

Les Rendez-vous du Marketing – 06/11/2008

Résumé de l'atelier « **Négociier pour mieux vendre (négociation commerciale)** » animé par **Patrick DE BODT**, consultant et formateur (spécialisé en techniques de négociation).

Vendre ses produits ou ses services est essentiel pour l'entreprise. C'est une source de revenus, un moyen de subsister. Dans cet atelier, vous recevrez des conseils pratiques pour améliorer votre négociation commerciale.

Les pièges à éviter

Patrick DE BODT a relevé 7 pièges lors d'une négociation: les plus cités lors des différentes formations qu'il a données.

1) Se découvrir trop vite – être trop vite trop précis

- Ne donnez pas tout de suite des informations. Exemple : un client vous demande « quel est votre prix si j'achète un plus gros volume de votre produit ? » Vous ne devez pas répondre immédiatement. Vous devenez plus précis quand lui le devient aussi. Vous lui direz donc « cela dépend du volume que vous envisagez »
- Il faut également savoir se taire. Au début rester vague et tester ce que l'autre est prêt à faire. Et seulement ensuite devenir plus concret.

2) Vouloir éviter le conflit – vouloir plaire et contenter – craindre le rejet

- Si vous avez peur du conflit, vous ferez plus facilement des concessions. Il faut oser dire non et expliquer pourquoi.
- La loi de l'économie est pareille pour tout le monde : chacun veut faire du bénéfice pour pouvoir subsister. Si vous dites au client « non, cela sort de mon budget, je ne peux vraiment pas faire ça » il comprendra.
- Bien noter la différence entre :
 - faire plaisir au client – exemple : organiser un évènement (repas d'anniversaire de la société) et l'inviter gratuitement
 - faire une concession – c'est pour débloquer une discussion, arriver à un accord. Eviter la technique du salami : ne pas faire une concession parce que l'autre la demande. Sinon il continuera d'en demander et, à la fin, il ne vous reste plus rien. Une concession doit toujours avoir un but.
- Quelques conseils à appliquer :
 - ne pas faire de concessions trop vite
 - commencer par le conditionnel dans la discussion : « ce n'est qu'une idée », pas d'engagement immédiat



- une règle d'or : si vous faites une concession, l'autre doit en faire une en retour. Exemples : un contrat à plus long terme, un délai supplémentaire pour la facturation, ...

3) Sur-argumenter – aller trop vite dans les détails sans vérifier l'accord (l'intérêt)

- Plutôt que sur-argumenter, focalisez-vous sur certains arguments : répétez-les en phrases courtes et simples. Si la personne ne réagit pas, attendez (rappel : il faut savoir se taire). Et si vraiment vous n'obtenez aucune réaction, relancez-la avec une question comme « que pensez-vous de ce que je viens de vous dire ? »
- Parler en avantages et pas en termes de caractéristiques
- 3 citations pour terminer :
 - le silence est un ami qui ne trahit jamais
 - il ne suffira pas de trouver les arguments, il faudra aussi les peser
 - à tout argument s'oppose un argument égal.

4) Etre trop concentré sur son propre point de vue, ses objectifs, ses intérêts

- Pour vendre il faut 3 compétences. Savoir :
 - observer
 - analyser
 - passer à l'action (c'est plus le cas des vendeurs de terrain)
 Rares sont les gens qui savent faire les 3.
- Prendre des notes pendant la négociation a beaucoup d'avantages :
 - c'est une très bonne base sur laquelle repartir la prochaine fois
 - cela montre que vous attachez de l'importance à ce que l'autre vous dit
 - cela vous fait gagner du temps pour réfléchir. Vous pouvez demander un petit moment pour prendre notes et en profiter pour faire le point.
- Consacrez au moins 50% de votre temps de préparation à la découverte du point de vue de l'autre. Cerner ses objectifs, les concessions qu'il sera prêt à faire. Rassemblez toutes les informations qui vous aideront à bien comprendre sa situation en consultant son site web, votre réseau de contacts, le rapport annuel de sa société, l'actualité dans la presse, ...
- Captez le "non-dit" : les messages cachés derrière ses paroles

5) Se faire détourner par la personnalité et le comportement de l'autre

- Créer une balance dans les rapports de force. Si vous pensez que l'autre est plus fort, vous vous mettez en situation d'infériorité. Montrez votre plus-value.
- Une personne peut vous sembler sympathique ou non : peu importe. Cela dit, si vos 2 personnalités sont vraiment incompatibles, mieux vaut vous faire remplacer par un collègue.



- Chacun a ses limites : faites les respecter. Par exemple si un client vous fait attendre 1h (ou 20 minutes, ... A vous de fixer les limites), si vous restez cela donne l'impression que vous en avez le temps et qu'il est votre seul client.
- Gérez les manipulations c'est-à-dire les tentatives pour vous mettre dans une situation inconfortable pour ensuite vous mener aux concessions. Montrez qu'ils n'ont pas d'effet. N'entrez pas dans le jeu.
- A noter : on négocie quand les intérêts de chacun sont opposés et lorsqu'on est dépendant l'un de l'autre. Si le client dépend à 100% de vous, on est dans le cas du monopole.

6) Prendre les choses personnellement

- Attention aux préjugés. Exemple : « avec lui c'est impossible de discuter ». Si quelqu'un vous semble distant, s'il ne réagit pas à ce que vous dites, cela ne veut pas dire pour autant qu'il n'est pas intéressé.
- Distinguez clairement le sujet de négociation et la personne qui négocie
- Prenez du recul par rapport à vos émotions et impulsions. Réduisez la tension via une pause ou l'humour par exemples.
- Développez votre Intelligence Émotionnelle à travers 5 points clefs (selon D. Goleman):
 - confiance en vous
 - bonne gestion de soi : savoir gérer la confusion, le calme intérieur
 - Motivation : être poussé par les résultats
 - Empathie : sens de l'adaptation et du service
 - Capacité de contact : chaleur humaine

7) Défendre à tout prix ses solutions – attitude querelleuse

- Que faire si le client refuse ? Toujours se préparer à cette éventualité : prévoir un plan B. Savoir soi-même jusqu'où on peut aller afin d'éviter l'attitude querelleuse car on ne veut plus rien céder.
- Soyez souple, prêt à vous adapter aux besoins du client.
- Soyez créatif, trouvez une autre piste de solutions si une n'aboutit pas

Terminons par une citation de John Fitzgerald Kennedy : « ne négocions jamais avec nos peurs. Mais n'ayons jamais peur de négocier ».

Clôture de l'atelier

Les participants de l'atelier reçoivent, de l'agence Expansion, une « check list » des bonnes pratiques à garder en tête pour une négociation réussie. Commentaires de Patrick DE BODT et résumé des grands points à retenir de cet atelier.

Séance de questions-réponses.

