SOMMAIRE

LA NÉGOCIATION INTERNATIONALE ET INTERCULTURELLE
De la connaissance de soi à la rencontre de l'autre

1RE PARTIE : SE CONNAÎTRE 7

Chapitre 1- La construction de soi 8
1. La biologie au service du caractère
2. Les étapes de la construction de la personnalité
3. Les dimensions de la personnalité
4. En guise de conclusion : peut-on changer ?

Chapitre 2- La perception du monde : un monde sous interprétation 29
1. La représentation du monde par les cartes : la géographie
2. La notion du temps : un élément scientifique avec des interprétations culturelles très variées

2E PARTIE : CONNAÎTRE L'AUTRE 45

Chapitre 3- L'empathie ou la capacité de connaître l'autre 46
1. Développer son empathie interculturelle
2. Les stéréotypes

Chapitre 4- Les éléments culturels 67
1. Les éléments de la culture
2. Les dimensions culturelles Hofstede

Chapitre 5- La communication interculturelle 89
1. « Je ne crois que ce que je vois »
2. La communication verbale
3. Communiquer efficacement

3E PARTIE : LES ÉLÉMENTS DE NÉGOCIATION 115

Chapitre 6- Les stratégies de négociation 117
1. Les 3 approches de la négociation
2. Les stratégies militaires : Sun Zu et Clausewitz vendeur de l'année ?
3. Et si les économistes se mêlent pour expliquer le fondement de la prise de décision ?

Chapitre 7- Mener la négociation 133
1. Bien se préparer
2. La prise de contact
3. La découverte des besoins du client : attention à l'écoute
4. La présentation de l'offre commerciale
5. L'argument

Chapitre 8- L'argumentation lors de la négociation 155
1. L'argumentation à la française
2. L'argumentation à l'anglo-saxonne

4E PARTIE : LES COMPORTEMENTS DES AFFAIRES 173

Chapitre 9- Le comportement des affaires selon les asiatiques 174

1. L'Inde
2. La Chine
3. Le Japon

Chapitre 10- Le comportement des affaires dans le monde arabe 209

1. Le monde arabe : un monde à caractéristiques prononcées
2. Les pays du Moyen-Orient dans le monde arabe
3. Le Moyen-Orient dans le marché mondial
4. Les spécificités d'une négociation au Moyen-Orient
5. La finance islamique et les pays du monde arabe