

# Référentiels

Intitulé de la certification
Négociation d'influence
Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :
<p>L'individu est en situation de négociation, comme par exemple dans les situations suivantes :</p> <p>Vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salarié travaillant avec des prestataires extérieurs et devant défendre les intérêts de son entreprise (négociation externe), négociation commerciale, prospection physique ou téléphonique, signature contractuelle, SAV, Gestion des incidents et des réclamations</li> </ul> <p>Gestion de projet, management de proximité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salarié travaillant avec des équipes et qui doit défendre les intérêts de son service (négociation interne), conduite de projet, arbitrage budgétaire, processus de recrutement, démission ou rupture conventionnelle, entretien professionnel</li> </ul> <p>RH</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salarié intervenant sur des processus de recrutement, en situation de démission ou de rupture conventionnelle, d'entretien professionnel, dialogue social</li> </ul> <p>Maintien de l'ordre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervention comme primo-intervenant en situation dégradée (agressivité, gestion des incivilités, fort mécontentement, profils dépressifs...)</li> <li>- Intervention dans le cadre de "Rançongiciel" - kidnap and ransom - cybersécurité</li> </ul> <p>Le professionnel doit préparer puis mettre en place une stratégie de négociation afin de parvenir au meilleur accord possible dans une situation donnée en prenant en compte les parties prenantes.</p>

Référentiels		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités	Critères
C1. Mettre en place des routines de préparations mentales ou physiques en s'appuyant sur les TOP afin de maintenir sa motivation dans la durée pour atteindre un objectif et gérer sa fatigue	<b>Modalité d'évaluation 1 :</b> <b>Descriptif :</b> Mises en situation Questions portant sur des mises en situation. Le questionnaire compte 90 questions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 Questions de connaissances pondérant 30% de la note</li> <li>- 40 Questions complexes portant sur 3 simulations pondérant 70% de la note</li> </ul> <b>Durée :</b> 1h (chronométré) <b>Condition de validation :</b> 70% de bonnes réponses <b>Modalité d'évaluation 2 :</b> <b>Descriptif :</b> Mémoire relatif à une situation réelle Sur la base d'une négociation menée, le candidat est invité à	Les routines de préparation mentale et physique proposées sont pertinentes Les actions proposées contribuent à optimiser son potentiel en situation de fatigue
C2. Canaliser son stress en s'appuyant sur les méthodes TOP afin de gérer au mieux son attitude dans la situation donnée		La stratégie proposée par le candidat est adéquate et pertinente Le protocole proposé permet de gérer l'hyper stress ou hypo stress
C3. Analyser la dimension du problème, du processus et des personnes avec une matrice de l'aide à la préparation afin de définir sa stratégie de négociation		Les intérêts et positions dans la négociation sont différenciés de façon pertinente L'alternative et la valeur de réserve sont formulées Les principales informations de la négociation (objet, contexte, personnes) sont prises en compte et exploitées Le montant de l'ancrage ou de la première offre est défini Les parties prenantes sont identifiées (organigramme et sociogramme) Le candidat manifeste sa compréhension des différentes étapes (processus) de la négociation Le candidat met en place des conditions adéquates pour favoriser le bon déroulement de la négociation Le candidat fait son analyse pré mortem La stratégie de négociation est adaptée à la situation spécifique de la négociation
C4. Créer du lien et une relation de confiance avec son interlocuteur en s'appuyant sur une écoute tactique pour passer des attentes exprimées à la compréhension du besoin		Le candidat applique la méthode SEMPER® (silence, étiquetage émotionnelle, mirroring, paraphrase, encouragement minimum, résumer) et passe de la méfiance à la confiance

	mener une analyse réflexive en analysant et commentant la situation vécue à travers les neuf compétences du référentiel.	Le candidat se synchronise Le candidat diminue l'intensité des émotions négatives grâce à l'étiquetage émotionnel et la ventilation des émotions Le candidat aborde un ou des points de tension
C5. Utiliser les dynamiques d'influence en se basant sur des critères objectifs, de référence ou légitimes afin d'emporter de façon optimale l'accord la satisfaction des participants	1. Décrire une négociation réelle passée (situation, parties prenantes, contraintes, enjeux...) (1500 mots maximum)	Le candidat objective ses critères Le candidat fait preuve d'assertivité Le candidat utilise des méthodes d'influence éthiques
C6. Sécuriser les conditions de l'accord en précisant les prochaines étapes du processus (qui, quoi, où, quand, comment) pour maintenir la relation dans la durée	2. Pour chaque compétence du référentiel, indiquez (1500 mots maximum) : - Cette compétence a -t -elle été activée ? Comment ? Quel(s) effet(s) cela a-t-il eu sur la négociation d'après vous ? - Si la compétence n'a pas été activée, indiquez ce que vous pourriez faire à présent dans la même situation	Le candidat liste des options créatrices et partage celles qui sont pertinentes dans la négociation Le candidat recadre son partenaire avec bienveillance dans la négociation le cas échéant Le candidat maîtrise le process de clôture de la négociation Le candidat évalue les résultats obtenus et la satisfaction de son partenaire
C7. Vérifier la congruence d'un interlocuteur en analysant les expressions faciales, le langage du corps, ainsi que le discours afin de détecter les indices de tromperie		Les candidat identifie les signes non verbaux et verbaux de tromperie
C8. Définir et mettre en place une stratégie d'entretien en situation probable de tromperie adaptée à la situation avec la méthode CADRER® pour prendre de meilleures décisions lorsqu'il y a des indices de tromperie	<b>Modalités</b> : ce mémoire fait l'objet d'une saisie sur la plateforme d'évaluation en ligne.	La stratégie d'entretien proposée par le candidat est adéquate et pertinente
C9. Mener un processus de médiation en le proposant au moment opportun, et en le conduisant de façon adaptée à la situation pour permettre aux parties prenantes de sortir de l'impasse des négociations	<b>Conditions de validation</b> : les productions doivent permettre de valider au moins 70% des critères d'évaluation	Le candidat identifie les intérêts de la médiation Le candidat identifie les limites de la médiation Le candidat fournit une analyse pertinente de la posture du médiateur en regard du cadre légal et déontologique Le candidat identifie les points forts et les points manquant du processus de médiation mis en place

--	--	--