



**Négociation de crise et communication d'influence
: Résoudre les situations difficiles par la
négociation influente**

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente

Laurent Combalbert

Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente Laurent Combalbert

 [Télécharger Négociation de crise et communication d'infl ...pdf](#)

 [Lire en ligne Négociation de crise et communication d'in ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne **Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente** Laurent Combalbert

207 pages

Extrait

Extrait de l'introduction :

Du conflit interpersonnel à la gestion des situations à haut risque, de la conduite quotidienne des relations avec les personnels à la résolution de crises sociales graves, chaque manager passe une bonne partie de son temps à négocier.

Trouver des accords sur des sujets sensibles, stabiliser un client difficile ou revendicatif, régler un différend entre collaborateurs, voilà quelques-unes des situations que le manager doit résoudre en associant constamment fermeté et souplesse. Fermeté, car chaque problème doit trouver sa solution dans les meilleurs délais pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Souplesse, car la résolution des conflits de manière autoritaire ne règle en rien le fond du problème et favorise la réminiscence du phénomène.

Or, si les écoles de commerce ou les universités enseignent la négociation depuis de nombreuses années, il est des matières que l'on apprend peu sur les bancs des écoles et qui peuvent avoir pourtant une réelle utilité dans l'entreprise : la négociation de crise et la communication d'influence.

Issue de la gestion des situations de prises d'otages ou de forcenés mise en oeuvre par les forces de police, la négociation de crise s'ouvre aujourd'hui au monde de l'entreprise. Cette transposition ne se fait pas pour le simple plaisir d'ajouter une corde à l'arc du manager, mais tout simplement parce qu'il s'agit d'une réelle nécessité. Force est en effet de constater que les entreprises deviennent plus que jamais des terrains fertiles pour les situations d'instabilité : le moindre conflit entre deux personnes prend rapidement des ampleurs insoupçonnées, les recours à la violence verbale et parfois physique sont de plus en plus fréquents, et la nécessité de régler le problème souvent dans l'urgence tombe comme un couperet.

Outil fondamental de la négociation de crise, la communication d'influence n'est en rien une spécialité magique qui permettrait d'influencer et de manipuler tout un chacun à son aise. Il s'agit plutôt d'un agglomérat de techniques simples, alliant les meilleurs apports de la Programmation neurolinguistique, de l'analyse transactionnelle et de l'écoute active afin de pouvoir développer une écoute empathique et de prendre conscience de l'influence que nous exerçons tous les uns sur les autres dans le cadre d'une relation interpersonnelle afin de rendre cette influence plus efficiente. Présentation de l'éditeur

Issue de la gestion des situations de forcenés et de prise d'otage par les groupes d'intervention, la négociation de crise étend aujourd'hui son domaine d'activité au monde de l'entreprise afin d'aider les dirigeants ou les managers à conduire des situations délicates (négociations commerciales à forts enjeux, clients agressifs, personnalités difficiles), ou pour gérer des incidents graves (conflits sociaux durs, menaces, lock-out et séquestrations).

Basé sur une expérience de terrain hors du commun, cet ouvrage présente les différentes étapes d'un processus de résolution de conflits par la négociation :

- ° création d'un contexte favorable à la relation d'influence ;
- ° conduite de la relation ;
- ° gestion des menaces.

En identifiant les contextes d'urgence et d'instabilité des situations de conflit, en précisant les profils et l'organisation d'une équipe de négociateurs, en détaillant le processus global de la conduite des discussions et les fondamentaux de la communication d'influence, cet ouvrage donne un panorama complet des techniques et méthodes de la négociation en situation de tension ou d'instabilité.

Laurent Combalbert est diplômé de l'École nationale supérieure des officiers de police et de la National Academy du FBI. Il a été pendant plusieurs années négociateur de crise au sein d'un groupe d'intervention spécialisé de la police. Il a à ce titre enseigné la négociation de prise d'otage à travers le monde.

Aujourd'hui Directeur au sein du groupe GEOS, société spécialisée dans l'anticipation et la gestion des risques, il est coordinateur de la négociation de crise et accompagne les entreprises dans la gestion de leurs situations à risque, de la gestion des clients agressifs à la résolution de kidnapping d'expatriés à travers le monde.

Président de l'Union Professionnelle des Négociateurs de Crise, il enseigne à HEC, à l'Université Paris II et intervient pour l'Association Progrès du Management. Biographie de l'auteur

Laurent Combalbert est diplômé de l'Ecole nationale supérieure des officiers de police et de la National Academy du FBI. Il a été pendant plusieurs années négociateur de crise au sein d'un groupe d'intervention spécialisé de la police. Il a à ce titre enseigné la négociation de prise d'otage à travers le monde. Aujourd'hui

Directeur au sein du groupe GEOS, société spécialisée dans l'anticipation et la gestion des risques, il est coordinateur de la négociation de crise et accompagne les entreprises dans la gestion de leurs situations à risque, de la gestion des clients agressifs à la résolution de kidnapping d'expatriés à travers le monde.

Président de l'Union Professionnelle des Négociateurs de Crise, il enseigne à HEC, à l'Université Paris II et intervient pour l'Association Progrès du Management.

Download and Read Online Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente Laurent Combalbert #KME7J0TC32L

Lire Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert pour ebook en ligne Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert à lire en ligne. Online Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert ebook Téléchargement PDF Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert Doc Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert Mobipocket Négociation de crise et communication d'influence : Résoudre les situations difficiles par la négociation influente par Laurent Combalbert EPub

KME7J0TC32LKME7J0TC32LKME7J0TC32L