

Appliquer la Méthode de Négociation de Crise du FBI (Chris Voss) aux Situations Commerciales à Haute Tension

Lien : https://innov-maroc.com/formation/appliquer-la-methode-de-negociation-de-crise-du-fbi-chris-voss-aux-situations-commerciales-a-haute-tension

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM137

CATÉGORIE
Closing, Négociation Complexe & Ventes à Fort Enjeu

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes de négociation inspirés de l’expérience de Chris Voss et de la négociation de crise
- Développer une meilleure maîtrise émotionnelle dans les négociations à forte tension
- Utiliser l’empathie tactique pour désamorcer les situations conflictuelles
- Maîtriser les techniques de mirroring, d’écoute active et de silence stratégique
- Identifier et verbaliser efficacement les émotions et préoccupations de l’interlocuteur
- Utiliser les labels pour réduire la résistance et favoriser le dialogue
- Maîtriser les questions calibrées pour faire progresser une négociation complexe
- Transformer les objections, ultimatums et demandes agressives en opportunités de négociation
- Savoir utiliser le « Non » comme outil de clarification et de sécurisation
- Préparer et conduire des négociations commerciales à forts enjeux tout en protégeant ses intérêts, sa marge et ses objectifs

👥 POUR QUI ?

- Directeurs Commerciaux et Sales Directors
- Sales Managers et responsables d’équipes commerciales
- Account Executives et Enterprise Account Executives
- Key Account Managers et Strategic Account Managers
- Business Developers et Business Development Managers
- responsables Grands Comptes
- Sales Engineers et Solution Consultants
- Contract Managers et responsables négociation
- Acheteurs et responsables Procurement confrontés à des négociations complexes
- Dirigeants et entrepreneurs
- Consultants en vente complexe et négociation
- Professionnels confrontés régulièrement à des négociations commerciales conflictuelles, à forte pression ou à forts enjeux financiers

INOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les principes de la négociation selon Chris Voss

- Découvrir les fondamentaux de la négociation issue de la gestion de crise
- Comprendre le rôle des émotions, de la perception et de la confiance
- Transposer les principes de négociation de crise aux situations commerciales

2 / Maîtriser l’intelligence émotionnelle en négociation

- Identifier les émotions et motivations de son interlocuteur
- Contrôler son propre stress et ses réactions sous pression
- Utiliser l’empathie tactique pour réduire les tensions

3 / Pratiquer l’écoute active et le mirroring

- Reprendre certains mots-clés pour encourager l’interlocuteur à développer son raisonnement
- Utiliser les silences de manière stratégique
- Détecter les informations cachées derrière les formulations du client

4 / Utiliser les labels émotionnels

- Identifier et verbaliser les émotions perçues
- Désamorcer les tensions sans nécessairement être d’accord avec l’interlocuteur
- Transformer une situation conflictuelle en dialogue constructif

INNOV MAROC

5 / Maîtriser les questions calibrées

- Utiliser les questions ouvertes commençant notamment par « comment » et « quoi »
- Faire réfléchir l’interlocuteur sans confrontation directe
- Amener progressivement le client à identifier lui-même des solutions acceptables

6 / Gérer les objections et les exigences agressives

- Répondre aux demandes de remise excessive ou aux ultimatums
- Traiter les menaces de départ, de concurrence ou de rupture
- Transformer une objection en opportunité de clarification

7 / Maîtriser le « Non » et la recherche du « That's Right »

- Comprendre pourquoi un « non » peut sécuriser le dialogue
- Utiliser le refus comme outil de clarification et de progression
- Amener l’interlocuteur à reformuler une situation de manière constructive

8 / Négocier sous forte pression commerciale

- Gérer les négociations avec délais serrés et enjeux financiers importants
- Maintenir son calme face à un interlocuteur hostile ou dominant
- Protéger ses objectifs, marges et conditions commerciales

9 / Construire une stratégie de négociation à haute tension

- Identifier les parties prenantes, intérêts, contraintes et leviers
- Définir sa BATNA, ses limites et ses concessions possibles
- Préparer plusieurs scénarios avant l’ouverture de la négociation

10 / Conclure et sécuriser l’accord

- Transformer le dialogue en engagement concret
- Vérifier l’alignement et les conditions d’acceptation

INOV MAROC

- Formaliser les décisions, responsabilités, échéances et prochaines étapes

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés