



FREDERIC BONNETON

# LA NÉGOCIATION ÉMOTIONNELLE

---

Les secrets qui feront basculer vos négociations !







## Le mot du directeur éditorial



Dans la vie des affaires, nous sommes tous amenés à négocier en permanence, pour convaincre, persuader, séduire, amadouer... Manifestement, certains réussissent l'exercice beaucoup mieux que d'autres et ce sont eux qui gagnent les compétitions, qui raflent les gros budgets, qui sortent vainqueurs des contestations... Ont-ils plus d'intuition que les autres ? Plus de clairvoyance, plus de sens de l'observation ? Certes, ils ont certainement des talents innés. Mais ces managers chanceux vont désormais, baisser pavillon quand leurs concurrents auront lu et mis en pratique les méthodes et conseils exposés dans le livre de Frédéric Bonneton – *La Négociation Émotionnelle*.

Frédéric nous fait, généreusement, accéder à ses secrets de négociation ; il les a testés, mis en pratique et recommandés depuis plusieurs années. Son livre va devenir un « *must-read* » de tous les managers qui sont confrontés à des compétitions, véritables batailles économiques dont le résultat peut avoir un effet décisif sur la survie de leur entreprise et de leurs collaborateurs.

Contrairement à ce qu'on pourrait imaginer a priori, ce livre n'est pas aride à lire ; ce n'est pas un cours académique ou psychologique, c'est un ...roman, un « *story-learning* » comme le nomme Frédéric. Oui, un roman dont le héros s'appelle Luc, un manager qui est recruté par une grosse entreprise dont le président l'a mis au défi de gagner le budget de l'année. Tout au long de ces 230 pages, vous allez suivre Luc et sa dream-team qui préparent la victoire en 232 jours, un parcours fractionné en une 30taine d'étapes jusqu'à la victoire finale ; ce sont autant de mini-chapitres au cours desquels vous allez, entre autres :

– Intégrer l'influence du physique sur le mental pour faire la différence

- Eviter le piège classique de la soumission sociale
- Comprendre le principal moteur d'action des décideurs
- Interpréter la peur qui s'insinue dans notre cerveau limbique
- Sentir les deux moments décisifs de la présentation orale
- Enregistrer les mécanismes de l'hypnose pour exploiter l'influence inconsciente
  - Appréhender la puissance de la pseudo-logique dans l'argumentation
  - Construire les phrases qui tuent (!)
  - Pourquoi nous disons non alors que notre intérêt est de dire oui
  - Découvrir que le raisonnement tue l'émotion
  - Comment s'entraîner pour gagner
  - Etc.

Si vous devez répondre bientôt à un appel d'offre en compétition, dépêchez-vous de lire ce livre, répétez votre présentation en appliquant les secrets révélés, et ...n'hésitez pas à mettre le champagne au frais !

### **Henri Kaufman**

Directeur éditorial

Si vous hésitez encore à acheter ou lire ce livre, je vous livre un secret supplémentaire que j'avais l'habitude d'exploiter dans le cadre d'une recommandation en compétition quand j'étais président de l'Agence de Pub Communider : je finissais toujours mes présentations par un avant-dernier slide inhabituel. Le titre était une question, à laquelle je répondais moi-même : Pourquoi vous risquez de ne pas nous choisir ?

Etonnant non ?

# Table des matières

Le mot du directeur éditorial .....	5
Introduction .....	9
<b>DÉVELOPPER UNE POSTURE ET UNE MANIÈRE DE COMMUNIQUER QUI IMPACTENT VRAIMENT .....</b>	<b>13</b>
J - 232, L'expérience.....	14
J - 225, La première rencontre.....	17
J - 221, La revanche .....	21
J - 209, Le défi.....	25
J - 202, Le serpent.....	30
J - 199, Tyson .....	39
J - 174, La légende .....	45
J - 165, Bonne idée ou bonne humeur ? .....	50
J - 80, La fatigue.....	56
J - 75, La présentation orale.....	60
J - 74, Les signaux .....	66
Synthèse partie I .....	70
<b>UTILISER UNE PAROLE QUI INFLUENCE PROFONDÉMENT.....</b>	<b>73</b>
J - 71, Milton.....	74
J - 70, Star Wars .....	78
J - 68, Le sous-entendu.....	85
J - 67, La « triple boucle piquée » .....	91
J - 58, La leçon .....	95
J - 55, L'omelette norvégienne .....	101
J - 50, Le sherpa des conversations .....	106
J - 39, Formule 1.....	111
J - 30, Le décryptage et les présuppositions .....	116
J - 28, Les ponts invisibles tendus vers le futur .....	123
J - 27, L'encryptage et le training.....	127
Synthèse partie 2 .....	132
<b>DÉFINIR LE CONTEXTE ET COMPRENDRE SES EFFETS PSYCHOLOGIQUES .....</b>	<b>135</b>
J - 23, L'ancrage.....	136
J - 22, L'effet de réactance .....	142
J - 21, Le contexte .....	147
J - 16, La guerre des contextes .....	151
J - 15, Le rationnel.....	157
J - 14, Les théories de l'esprit .....	161
J - 10, Les quatre peurs.....	168
Synthèse partie 3 .....	172

**ÊTRE BON AU MOMENT DU POINT DE CONTACT ..... 173**

- J - 9, Les émotions .....174
- J - 6, Les 12 règles R .....178
- J - 5, Les 7 étapes.....191
- J - 3, La préparation du pitch .....196
- Jour J, Le pitch ..... 201
- Jour J à J + 9, Le pitch décrypté .....212
- Conclusion, La théorie du point de contact ..... 223
- Remerciements ..... 226

## Introduction

# Pourquoi ce livre va vous aider à améliorer votre pouvoir d'influence maintenant ?

Il a suffi d'une rencontre pour que Luc finisse millionnaire au lieu de devoir vendre les derniers biens qui lui restaient. Il savait que l'itinéraire d'une vie dépend de nos rencontres, mais personne ne l'avait jamais préparé à réussir cette suite de croisements de destinées possibles, ces rencontres qui sont autant de points de contact avec l'autre. Pourtant, c'est la réussite de la gestion de ces moments éphémères qui écrit l'histoire de notre vie. Certains appellent cela la « *chance* ». Pas Luc.

Juste avant une de ses victoires fulgurantes, un journaliste demandait des explications à Mike Tyson : « *Comment allez-vous réagir face à la stratégie de votre adversaire, car il a dit avoir une stratégie anti-Tyson ?* » La réponse est sans appel : « *Mais ils ont tous une stratégie... jusqu'à ce que je cogne.* »

C'est un résumé lapidaire de ce que j'ai appelé la « *théorie du point de contact* » : quel que soit votre entraînement, c'est au moment du point de contact avec l'autre que cela se joue, quand les émotions sont aux commandes.

Savoir gérer ce moment est une compétence qu'il est possible d'acquérir, du moins pour une grande partie des situations qui ont permis à Luc de réussir.

Cet itinéraire d'une vie, Luc nous le résume en une série de situations clés qui ont forgé son savoir-faire unique : la maîtrise des points de contact, gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs.

C'est cet itinéraire, ces différentes situations, que nous vous proposons de découvrir maintenant.

Notons que certaines méthodes peuvent heurter votre morale personnelle (notamment les techniques de commandes induites). Elles sont effectivement puissantes et doivent être pratiquées avec éthique. Alors, deux questions se posent : faut-il les pratiquer et, surtout, faut-il en parler dans un ouvrage à destination d'un large public ?

Je crois que oui pour deux raisons. D'abord, tout le monde a le droit de savoir que cela existe pour pouvoir s'en défendre. Ensuite, une méthode d'influence n'est qu'un instrument, comme l'argent : il n'est ni bon ni mauvais, c'est uniquement le « *pour quoi* » et le « *comment* » vous vous en servez qui font la différence. À partir du moment où ces méthodes sont connues de certains, il paraît juste de les diffuser.

D'ailleurs, la plupart des méthodes commerciales ont été, au début de leur histoire, considérées comme des outils de manipulation, avant d'être acceptées comme des éléments essentiels d'une bonne pratique de vente ou de négociation. Les méthodes présentées dans ce livre sont plus évoluées parce qu'elles s'appuient sur les progrès de la science dans la compréhension des modes de réaction du cerveau humain.

Enfin, comme en hypnose, vous ne ferez pas faire quelque chose à quelqu'un qui n'a pas du tout envie de le faire. Notre enjeu est plus de répondre au challenge classique du négociateur qui se retrouve en face de quelqu'un qui a besoin de lui, mais qui ne prend pas de décision ou qui le met en concurrence. C'est là qu'il faut être meilleur que les autres, et c'est là que ces méthodes prennent tout leur sens.

Pour en finir sur le sujet des méthodes de manipulation et de l'éthique nécessaire dans le business, je répondrai aux remarques de quelques amis qui ont relu le manuscrit, notamment Jean-Philippe. Je suis pleinement d'accord pour dire qu'une des clés du succès aujourd'hui est d'être authentique dans ses relations avec les autres. Qu'est-ce que cela veut dire dans le cas d'une négociation ?

Ma réponse est extrêmement simple : le manipulateur avance caché dans ses intentions. Il vous amène sur un sujet X avec la ferme intention de vous vendre autre chose ou de vous faire dire autre chose. Par exemple, je prends rendez-vous dans le cadre d'une étude de marché et, au milieu du questionnaire, j'essaie de vous vendre un produit. Dans ce type de situation, la manipulation est importante et désagréable. Le négociateur authentique, lui, affiche son intention directement.

Pour autant, si l'authenticité est nécessaire elle n'est pas suffisante. Si tout le monde est authentique, où est la différence qui permettra à un client de vous choisir ? Vous lui laissez le choix (si vous lui plaisez, il vous choisira parce que c'est vous) ? Non, pas si vous êtes un professionnel de la vente ou de la négociation. C'est pour cela qu'avoir à sa disposition de puissants outils de communication et d'influence va devenir primordial dans votre succès. Une fois l'intention affichée, chercher à influencer est bien normal, c'est ce qui est attendu. Il n'y a pas de manipulation là-dedans, mais que de l'influence pure.

Ce qui m'a finalement décidé à publier cet ouvrage, c'est le SMS de Mathieu. qui, après avoir lu le manuscrit, en a testé quelques principes sur un gros appel d'offres de son entreprise. Je vous cite le SMS : « *On a remporté l'appel d'offres pour le contrat de 200 millions d'euros. Je paye le champagne au prochain dîner.* » Quoi de plus motivant ?



---

DÉVELOPPER  
UNE POSTURE ET  
UNE MANIÈRE DE  
COMMUNIQUER QUI  
IMPACTENT VRAIMENT

---

## L'expérience

### *Intégrer l'influence du physique sur le mental pour faire la différence*

Lundi 4 mai, 18 h 30.

Luc a accepté de servir de cobaye pour une expérience. Une expérience simple, mais qui va changer non seulement sa vie, mais aussi celle de son ami François, qui est venu avec lui. Luc a rejoint François à la sortie de son travail. Le rendez-vous est fixé dans un des cafés qui entourent la place Marcel-Sembat à Boulogne-Billancourt, à une centaine de mètres de la faculté de psychologie. Les deux compères ont à peine le temps de s'installer en terrasse qu'une jolie blonde les interpelle. Une étudiante en master qui cherche des volontaires pour une expérience dans le laboratoire de la faculté. D'habitude, Luc refuse de perdre du temps, mais là, depuis qu'il est au chômage, il en a trop, du temps. «*En plus, c'est payé*», ajoute la jeune fille, et il a besoin de chaque centime. Il laisse François payer les cafés et ils suivent l'étudiante jusqu'au dernier étage de la faculté.

Dès leur arrivée ils sont séparés et isolés dans deux pièces différentes. À l'intérieur, le mobilier se résume à une chaise d'école en bois et à une table de cuisine, un décor sobre et sans goût. Une première prise de sang, puis les chercheurs demandent à Luc de rester sur la chaise, les genoux croisés, les mains sur les genoux et la tête baissée. Genre chien battu. Deux minutes chrono !

C'est parfois long, deux minutes, mais cela permet de prendre ce temps pour soi, une attention que nous ne nous accordons plus guère. Après avoir fondé puis fermé sa start-up, Luc devait se relancer dans le monde du travail avec, dans son parcours, un échec qu'il avait du mal à supporter. Si, dans certains pays,

l'échec est une bonne chose parce que cela traduit l'esprit d'entreprise et représente la garantie d'un apprentissage au prix fort, en France cela est marqué du sceau de l'infamie. Luc en est là de sa réflexion quand le buzzer annonce la fin des deux minutes.

Les chercheurs en blouse blanche entrent pour la seconde partie de l'expérimentation. Quelques questions sur son état d'esprit puis une série de paris à réaliser sur les chiffres qui sortiront des dés qu'on lui demande de lancer...

« *Aversion au risque, lui disent les chercheurs. Votre aversion au risque est plus importante dans votre groupe que dans celui de votre ami...* » Mais qu'est-ce que cela veut dire? se demande Luc, François ne lui a jamais paru être un grand téméraire. C'est lui, Luc, 1,90 m, qui pratiquait le rugby à l'école.

Seconde prise de sang... Fin de l'expérience.

Les explications arrivent peu de temps après et elles sont déroutantes pour un garçon qui ne croyait qu'en la force pure et déductive de son raisonnement, un vrai cartésien, comme disent les Français.

Sa posture prostrée pendant deux minutes a fait baisser dramatiquement son taux de testostérone, l'hormone de la domination, du combat, et fait augmenter en flèche son taux de cortisol, l'hormone du stress.

À l'inverse, les chercheurs avaient demandé à François de se tenir dans des positions d'individu dominant: à moitié allongé sur son fauteuil, les mains derrière la tête et les pieds sur la table. Pour lui, la testostérone a fait un bond et le cortisol a diminué.

La conclusion des chercheurs est sans appel: quand l'émotion que je ressens est la peur, que je suis craintif, je prends une position prostrée. Intuitivement tout le monde le sait. Ce que Luc vient d'apprendre, c'est que quand je suis prostré, je génère une réaction chimique qui me rend craintif. Le physique influe aussi sur le mental, c'est une relation à double sens.<sup>1</sup>

---

1 Cf. les travaux de la socio-psychologue Amy Cuddy.

Luc avait entendu dans une émission que le singe de second rang qui veut devenir l'Alpha mâle, le dominant, a une augmentation de testostérone et une diminution de cortisol quelques jours avant le défi. Sa volonté transforme son état physique, ses postures, ses comportements, qui modifient son taux d'hormones...

Une nouvelle étonnante, mais, à l'époque, il n'y avait pas plus prêté attention que cela. Et de là à penser que lui, avec ses études supérieures sanctionnées par un diplôme bac +5, réagissait comme un primate...

Cette expérience a marqué le début de sa nouvelle vie parce qu'elle l'a sensibilisé à une série de découvertes qui vont lui permettre de réussir au-delà de ses espérances.

En rentrant chez lui, il est perdu dans ses pensées. Par réflexe, il allume l'ordinateur pour vérifier ses e-mails. Le temps où il râlait parce qu'il en recevait trop commence à lui manquer. C'est à ce moment-là qu'au milieu des spams et autres courriers promotionnels, il aperçoit son nom sur un e-mail d'invitation. Le nom d'un homme qui fait partie des «*gens qui comptent*», de ceux qui pensent diriger le monde. D'ailleurs, ils agissent comme si la planète tournait autour d'eux, ils pensent être les «*Maîtres du Monde*», et, d'une certaine manière, certains le sont un peu. En effet, le nom qu'il voit sur cet e-mail appartient à une de ces rares personnes qui sont en véritable situation de pouvoir : celui de commander aux autres. Pas de commander dans le sens d'un pouvoir hiérarchique qui s'exerce en exigeant, mais dans le sens du vrai pouvoir d'aujourd'hui, le pouvoir d'influence, celui qui s'exerce juste en demandant. Parce qu'on ne contrarie pas un Maître du Monde...

Le physique influe sur le mental, c'est  
une relation à double sens.

Prendre la bonne posture pour créer le bon état  
d'esprit est fondamental dans la négociation

## La première rencontre

### *Le piège classique à éviter : la soumission sociale*

Lundi 11 mai, 21 h 00.

Luc est figé devant l'écran de son ordinateur. Il regarde le nom de ce grand chef d'entreprise, ce «*Maître du Monde*», et plonge dans ses pensées. Il a déjà rencontré l'homme qui va devenir son mentor. À l'époque, il avait été invité à l'une de ses conférences. Pendant le cocktail d'après-speech, il avait essayé d'attirer son attention. Cette tentative reste encore à ce jour une de ses plus grandes frustrations... L'homme l'avait poliment écouté et s'était esquivé dans la foulée, comme s'il fuyait un «*tapneur*», un gêneur... Embarrassant, mais surtout humiliant.

À l'époque, il était tombé dans ce qu'il appellerait plus tard un «*piège à Bêta*».

«*C'est étrange comme certains sentiments peuvent perdurer longtemps*», se dit Luc en regardant l'e-mail d'invitation pour la prochaine conférence de ce Maître du Monde. Elle aura lieu le 19 mai. À la simple vue de son nom, son cœur se serre et il ressent instantanément le sentiment d'humiliation de l'époque. Une humiliation, c'est une brûlure qui ne disparaît qu'avec beaucoup de baume, et Luc veut mettre ce baume apaisant sur ce vilain souvenir.

Cette réflexion lui rappelle un entretien avec un chirurgien de l'hôpital Necker. C'était peut-être dix ans auparavant et le chirurgien lui avait alors appris l'importance des pensées positives dans le processus de guérison. Il lui avait expliqué qu'il fallait transformer les «*ancrages*» négatifs par des «*ancrages*» positifs...

*« Un ancrage est un stimulus physique qui entraîne une réponse émotionnelle systématique et pour changer cette réponse émotionnelle, il faut travailler sur la visualisation.*

*– C'est-à-dire ?*

*– Eh bien, au lieu d'associer le mot "cancer" aux concepts et aux mots "mort", "décès", "pourcentage de décès" il faut que vous l'associez aux concepts et aux mots "combat à mener", "défi", "pourcentage de survie". Pour aider cette nouvelle association d'idées, un ancrage physique peut aider.*

*– Comment cela ?* avait demandé Luc.

*– Faites l'exercice suivant : pensez à un moment de votre vie où vous vous êtes senti fier, un moment de réussite avec une énergie positive, visualisez ce moment de bonheur. »*

Luc avait pensé à la naissance de ses enfants, tous les trois différents dans leur premier regard au monde. Il s'était senti fier, le cœur gonflé d'énergie positive et des larmes lui étaient bêtement montées aux yeux. Le chirurgien avait perçu ce moment d'émotion et lui avait demandé alors :

*« Faites une pince avec votre pouce et votre index et serrez très fort pendant une seconde. »*

Puis il lui fit refaire l'exercice plusieurs fois. Ensuite, il lui avait demandé de penser au mot « cancer », de lui donner une apparence visuelle. Luc le vit comme des milliers de crabes attaquant ses cellules. Le chirurgien lui avait alors demandé de ressentir la peur, puis de prendre de la hauteur par rapport à ces crabes, d'imaginer les médicaments et les cellules saines de son corps comme des chevaliers blancs luttant contre eux, de les imaginer de moins en moins nombreux jusqu'à ce qu'ils aient disparu, pour, enfin, imaginer les mots « défi », « combat » en serrant le pouce et l'index. La peur avait disparu ! Instantanément. Il reprenait le contrôle, ou du moins il en avait l'impression.

Aujourd'hui, la vue du nom de son futur mentor (stimulus physique) déclenche une bouffée d'adrénaline et l'empourprement de ses joues (une réponse émotionnelle).

Luc fait alors exactement le même exercice pour annuler cet ancrage négatif et remplacer le sentiment d'humiliation qu'il ressent à la simple vue de ce nom par une colère et une envie de revanche qui lui donneront du courage.

Et la magie opère, il a maintenant envie de rencontrer de nouveau ce Maître du Monde pour relever « *le défi* » !

Ensuite, il doit comprendre ce qu'il s'était passé à l'époque ! Comment éviter le piège à Bêta tendu à tout novice dans les relations sociales.

C'est tellement évident ! Oui, il était demandeur à l'époque. Eh oui, il demandait ! Maladroitement... Il quémandait de l'attention à l'individu Alpha en essayant lui-même d'être intéressant.

Cela se ressentait dans tout son comportement non verbal : un sourire trop insistant, le fait de s'excuser de déranger le Maître, le regard par en dessous et la tête penchée sur le côté en signe de soumission ou de volonté de charmer. Tout son langage corporel exprimait la déférence. Mais, surtout, la panique qui a saisi Luc quand il a aperçu les yeux du Maître qui commençaient à regarder ailleurs. Alors, il avait parlé plus vite, comme pour gêner encore moins, pour dire tout ce qu'il avait à dire alors qu'il sentait bien que le Maître n'avait plus d'attention pour lui... Enfin, avec un manque total de discernement et de sens du bon timing, il avait tenté une question maladroite et inintéressante... Le Maître avait alors posé une main dominatrice sur son épaule et avait porté l'estocade finale :

*« Merci, jeune homme, et bon courage avec vos projets. Je dois vous laisser, je vois quelques amis qui m'attendent, vous me permettez ? »*

Il regarda Luc dans les yeux en attendant sa réponse.

*« Oui... bien sûr »,* balbutia-t-il.

*Aïe ! « Jeune homme » ... Il me rabaisse, pensa Luc en touchant ses joues brûlantes. Mais quelle classe, il me remonte lui-même en me donnant l'impression que je contrôle la situation, c'est moi qui lui donne l'autorisation de me laisser choir !*

Cette fois, cela ne se passera pas comme ça, il a appris de ses erreurs. Pour paraphraser Edison, ce n'était pas une erreur, mais une façon de ne pas réussir. Il sait que la société du Maître se développe vite et se structure. Il sait qu'il y a sûrement une carte à jouer pour se faire recruter en tant que directeur du développement et, pourquoi pas, en tant que directeur commercial. Voilà, Luc a maintenant un but clair, précis et un échéancier défini à court terme. Il va pouvoir passer en mode « *action* ».

La soumission sociale pour se faire accepter ne vous met jamais dans une bonne posture de négociation.

La visualisation vous aide à vous préparer mentalement et physiquement pour être dans le bon état d'esprit

## La revanche

*Se faire remarquer par des personnes qui ont un statut social supérieur au vôtre*

Vendredi 15 mai, 19 h 30.

Luc est devant la télévision de son salon. La conférence est dans quatre jours. Luc sait qu'il ne doit plus se comporter en individu Bêta, en inférieur, en demandeur. Mais comment faire pour être considéré par l'Alpha comme son égal ou au moins comme quelqu'un digne d'intérêt ? Il n'a pas de pouvoir, pas d'argent, pas de réussite majeure à son actif et, enfin, pas les bonnes relations...

Il est comme hypnotisé par le défilement incessant des changements de chaînes opérés par son petit neveu Hector à qui il a négligemment laissé la télécommande. Il est complètement absorbé dans ses pensées : encore quelques jours avant la rencontre et il n'a pas de solution. C'est alors qu'elle arrive sous une forme inattendue.

Tout à coup, le zapping infernal cesse, ce qui sort Luc instantanément de sa transe pour constater que, maintenant, c'est Hector qui est totalement subjugué devant une émission. Le programme présente les futurs jouets qui vont remplir les devantures des magasins dans quelques mois. Des enfants de son âge sont en train de s'amuser avec ces magnifiques jouets.

C'est alors que le drame commence : soudainement, l'émission est coupée, remplacée par une autre sur le commerce fluvial le long de la Seine, du Moyen Âge à nos jours. Il ne faut alors qu'une fraction de seconde à Hector pour comprendre. Son petit frère Ulysse, qui jouait à côté de lui avec son camion préféré, a profité de l'inattention d'Hector pour abandonner son camion

comme un vulgaire détritrus et subtiliser la télécommande de la télé! Il la tient fièrement, comme s'il avait trouvé le Graal.

Luc regarde la scène amusé et s'étonne de la réactivité d'Hector : il a tout de suite compris. Il n'a pas pensé une seule seconde que cela pouvait venir d'un dysfonctionnement de la télévision. Et pourquoi n'a-t-il fallu qu'un quart de seconde à Hector pour comprendre ? Parce qu'il sait ce que tout enfant sait : le plus beau jouet du monde, c'est celui que l'autre enfant a dans les mains !

Luc avait déjà lu cela quelque part. Une expérience menée par des socio-psychologues au cours de laquelle des enfants entrent dans une pièce remplie de jouets, et le seul qu'ils convoitent vraiment, c'est celui avec lequel l'autre est en train de jouer !

C'est exactement cela qu'il va faire avec le Maître du Monde. Il tient sa solution. Il n'y a plus qu'à la mettre en œuvre.

**[Pour acheter le livre cliquez ici](#)**