



L'art de la négociation

Guide du formateur

Résultats d'apprentissage

Thème principal

Les techniques de négociation et les stratégies de communication englobent les méthodes et les approches utilisées pour faciliter un dialogue efficace, résoudre les conflits et parvenir à des accords mutuellement avantageux dans les relations commerciales. Ces compétences sont essentielles pour les entrepreneurs, les gestionnaires et les professionnels qui souhaitent établir des partenariats à long terme, entretenir de solides relations avec leurs clients et stimuler la croissance de leur entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Les participants développent leurs compétences en matière de coopération en travaillant en équipe.
- Dans le cadre d'exercices de jeux de rôle, les participants s'entraînent à l'écoute active et à l'intelligence émotionnelle.
- Les participants élaborent des stratégies pour gérer et résoudre les conflits.
- Les participants analyseront et résoudront un scénario de négociation.



Cadre

Type

Escape room traditionnelle

Durée

1 heure (y compris le briefing et le débriefing)

Participants

Minimum 2, maximum 6 (selon la taille de la salle)

Thèmes

Enquête, enlèvement, scientifiques, bouc émissaire, trahison.

Compétences requises

Maître du jeu

- Adaptation (pour la discussion finale)

Participant

- Aucune



Rôle du maître du jeu

Dans cet escape game, le rôle du maître du jeu est très spécifique, car il sera le guide pendant le jeu et le juge pendant le débriefing.

Pendant le briefing, vous pouvez décrire le schéma global du jeu : les joueurs sont des négociateurs pour la société « Your best talk » et doivent trouver la meilleure offre à présenter au client en 30 minutes. S'ils sont en retard ou s'ils ne parviennent pas à trouver la bonne offre, leur société va perdre le client, ce qui aura un impact considérable sur l'activité et l'emploi des salariés.

Pendant le jeu, vous devez voir si les joueurs sont bloqués sur les énigmes et leur donner des indices. Vous pouvez utiliser la durée prévue que nous avons indiquée dans le document « 1. Description du scénario et feuille de route » comme référence. Nous vous recommandons également de prendre des notes sur vos observations pendant le jeu : elles alimenteront le débriefing. Nous avons défini l'activité sur une durée d'une heure, dont 30 minutes pour résoudre l'ER, 15 minutes pour le briefing et 15 minutes pour le débriefing : si vous pouvez retenir votre groupe pendant plus d'une heure, n'hésitez pas à prolonger la durée de l'ER et à ajouter éventuellement des fausses pistes.

Pendant le débriefing, vous devez d'abord demander la conclusion des joueurs. Assurez-vous que tous les joueurs sont unanimes sur la réponse choisie : si ce n'est pas le cas, donnez-leur une dernière chance de fixer une proposition finale en moins de 5 minutes. De nombreuses solutions sont possibles :



- **Au-dessus de la fourchette :** « Désolé, vous êtes beaucoup trop cher, nous allons chercher un autre prestataire. »
- **Dans la fourchette :** « C'est une bonne base. Mais nous avons proposé autre chose, cela vous convient-il ? »
 - Si les joueurs ont proposé une solution qui couvre les besoins optionnels : 7 800 €
 - Si les joueurs ont proposé une solution qui ne couvre pas les besoins optionnels : 4 500 €

Le joueur ne doit alors pas accepter la proposition du client, car elle est inférieure à sa fourchette. Il doit proposer une autre solution intermédiaire, que le client devrait accepter.

- **En dessous de la fourchette :** « Ça me semble parfait, où dois-je signer ? »

Après cette conclusion, vous pouvez proposer de revenir sur ce qui s'est passé pendant le jeu. Laissez aux joueurs la possibilité de partager leurs impressions/commentaires, et partagez les observations que vous avez faites pendant le jeu.

Ensuite, vous pouvez conclure sur le résultat du jeu, en fonction de leur réponse :

- **Au-dessus de la fourchette :** en étant trop gourmands, ils ont perdu le client.
- **Sous la fourchette :** ils ont obtenu le client, mais malheureusement, l'entreprise a perdu de l'argent sur ce contrat. Cela devrait avoir un impact négatif sur l'équipe.



- **Dans la fourchette :**

- Ils acceptent la contre-proposition du client : voir « en dessous de la fourchette » ci-dessus
- Ils ont proposé un bon compromis : la meilleure fin possible !

De plus, le maître du jeu doit être ouvert à diverses techniques pour impliquer un groupe et adapter le jeu en conséquence. Par exemple, même si le jeu ne propose pas de « rôles » aux joueurs, certaines équipes peuvent compter des personnes timides ou ayant un état d'esprit particulier, pour lesquelles un rôle pourrait être un bon soutien à leur implication. L'idée clé pour le maître du jeu est de toujours considérer une activité du point de vue du groupe et de voir comment l'adapter, parfois en direct !

Ce jeu doit mettre en évidence les difficultés de trouver un bon compromis lors d'une négociation : il est rare que les compétences et les besoins correspondent parfaitement, et trouver le bon prix n'est pas si facile.



Vérification de l'inclusivité

Pour vous assurer que cet escape game est inclusif et accessible aux participants présentant des troubles d'apprentissage ou des handicaps, tenez compte des éléments clés suivants :

- ✓ **Accessibilité physique** : assurez-vous que le lieu est accessible en fauteuil roulant et que tous les éléments nécessaires sont à portée de main (ni trop hauts ni trop éloignés).
- ✓ **Support visuel et auditif** : assurez-vous que les supports utilisent des caractères de grande taille, un contraste élevé ou des formats numériques compatibles avec les lecteurs d'écran. Si des vidéos sont utilisées, fournissez des sous-titres ou une interprétation.
- ✓ **Instructions simples et claires** : utilisez un langage et des visuels clairs et concis. Évitez les formulations complexes afin d'aider les participants souffrant de troubles d'apprentissage.
- ✓ **Participation flexible** : proposez des rôles variés qui correspondent à différents points forts, permettant aux participants de choisir des tâches adaptées à leurs capacités et favorisant la responsabilité sans les submerger.
- ✓ **Considérations sensorielles** : évitez les stimuli sensoriels tels que les bruits forts ou les lumières clignotantes. Prévoyez un espace calme pour les participants qui ont besoin de faire une pause pour se recentrer.



- ✓ **Soutien et ajustements** : soyez prêt à offrir une aide supplémentaire, des conseils et des indications spécifiques ou un soutien personnalisé en fonction des besoins individuels.
- ✓ **Boucle de rétroaction** : recueillez les commentaires des participants afin d'améliorer en permanence l'adaptabilité, l'accessibilité et l'inclusivité.

Recommandation générale :

- L'escape game est une activité coopérative où, parfois, l'organisation du groupe devient chaotique. Si vous sentez que vos joueurs s'orientent dans cette direction, n'hésitez pas à leur donner des conseils pour travailler en équipe, par exemple :
- Il semble qu'il faudra plusieurs cerveaux pour résoudre cette partie du problème.
- C'est un peu chaotique, une réunion de groupe pour partager nos conclusions pourrait aider.
- Même les meilleurs peuvent parfois passer à côté de quelque chose : la redondance peut être un bon soutien lorsque vous cherchez une solution !



Indices et solutions

Phase A

Indices

- Si les joueurs ne trouvent pas toutes les enveloppes/dossiers : « Je pense que vous avez oublié certains membres du personnel ».
- « Je pense que [nom du membre du personnel] est doué pour [compétence], non ? Nous devrions peut-être le noter sur un post-it pour plus tard... »

Solutions

Notez les informations suivantes sur un post-it :

- Jean DUPONT : admin., 1 700 €
- Mark MOREL : Directeur/RH, 1 700 €
- Julie WEBER : PDG, 1 700 €
- Floriane MULLER : Responsable, 1 700 €
- Sophie RAY : Ingénieure, 1 700 €
- Jean EDOUARD : image numérique, 1 700 €
- Alfred ELRIC : conception web, 1 700 €
- Samuel WAGNER : script, 1 700 €
- Thibault MORDHOC : inclusion, 1 700 €
- Christopher MAXIMOFF : traduction, 1 700 €



Phase B

Indices

- Si les joueurs ne trouvent pas le cahier des charges du client : « Si vos collègues perdent notre cahier des charges, ils le jettent probablement à la poubelle, n'est-ce pas ?
- « Les feuilles de papier ont été déchirées ? Ce n'est pas bon, si seulement vous aviez quelque chose pour les réparer et les reconstituer... »

Solutions

Utilisez le ruban adhésif pour assembler les bandes de spécifications.

Notez les informations suivantes sur des post-it :

- Besoin de supports de communication : obligatoire, 15d
- Besoin d'un projet pilote et d'un atelier : obligatoire, 10d
- Besoin d'un suivi financier : facultatif, 20 jours
- Besoin de modèles 3D : facultatif, 15 jours
- Besoin de traduction en japonais : facultatif, 5 jours



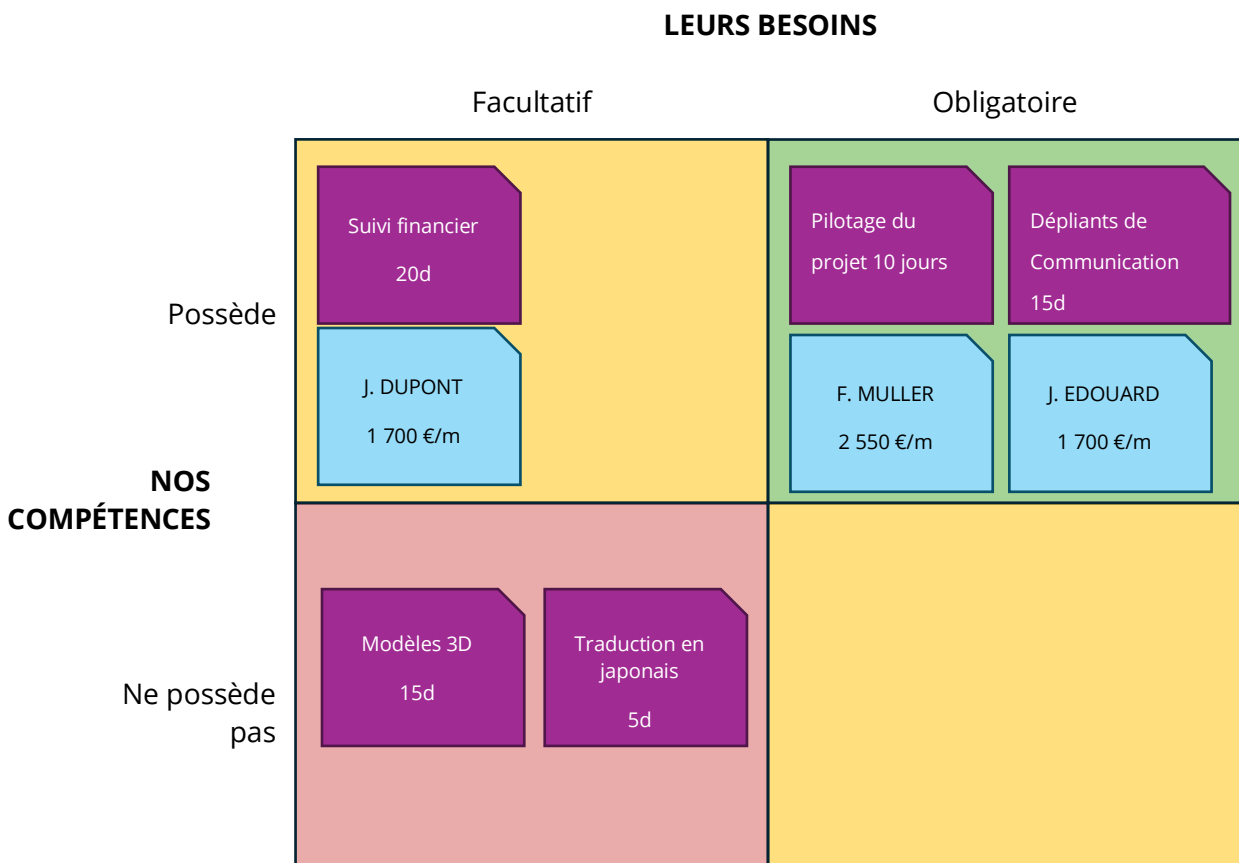
Phase B

Conseils

- « Pour trouver une solution, nous devrions organiser un peu ces post-it, non ? »
- « Disposez-vous de collaborateurs possédant les compétences requises ? »

Solutions

Disposition des post-it des besoins sur la matrice, et placement des post-it des membres du personnel correspondants.





Phase C

Conseils

- « Vous avez du mal à trouver le coût de votre service ? Je pense qu'il devrait y avoir des informations affichées quelque part... »

Solution

- **Loyer du bureau** : 3 000 €, divisé par le nombre d'employés et le nombre de jours dans un mois : 10 € / jour ouvrable
- **Coût du personnel** : salaire x charges (1,5), divisé par le nombre de jours travaillés dans le mois (17)
 - o Employé concerné 1 (besoin 3) : 150 € / jours ouvrés
 - o Employé concerné 4 (besoin 1) : 225 € / jours ouvrés
 - o Employé concerné 6 (besoin 5) : 150 € / jours ouvrés
- **Autres frais** : 4 200 €, divisé par le nombre d'employés et le nombre de jours dans un mois : 14 € / jours ouvrés



Briefing et débriefing

Briefing (avant le jeu)

Le briefing est très important avant d'entrer dans une escape room. C'est le moment où vous expliquez les règles et le fonctionnement du jeu à ceux qui ne le connaissent pas. Il vous permet également de définir le contexte et l'univers du jeu en présentant le début et en expliquant aux joueurs leur mission.

N'oubliez pas de fixer le délai : si les joueurs ne respectent pas le temps imparti, le ravisseur mettra le feu à la pièce dans un accès de colère.

Débriefing (après le jeu)

Le débriefing vous permettra de recevoir des commentaires sur votre scénario et de voir ce qui doit être amélioré. Il vous permettra également de voir ce que les joueurs ont appris et retenu de cette session de jeu. Une bonne pratique consiste à prendre des notes sur l'expérience des joueurs et la vôtre afin de pouvoir revenir sur ces informations plus tard.

Les compétences relationnelles peuvent être mises en avant lors du débriefing. Voici quelques exemples de domaines qui pourraient être abordés lors du débriefing : la créativité pour trouver des solutions originales, l'alignement stratégique sur la manière dont le groupe traite les informations et le travail d'équipe.

N'hésitez pas à ajouter des éléments issus de vos propres objectifs en fonction de vos cours !



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication reflète uniquement les opinions de l'auteur, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans ce document.

Code du projet : 2023-2-LT02-KA220-YOU-0001831156

Cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la licence Creative Commons. Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International. Pour consulter une copie de cette licence, rendez-vous sur <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>