NE COUPEZ JAMAIS LA POIRE EN DEUX de Chris Voss

- sourire
- voix ~~directe~~ positive, calme
- réponse en miroir

"on dirait que ..."
"il semble que ..."

soyez gentils !

"oui"
"non"
"attends"
"pas à l'aise"

"vous avez raison"
"non" → "c'est vrai" → "oui"

"c'est vrai"

"non"
"c'est vrai"

win-win

coopération, empathie

compromis

compromis

calibrées

- important pour vous ?
- quel objectif ?
- comment résoudre le problème ?

- pourquoi ... ?

1. analyste
2. arrangeur
3. assertif

65% 85% 95% 100%

"oui !" 3x

1. 2. 3.