

## NEWSLETTER DES COMMERCIAL & CONTRACT MANAGERS

**N°2 – Septembre/Octobre 2013**

### **Savoir négocier tout au long du cycle contractuel**

Le Contract Manager est-il un négociateur comme un autre ?

Oui, et peut-être plus encore, car **il négocie tout le temps et sur tout sujet.**

Rappel du contexte : Prenez un professionnel de la gestion de contrat lambda, intervenant aussi bien en phase avant-vente qu'une fois le contrat signé. Placez-le dans son environnement habituel et étudiez son activité régulière. Pas un jour ne passe sans qu'il se retrouve dans l'une des situations suivantes :

- Discussion avec le client ou un prestataire/sous-traitant sur les clauses d'un contrat ou d'un avenant ;
- Escalade interne en vue d'obtenir la validation d'un document contractuel ;
- Débat sur le contenu d'une proposition, l'équilibre d'un budget, la stratégie commerciale, la dangerosité d'un risque au sein de son organisation ;
- Echanges avec les fonctions voisines (département juridique, direction commerciale, etc.) sur la forme et le fond d'une communication écrite à l'autre partie ;
- Participation aux comités projet au cours desquels sont passées en revue toutes les problématiques ouvertes ;
- Tentative de facilitation, au cœur d'un conflit, avec les représentants du cocontractant.

Chaque action de la liste non-exhaustive ci-dessus est une situation immédiate de négociation (discussion contractuelle) ou en est l'étape préparatoire (facilitation). Or, interrogez les professionnels du secteur sur leurs qualités de négociateur et vous serez désarmés par la récurrence des réponses :

Soit le Contract Manager ne voit pas dans les activités précédemment citées un terrain favorable à la négociation.

Soit il a bien conscience qu'il négocie, tout en clamant à l'envi qu'il le fait d'instinct, sans technique particulière.

Dans le premier cas, le professionnel révèle souvent son manque d'attrait pour la matière, du fait qu'il perçoit encore dans le mot un tabou (très français) qui apparenterait la négociation à une manipulation. Or, le Contract Manager est vertueux, tout de même !

Il n'a jamais été question de manipuler, mais de persuader. **Persuasion par l'argumentation**, elle-même au service des intérêts réciproques des parties à la discussion. Où est le mal ?

Le second cas est plus délicat. Le professionnel du Contract Management interrogé a parfois de nombreuses années de pratique et il sait mieux que vous que la négociation est innée ou elle n'est pas. Comment lui faire comprendre que **l'instinct ne peut venir qu'en support d'une technique**, d'un processus pérenne, reproductible et adaptable, qui assure aussi bien des résultats constants qu'une durabilité de la relation entre les parties ?

Une présentation de la négociation raisonnée reste, selon nous, la meilleure réponse possible à l'ignorance et à la réticence. La méthode Harvard, réintégrée dans le quotidien de la gestion de contrat, est un gage de qualité des prestations du Contract Manager et un soutien indéniable à sa crédibilité interne et externe.

Par l'attention portée à la relation entre les parties, l'identification des intérêts (les nôtres et ceux des autres), la multiplication, par un travail de créativité, des options et des solutions (il n'existe jamais qu'une seule issue), l'utilisation de critères objectifs et un travail préparatoire sur votre éventuel plan B (MESORE = MEilleure SOLution de REchange), non seulement vous **valorisez votre intervention**, mais en plus, vous lui donnez du goût.

Essayez, le plaisir est garanti !

*A suivre...*

## La lecture du bimestre :



Puisqu'il est question de négociation, nous vous invitons à affiner votre technique en découvrant les écrits de Roger Fisher et William Ury.

La méthode Harvard y est détaillée de manière structurée et le découpage en différents titres assure un apprentissage progressif. Nous recommandons une lecture dans l'ordre suivant :

- Comment réussir une négociation (Fisher, Ury et Patton)
- Comment négocier avec les gens difficiles (Ury)
- Comment dire Non (Ury)
- Les secrets d'une bonne relation (Fisher et Brown)

Le dernier ouvrage listé est sans doute le moins connu de tous. Il est, cependant, incontournable dans la mesure où il fait le lien entre négociation et facilitation.

Applications : soutien aux phases de négociation (préparation et réunions) ; développer sa communication et la qualité relationnelle ; support à la gestion de crise et la résolution de conflits.

## Agenda des événements :

**26 septembre 2013 : Webinar IACCM** – Les dix signes indiquant que votre département Contract Management exige une transformation (en anglais).

**11 octobre 2013 : Campus AFJE (Association Française des Juristes d'Entreprise)** – 3ème édition. Réunion annuelle. Programme complet sur le site [www.afje.org](http://www.afje.org).

**26 novembre 2013 : Salon juridique LegiTeam** - Propriété intellectuelle et Numérique, Paris. 11ème édition.

## Prochaines formations :

Le prochain cursus **e<sup>2</sup>cm Premium** démarre le 20 novembre 2013 pour les non-juristes (15 jours au total) et le 4 décembre 2013 pour les juristes (12 jours au total).

Ce cycle complet de formation au Contract Management permet de passer la certification **C<sup>2</sup>MPC** (Commercial & Contract Management Professional Certification) délivrée exclusivement par l'Ecole Européenne de Contract Management.

Des formations personnalisées (1 seule personne ou groupe très restreint) sont également disponibles sur demande.

Les inscriptions sont ouvertes. N'hésitez pas à nous demander un dossier.

Tous les renseignements sur nos stages à la carte sont également disponibles sur le site <http://www.e2cm.net>