étape 1 c'est la même globalement...

**Participant** : Voilà. T'as pas un truc visuel là plus bas ?

**Yoan** : Oui, alors...Oui alors : là c'est le tableau...heu...ça c'est...oui alors ça c'est une fois qu'on est allé dans le menu contacts...Voilà, donc ici en fait vous avez les caractéristiques de vos contacts...Elles sont classées dans une colonne caractéristique, donc si vous avez des contacts en double, la manipulation elle est simple il suffit de... donc vous prenez les contacts donc qui se trouvent dans cette colonne, classés par ordre alphabétique. Alors une fois que vous les avez classés par ordre alphabétique, vous vous assurez bien qu'ils sont tous dans les gens de la même société...Voilà donc vous avez peut être des questions sur la...la première partie ? Non ? C'est...C'est clair ?

## **Guide animateur Animation en salle FR29.X2 Présentation power Point – Modèle**

**Formateur** : J'y vais ? Le type empathique rappelez vous a deux besoins psychologiques : être reconnu en tant que personne et a besoin de satisfaction sensorielle. Et bien quand je veux nourrir mon besoin de reconnaissance en tant que personne qu'est-ce que je fais ? Une des premières choses que je fais, c'est : je vais t'offrir mon besoin. Les plus grands manipulateurs de la terre sont nos enfants. Ça marche aussi pour les chiens... Oui. Le chien sait comment avoir de l'attention de toi et si il

n'a pas d'attention de toi, il fera pipi sur ton oreiller. Mais je décède que c'est la manifestation négative d'un besoin psychologique, peut être que j'ai de quoi lui offrir quelque chose et si j'ai pas : Courage, fuyons. Vous vous rappelez que j'ai donné une règle ce matin qui est la règle N°1, je dois d'abord m'occuper de moi. Je ne connais pas de personne qui sont disponibles pour donner à manger aux autres, si ils n'on pas suffisamment mangé. Et qu'est-ce qu'on va observer ? On va observer qu'il y a des gens qui vont plutôt aller vers la relation et vers les autres. Par exemple, j'arrive dans cette pièce, je ne connais personne, qu'est-ce que je fais ? Et bien je vais me placer de ce côté de mon axe en faisant quoi ? Et bien je vois qu'il y a quelqu'un que je ne connais pas... Elle va créer comme ça cette zone de contact, parce que nous autres empathiques, nous aimons vivre dans les groupes et nous sommes des bêtes de groupes. Toc toc toc...

**Participant** : Et c'était qui ? L'empathique là ?

**Formateur** : L'empathique. Alors c'était une personne qui prend l'initiative du contact et qui est tournée vers la relation et qui parle à l'autre de soi. Donc là vous l'avez vu parce que à peine étais-je entré que j'avais déjà donné des tas d'informations. Tourné vers la relation ou tourné vers l'activité, on va pouvoir maintenant placer nos types de personnalités dedans.

**Participant** : Les personnes elles peuvent être alternativement, internes-externes ? Parce qu'en fait ça dépend peut être du sujet ? A ce moment là il n'y pas besoin de motivation externe ?

**Formateur** : ça devient à ce moment là une stimulation qui est liée...non pas à l'activité elle-même mais à quelque chose qui apporte l'activité.

# Guide animateur Animation en salle

## FR29.X3 Animation en salle – Séquences

### Lancer un exercice

L'idée, c'est d'avoir une feuille relativement simple, qu'on peut avoir toujours sur soi, pour rappeler un petit peu quels sont les enjeux, et puis petit à petit la compléter.

Donc voilà, c'est un outil ultra simple, que vous pouvez vous-même faire évoluer, donc y'a aucun problème. Ce que je vais vous demander immédiatement, c'est de prendre des post-it, je vais vous en donner, chaque table aura une couleur différente, je vais vous donner les post-it, et de noter – vous voyez c'est à peu près l'épaisseur d'un post-it, vous prenez quelqu'un à qui vous pensez, alors est ce que c'est l'acheteur de telle société, est ce que c'est le PDG, ou est ce que c'est l'utilisateur ou le prescripteur, peu importe. Vous en faites 3 par table, donc on va se faire 3 lignes de post-it de la même couleur. Donc il y a 5 post-it que vous devez faire par personne :

- Un pour dire qui c'est (on ne va pas donner son nom, on va donner juste sa fonction).
- Quels sont ses objectifs d'après vous.
- Quelle est sa stratégie.
- De quels moyens dispose-t-il.
- Et quelles sont ses contraintes, qu'est ce qui pourrait le bloquer.

On se donne... 10 minutes pour faire les 3 lignes.

### Mise en situation / jeu de rôle et débrief

BR : Lufthansa me propose 1000€ moins 2%, je souhaite que vous vous aligniez la dessus car actuellement vous êtes à +5%. Est-ce que vous pouvez faire cette concession ?

Stagiaire : Ecoutez, dans le cadre de notre offre globale, c'est vrai que nous on a présenté...enfin le tarif qu'on vous propose pour Francfort est intégré à notre offre globale, maintenant on a fait un point sur le tarif...les tarifs concurrence et précisément sur ce que propose Lufthansa...compte tenu des volumes que vous faites sur la route, pour le moment, je ne peux rien vous accorder.

Maintenant, si de votre côté vous êtes capable

de nous garantir un volume d'affaire sur la route Francfort, effectivement je pourrai m'aligner aux conditions de Lufthansa.

BR : Donc techniquement vous pouvez vous aligner sur...sous réserve de conditions, vous pouvez faire comme Lufthansa.

Stagiaire : Sous réserve de...

BR : vous pouvez faire comme Lufthansa, je le note, merci monsieur, au revoir.

Stagiaire : Au revoir

Guide animateur FR29.X2 ©asbpublishingPage 2 sur 2  
www.asbpublishing.com

BR : Merci. On l'applaudit, qu'est ce qui s'est passé ?

Stagiaires : Il s'est aligné.

BR : Qu'est ce qui s'est passé ? Et qu'est ce que j'ai accordé ? J'ai accordé quoi ? J'ai accordé quoi ?

Stagiaires : J'ai aligné a Lufthansa

BR : Tu t'es aligné, et moi je t'ai donné ?

Stagiaire : Zéro, vous vouliez -2

BR : non non, moi je t'ai donné quoi en contrepartie ?

Stagiaire : Ah bah si, un engagement sur le volume

BR : J'ai dit quoi ? Sous réserve...Attention j'ai demandé qu'on ai des chiffres précis parce qu'on est dans la vraie vie. J'ai dit « Sous réserve de conditions que vous pouvez préciser plus tard, vous pouvez vous aligner sur Lufthansa ?...merci, au revoir » Je m'arrête là, je prends pour acquis que c'est possible. Et il y a de fortes chances que tu finisses par l'accepter, puisque c'est possible.

### **Exemple d'exploitation de film en salle**

BR : Donc voilà les 16 questions, tout le monde arrive à les lire, c'est bien ? Je vais les placer un petit peu plus proche. Comme ça c'est mieux, un petit peu mieux ? Je vais vous les lire hein...je vous les lirai.

BR : Quels sont les avantages pour Eric d'envisager la rupture, à ce moment là ? Il joue la rupture, il dit « Si on ne change rien, moi, je ne peux pas vous dire oui », donc rupture.

BR : Donc je vous rappelle ce qu'il a dit : « Ecoutez Monsieur Souplin, je ne suis pas prêt à signer à n'importe quel prix, alors proposez moi un devis réaliste pour la gamme des solaires et on pourra passer aux cosmétiques. »

**Exemple d'animation « dernier survivant » =  
brain storming collectif**

BR : Alors dans certains cas, on appelle ça – ce jeu – « le dernier survivant », donc c'est... la dernière équipe à donner des éléments à négocier, à gagné. Sachant qu'on ne peut pas répéter deux fois le même. Voilà. On va commencer par vous, qu'est ce que vous suggérez à négocier ? Qu'est ce qu'on peut négocier ?

Stagiaires : Tout peut se négocier

BR : Donnez m'en un, un ça suffit.

Stagiaires : Les net remit

BR : Comment ?

Stagiaire : les net remit

BR : Les ?

Stagiaires : Discount sur les tarifs

BR : Donc discount... ?

Stagiaires : Sur les tarifs...

BR : Tarifs, on va dire les tarifs. Tarifs par ligne. D'accord. Autre chose à négocier ?

Stagiaire : Part de marché.

BR : Part de marché, d'accord, dans les achat