**Examen de récupération en Négociation Commerciale Internationale**

Copacabana Palace est un très luxueux hôtel situé à Rio de Janeiro au Brésil. Connu pour son excellence et la qualité pointue de ses prestations, l’hôtel connait un problème dans le délai de livraison des fleurs pour ses suites. Comme le montre la photo, les suites de l’hôtel sont connues pour la variété des fleurs exotiques qui décorent les chambres. Sachant que pour chaque suite, un budget moyen est dépensé à raison de 2000 dollars américains par jour pour le confort des hôtes, aucun retard ou non disponibilité d’une sorte de fleur n’est tolérée.

# Le principal livreur des fleurs du Copacabana Palace est ProFlowers. Ce livreur est une entreprise américaine qui produit et livre ses commandes via ses plateformes e-commerce. Depuis peu, ProFlowers connait un sérieux problème dans la disponibilité de quelques sortes de fleurs très rares et qui en plus sont les fleurs habituellement commandées par le palace Copacabana.

# Il est nécessaire de savoir que les deux parties tiennent à faire durer une relation de partenariat à long terme, le palace pour son prestige et ProFlowers pour ses avantages en termes de cout/disponibilité/variété ; le poids de la négociation est donc répartis d’une façon égalitaire.

# Il vous est demandé de:

# Déterminer les profils des négociateurs brésilien et américain selon l’ensemble des matrices présentées dans l’annexe ;

# Déterminer 5 forces et 5 faiblesses du négociateur brésilien et américain ;

# Comme un conflit (ou plutôt une incompréhension) est né entre Copacabana Palace et ProFlowers, déterminer :

# Le type de conflit (intérêt, besoin, opinion, tradition) et justifiez ;

# Le style de management des conflits à adopter (contestation, collaboration, évitement, acceptation) en justifiant ;

# En tant qu’arbitre, vous êtes chargé de trouver une solution à leur problème. Présentez les arguments clés à présenter aux deux parties, anticipez leurs objections respectives ainsi que la conclusion du management du conflit.

*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*Annexe\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\**

1. **Analyse transactionnelle :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Parent critique** | Critique, dégouté, autoritaire |
| **Parent nourricier** | Tendre, intéressé, accueillant, compréhensif |
| **Adulte** | Objectif, ouvert, égal, rationnel |
| **Enfant nature** | Changeant, libre, capricieux, amusant |
| **Enfant adapté** | Innocent, docile, respectueux, soumis |

1. **Morphopsychologie :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lymphatique (passivité pure)** | Diplomate, lent, freine, irrationnel, peu émotif |
| **Digestif (accumulation)** | Matérialiste, peu d’initiatives, besoin de sécurité, déteste la frustration |
| **Sanguin (vitalité pure)** | Entreprenant, sociable, polyvalent, aime faire plaisir, envahissant |
| **Respiratoire (propagation)** | Rendement à CT, critique, besoin de changement, domine, ne s’attache pas |
| **Musculaire (harmonisation)** | polyvalent, casse les obstacles, sociable mais prudent, rationnel |
| **Bilieux (activité pure)** | Manque de souplesse, pas de concession, orgueilleux, froid |
| **Cérébral (remise en question)** | Très critique, force les moyens de réalisation, peu sociable, peu réaliste |
| **Nerveux (exaltation)** | Aucune limite, instable, insatisfait, orgueil, peut faire illusion |

1. **SONCAS :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sécurité**  | Essaye, hésite, fidèle, décide en groupe  |
| **Orgueil**  | Fier, dominant, individualiste  |
| **Nouveauté**  | Curieux, cherche originalité  |
| **Confort**  | Calme, conservateur  |
| **Argent**  | Matérialiste, compare, analyse  |
| **Sympathie**  | Bavard, convivial, aime faire plaisir  |

1. **VAKOG :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Visuel**  | Voir, design, démonstration, calme, parle et écoute peu |
| **Auditif**  | Aime parler et écouter, exprime ses émotions, instructions verbales |
| **Kinesthésique**  | Joint le geste à la parole, manifeste ses émotions, expérimente et s’implique |
| **Gustatif**  | Les bons repas font les bons amis  |

1. **Process communication :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Empathique**  | Compatissant, chaleureux, sensible, apparence soignée |
| **Travaillomane**  | Logique, responsable, organisé, ordonné, pratique |
| **Persévérant**  | Engagé, dévoué, observateur, traditionnel, conforme à l’entreprise |
| **Rêveur**  | Imaginatif, calme, réfléchi, tient compte du temps et du confort |
| **Rebelle**  | Spontané, créatif, ludique, original, attire l’attention |
| **Promoteur**  | Adaptable, charmeur, persuasif, se valorise, témoin de sa réussite |

1. **Matrice des couleurs :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rouge** | Exigeant, direct, autoritaire, résout les problèmes rapidement |
| **Jaune**  | Amical, charmeur, optimiste, sens de l’humour |
| **Vert**  | Calme, modeste, sens de l’écoute, démonstratif, fidèle |
| **Bleu**  | Analytique, réservé, critique, diplomate |

1. **Dimensions d’analyse de la culture :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Faible distance hiérarchique** | **Forte distance** |
| Inégalités réduites, décentralisation du pouvoir | Privilèges et signes de prestiges très marqués |
| **Collectivisme** | **Individualisme** |
| Intérêts collectifs, vie privée + professionnelle | Intérêts individuels, vie privée/professionnelle |
| **Orientation féminine** | **Orientation masculine** |
| Compromis, modestie, solidarité | Affrontement, succès matériel |
| **Faible contrôle de l’incertitude** | **Fort contrôle** |
| Dissimuler ses émotions, soif d’innovation | Exprimer ses émotions, résistance à l’innovation |
| **Vision à long terme** | **Vision à court terme** |
| Esprit familial, respect des seniors  | Créativité, individualisme, égalité des promotions |
| **Monochronie** | **Polychronie** |
| Une tache à la fois  | Plusieurs taches à la fois  |
| **Contrôle de l’environnement** | **Harmonie avec l’environnement** |
| Imposer un nouvel environnement | S’adapter aux nouveaux changements  |
| **Communication directe** | **Communication indirecte** |
| Formelle, institutionnelle  | Subtile, informelle  |
| **Etre** | **Faire** |
| Le relationnel avant l’affaire  | L’affaire avant le relationnel  |
| **Statut attribué** | **Statut acquis** |
| Le diplôme définit la personne  | L’expérience définit la personne |