**Programme du cours**

1. Découverte des qualités d’un bon négociateur
2. Présentation des types de négociation
3. Ecoute active
4. Communication verbale et non verbale
5. Tactiques de questionnement
6. Comportement adapté face aux négociations pluri-interlocuteurs
7. Traitement des objectifs
8. Préparation en amont et en avale d’une négociation
9. Méthodes d’analyse du comportement du client
10. AIDA
11. DIPADA
12. Méthodes des objectifs
13. Techniques de psychologie appliquée
14. SONCAS
15. SABONE
16. PICASSO
17. BESOIN
18. VAKOG
19. Langage des couleurs
20. Process communication de Kahler
21. Communication persuasive de Sheperd
22. Processus de négociation
23. Mise en situation
24. Découverte
25. Diagnostic
26. Proposition
27. Argumentation
28. Valorisation
29. Conclusion
30. Prise de congé
31. Maitrise de la négociation interculturelle
32. Les 5 Dimensions culturelles de Hofstede
33. Les 7 dimensions culturelles de Trompenaars
34. Les 10 dimensions culturelles de Gardenswartz et Rowe
35. Les 10 indicateurs du Cultural Orientation Indicator COI
36. Management des conflits culturels
37. Type de traitement des conflits de Hodgson
38. Processus de résolution des conflits