



## 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**

## 🎯 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



## 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

## 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

- 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

📅 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](mailto:contact@innov-maroc.com)

🌐 Web : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 12/10/2026 — Réf : COM137

INNOV MAROC — Tous droits réservés