

## Correction chapitre 5

### I. Créer un persona à partir des informations recueillies

Élément	Réponse
Nom du persona	Mme Lemoine
Fonction	Responsable des Ressources Humaines
Secteur d'activité de l'entreprise	Distribution de produits biologiques (PME – secteur bio)
Objectifs ou motivations vis-à-vis de la formation	Améliorer la communication interne entre les collaborateurs, renforcer la cohésion d'équipe, fluidifier les échanges pour une meilleure efficacité professionnelle.
Contraintes éventuelles	Budget limité d'une PME, disponibilité réduite des salariés, nécessité de formations courtes et concrètes, recherche de retour sur investissement rapide.

---

### II. Définir une stratégie de négociation

#### Deux objectifs pour l'entretien :

- **Objectif principal :**  
Convaincre Mme Lemoine de signer une première formation courte sur la communication interpersonnelle.
- **Objectif de repli :**  
Obtenir un engagement pour un test ou un rendez-vous de suivi, ou proposer un devis personnalisé avec des modalités souples (ex. : paiement échelonné, formation à distance ou sur site).

#### Stratégie de négociation adaptée :

- **Stratégie choisie : Stratégie intégrative**
- **Justification :**  
La stratégie intégrative est adaptée ici car il s'agit d'une négociation à **valeur ajoutée**, où les deux parties ont intérêt à collaborer sur le long terme. Il ne s'agit pas seulement de « vendre une formation », mais de **co-construire une solution adaptée** aux besoins RH d'AgriBioDév, en instaurant une relation de confiance.

#### Trois informations clés à connaître ou vérifier avant le rendez-vous :

1. **Budget formation disponible** pour l'année (ou possibilité de financement via OPCO).
2. **Disponibilité des salariés** pour suivre une formation courte (périodes creuses, préférences horaires, organisation).

3. **Problèmes concrets de communication** rencontrés dans l'entreprise (conflits internes, manque de feedback, travail en silo, etc.) afin d'adapter le contenu pédagogique.