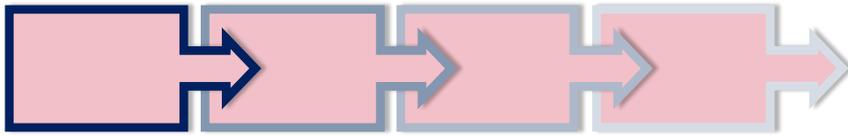




# FONDEMENTS DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE

arties  
ion  
le  
etc  
entreprises  
ia  
conci  
CO  
realisation  
Code factors



## préparation à la négociation

**Pour réussir une négociation, vous devez la préparer en amont**

Définir :

- tous les critères qui peuvent être abordés au cours de la négociation
- les concessions que vous êtes disposé à accorder à votre interlocuteur
- les contreparties que vous pouvez demander à votre prospect ou client
- les concessions potentielles que l'acheteur est prêt à vous accorder

**Vous êtes commercial (e) chez Bose .**

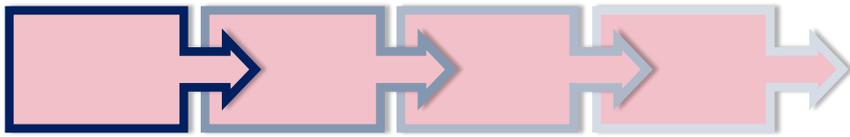
**Vous avez réussi un rendez vous pour être référencé chez le groupe Carrefour dans les hypermarchés du groupe ( 216 hypers )**

- lister critères qui peuvent être abordés au cours de la négociation
- Lister les concessions que vous êtes disposé à accorder à votre interlocuteur
- les contreparties que vous pouvez demander à votre prospect ou client
- Imaginez les concessions potentielles que l'acheteur est prêt à vous accorder

**Etudier le profil de l'entreprise démarchée afin de faire une proposition adaptée aux besoins du client, et être prêt à toute éventualité en préparant ses arguments de négociation à l'avance.**



10 mn prépa



## 1 – Bien comprendre et identifier les intérêts de son interlocuteur

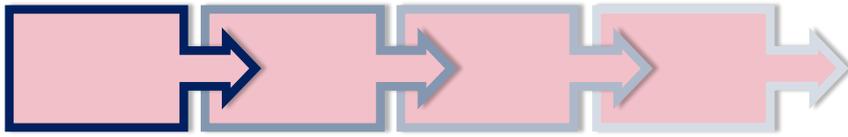
On ne négocie pas seul.

Identifier les intérêts de l'interlocuteur permet de mieux appréhender la situation et les enjeux de la négociation.

But = mieux préparer et adapter les solutions à proposer et éviter au maxi que l'autre partie puisse les contester.

**Les intérêts de vos interlocuteurs peuvent être de nature multiple :**

- le pouvoir?
- L'argent?
- La reconnaissance?
- Le temps?



## 2 – Toujours avoir un plan B... Toujours.

Permet de résister à la tentation de conclure un accord coûte que coûte, même si celui-ci est mauvais pour vos intérêts. De plus, sentir que vous avez une alternative (même si vous ne la connaissez pas dans les moindres détails) obligera votre interlocuteur à être plus prudent dans la négociation.

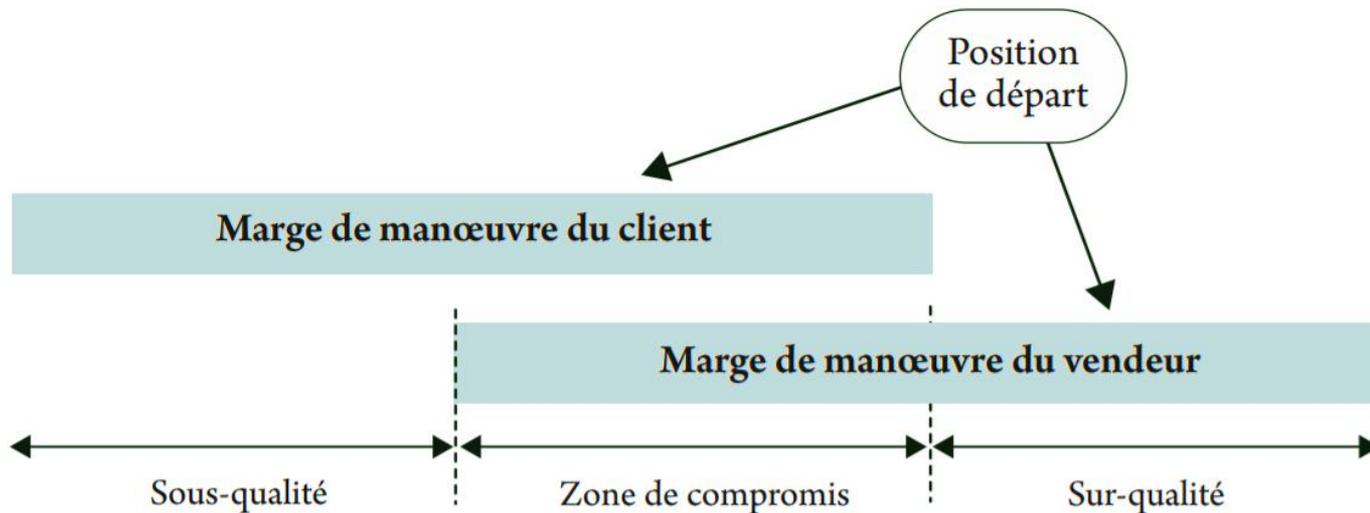


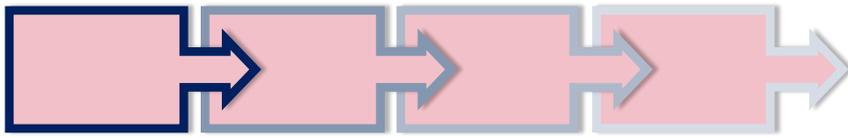
Imaginez un scénario ou un plan B . Quelles exemple de négociation piège pourrait il y avoir ?



## Marge de manœuvre

Au début de la négociation, il y a nécessairement un écart de position sur l'enjeu en fonction des intérêts et des objectifs respectifs des parties ; ce qui les amène à négocier. Cet écart sur les positions initiales est d'ailleurs souvent tactiquement exagéré par les protagonistes pour se donner de la marge.





### 3 – Savoir exactement « qui » décide, de « quoi », et « comment »

Le décideur n'est pas toujours la personne qui négocie.

#### Garder le contrôle de la négociation

- Certains dirigeants partent dans des digressions au cours de la conversation, soit pour "noyer le poisson" et vous faire oublier la contrepartie que vous avez demandée, soit tout simplement parce qu'ils sont très bavards.
- Vous pouvez en profiter pour créer un degré de proximité et renforcer un climat propice à la négociation , mais il ne faut pas s'attarder et recadrer
- Un excellent vendeur mène la négociation, il ne la subit pas. Il guide le client là où il souhaite l'emmener, c'est-à-dire écouter et le faire parler pour comprendre et identifier ce qui compte pour lui, pour ensuite savoir négocier à son avantage.



## 4 – Prendre en compte les « intérêts cachés » des interlocuteurs

**Dans une négociation, il y'a certaines requêtes qui ne sont pas vraiment avouables...**

Il souhaite à tout prix obtenir une ristourne, même symbolique, car sa promotion en dépend...

Où alors, il a besoin d'un service supplémentaire pour montrer à tout le monde en interne qu'il a trouvé un meilleur fournisseur que Robert l'an passé.....

## 5 – Rester positif et montrer qu'on veut arriver à un accord

**la coopération est la dynamique la plus efficace dans la négociation.**

Important d'utiliser, dès le départ, un ton collaboratif qui montre que vous considérez l'autre partie comme un partenaire d'affaires et non comme un adversaire.

Partager en début de négo un objectif commun pour tisser des liens positifs entre les intervenants



## 6 – Séparer les affaires des émotions

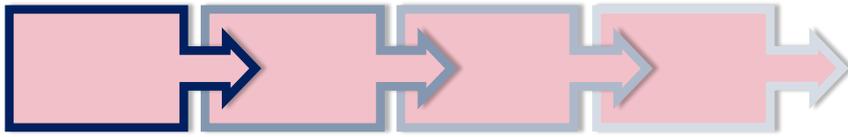
**le pire ennemi des négociations, se sont souvent les émotions.**

Une phrase prise personnellement, une attitude qui frustre, un mot qui contrarie... Et c'est toute la discussion qui dérape, faisant entrer chaque partie dans un « cercle vicieux », et les conduisent à prendre des décisions irrationnelles.

### Inverser les rôles pour mieux négocier

**Lorsque l'acheteur exige au vendeur qu'il fasse une concession, il se met alors en position de demandeur.**

- Le vendeur est prêt à lui accorder cette concession en échange d'une contrepartie : le rapport de force s'inverse alors et le commercial endosse pour un moment le rôle de l'acheteur qui doit être satisfait de la contrepartie proposée !
- Cette technique est redoutable pour obtenir une contrepartie importante en cédant une concession à un client : il s'agit pour les commerciaux de pratiquer l'écoute en amont pour identifier le point de négociation le plus important pour le client, ce qui présente le plus d'intérêt à ses yeux.



## 7 – Faire son offre en premier

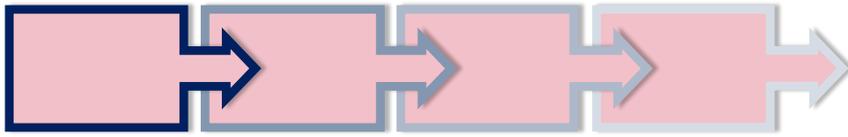
**On appelle cela « l’ancrage » de la première proposition.**

Déterminant car conditionne toute la suite de la discussion.

Pour garder la main, être le premier à « ancrer » une proposition pour chaque sujet de la négociation.

Indiquer d’entrée de jeu les « principes » qui soutiennent votre proposition et présentez-la comme s’il s’agissait d’une offre ferme.

**Si votre offre ne semble qu’une suggestion, alors l’autre partie pourrait l’écartier tout simplement.**

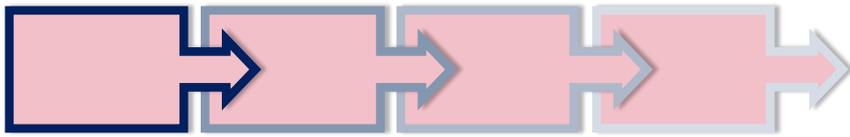


## Proposer une offre qui vous avantage dès le début

**1<sup>ère</sup> proposition commerciale sert simplement à placer la barre très haut : objectif est de vous mettre en position de pouvoir ensuite négocier.**

*Imaginez des commerciaux qui commenceraient leurs entretiens de vente de manière timide, en proposant d'emblée des concessions : l'acheteur ne se gênera pas pour en profiter et en demander d'autres, pour obtenir encore plus d'avantages !*

Afficher une position de départ et garder en tête son point de rupture, cad un seuil de concessions à ne pas dépasser, défavorable à la marge.



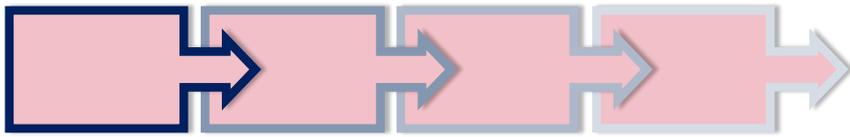
## 8 – Présenter seulement ses arguments les plus forts et contester en priorité les arguments les plus faibles

Eviter « un effet liste » en déroulant tous les arguments pour submerger l'interlocuteur de bonnes raisons d'accepter la proposition.

Ne révéler que les 2 ou 3 arguments les + forts, et de garder les autres en réserve.  
= discours plus percutant et moins vulnérable

A l'inverse, attaquez toujours en premier les éléments les plus faibles de l'argumentaire de votre interlocuteur :

vous le forcez ainsi à « s'embourber » dans la justification de ce que vous attaquez et il manquera de vous ré-orienter vers ses arguments les plus forts, ce qui vous permettra de prendre l'ascendant dans la discussion



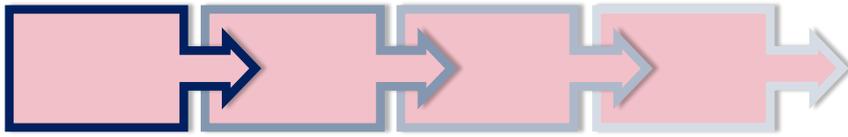
## 9 – Toujours négocier sur les principes, et pas sur les positions

Dans une négociation, il y'a :

- **des « positions »: c'est ce qui est demandé**
- **et des « principes »: c'est le raisonnement logique qui justifie la demande.**

Toujours demander à l'autre partie d'explicitier les « principes » qui justifient ses « positions ».

Ne faites pas l'erreur de présupposer les raisonnements qui justifient les positions de votre interlocuteur: cela ne peut que vous conduire à accepter des demandes qui en réalité ne sont pas toujours légitimes. Cela vous permettra en plus:

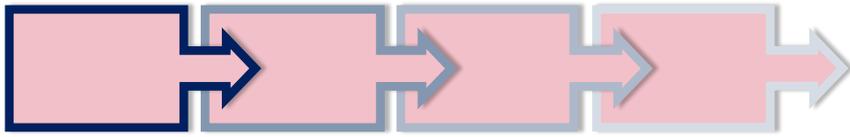


## Savoir en donner le moins possible

**Savoir faire des concessions en exigeant des contreparties est essentiel, mais le but est de faire le moins de concessions possibles et surtout avec parcimonie et patience...**

Céder à la première objection, c'est commencer une négociation en reculant : le client en profitera pour demander d'autres avantages, car il aura identifié une "proie facile".

Il faut savoir traiter les objections, se montrer conciliant, mais en exigeant des contreparties, et en sachant reculer de manière calculée, en gardant en tête sa marge de négociation possible.



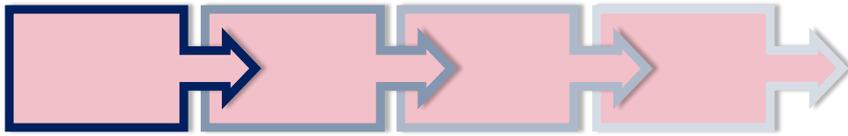
## 10 – Communiquer de manière à éviter les malentendus

Chacun à sa propre carte du monde, son propre filtre d'expériences, et par conséquent, sa propre interprétation des choses.

Dans vos propos, essayez de clarifier systématiquement le but de votre démarche, même quand cela vous semble évident.

Par exemple, une entreprise dans le bâtiment qui négocie avec un sous-traitant pourrait avancer les propos suivants:

*« Nous aimerions ajouter au contrat des indemnités en cas de retard de livraison. Non pas que nous n'avons pas confiance en votre capacité à livrer dans les temps, mais nous sommes nous mêmes soumis par notre donneur d'ordre à des pénalités financières élevées en cas de retard. »*



## 11 – Mettre son intelligence émotionnelle à contribution

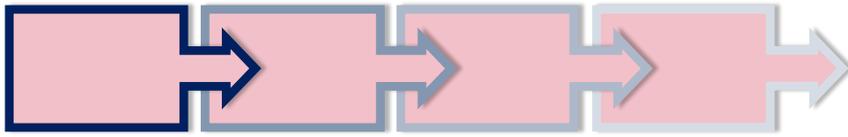
Parce que les émotions font partie intégrante des échanges dans une négociation

Ecouter et faire preuve d'empathie, sans jamais « attaquer » frontalement les propos de l'autre partie, ou lui faire perdre la face.

- reformuler régulièrement les propos
- montrer que ses arguments ont été bien entendus et compris
- ne pas rejeter brutalement les propos de l'autre
- expliquer qu'ils ont une lecture différente du sujet ou de la situation

<https://www.youtube.com/watch?v=N0UjYrJnLzM>

Écoute active 8 mn



Imaginez qu'un bon ami vous dise :

« j'ai l'impression que mon patron ne m'aime pas ».

Lorsque vous lui répondez :

« Bah ! mais non, il t'aime bien, il est préoccupé c'est tout »,

vous avez déjà manqué une 1ère marche, importante.

Celle qu'on loupe souvent d'ailleurs...

C'est l'étape de la prise en considération du sentiment de l'autre.

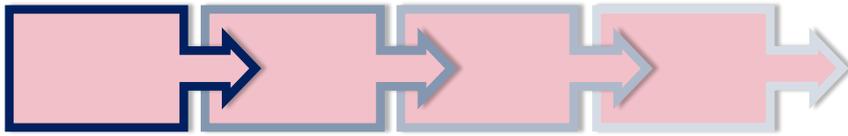
**Pour reformuler, reprenez très simplement les mots de la personne :**

– ah oui ? Tu as l'impression qu'il ne t'aime pas ? »

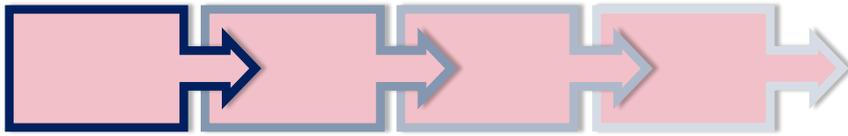
(généralement la personne confirme)

– Et qu'est-ce qui te faire dire ça ? »

De la sorte, vous pouvez aller chercher les éléments de fait qui justifient ce sentiment pour la personne.



	Questions posées par le vendeur	Types de question
1	Client : je cherche une Clio Vendeur : quel type de Clio ?	<b>Relais</b>
2	Client : ce coloris ne me plaît pas. Vendeur : Pourquoi dites-vous cela ?	<b>Ricochet</b>
3	Vendeur : si j'ai bien compris, vous préférez le noir ?	<b>Contrôle</b>
4	Client : je préfère acheter une voiture neuve, c'est moins risqué. Vendeur : moins risqué ?	<b>Miroir</b>

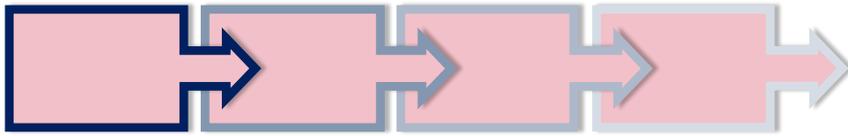


## 12 – « Brainstormer » plutôt que s'affronter

Parfois, la propo faite par l' interlocuteur est inacceptable, dans sa globalité.

Dans ce cas, évitez de tout rejeter en bloc et encouragez la recherche de nouvelles idées.

En lançant un « brainstorming » avec votre interlocuteur, vous engagez l'autre partie dans un processus commun de recherche de solutions.



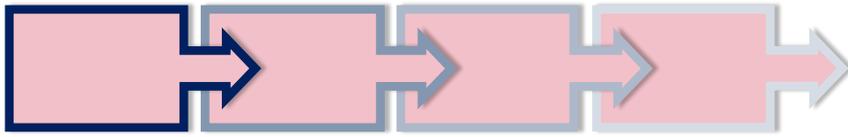
## 13 – Faire croire à l'interlocuteur que la solution vient de lui

L'interlocuteur défendra toujours mieux un accord si il est convaincu qu'il en est le principal architecte.

Donc ,quand l'autre partie fait une proposition, évitez de vous jeter sur les inconvénients de cette dernière.

- évoquer tous les éléments acceptables que vous trouvez dans l'offre, pour maintenir un climat positif et centré sur la coopération
- suggérez des variantes pour les éléments qui ne sont pas acceptables pour vous, tout en construisant sur la proposition initiale faite par l'autre partie

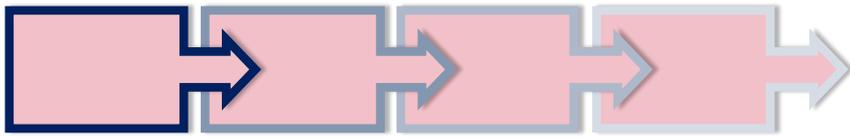
**L'idée est de donner l'impression que vous avez « adapté » son idée plutôt que d'en proposer une autre.**



## 14 – Savoir exploiter le complexe de supériorité de l'interlocuteur

Le négociateur peut tout à fait tirer partie de cette situation.

- éviter de contester cette présupposée « supériorité », afin d'éviter des ripostes personnelles ou de se faire « court-circuiter »
- Enchaîner en demandant des conseils à la personne quant à la solution optimale pour les deux parties.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec ses propos, demandez-lui de mettre à profit son expérience pour faire preuve de créativité



## 15 – Anticiper et désamorcer les réactions négatives

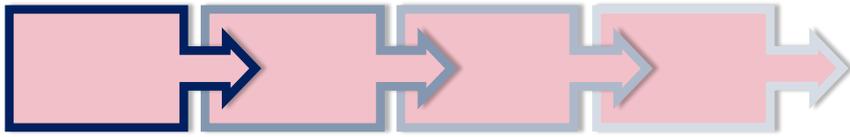
Dans une négociation, on n'apporte pas toujours de bonnes nouvelles...

- Une exception qui n'a pas été validée par la hiérarchie,
- un geste qui ne peut pas être réalisé à cause de ressources limitées,
- un produit que vous ne pourrez plus fournir pour cause de demande insuffisante,

Dans de tels cas, vous savez que votre interlocuteur réagira mal car cela aura des conséquences négatives pour lui.

**Pour annoncer de telles nouvelles, prenez les devant.**

- Présentez la nouvelle de manière claire et sans détour, sans ambiguïté.
- Désamorcez immédiatement les réactions en allant au devant de ce que peut vous répondre votre interlocuteur,
- Enchaînez directement en expliquant le but de votre annonce et ses avantages pour que l'autre partie comprennent les arguments qui lui permettront lui même de défendre cette situation auprès de sa propre équipe.



## 16 – Utiliser le silence de manière stratégique

« Le silence est d'or » dit l'adage... Cela est « contre nature » car l'humain déteste les vides, et va souvent essayer de les combler.

**Toutefois dans une négociation, le silence peut être bien plus puissant que les mots.**

Quand vous vous taisez, vous déstabilisez votre interlocuteur car vos pensées ne sont pas visibles, ce qui le renvoie à sa propre vulnérabilité et l'incite à parler, à reprendre la parole en premier. Aussi, quand vous ne dites rien, vous ne cédez rien, donc vous envoyez un signal comme quoi votre position ne change pas.

**Avantages :**

- obtenir plus d'informations sur les intérêts de votre interlocuteur,
- donner l'impression que la négociation est dans une impasse