

SAVOIR NEGOCIER ET CONCLURE

La négociation existe partout et pour tout ; elle est indissociable de notre vie personnelle et professionnelle. Encore faut-il en connaître les mécanismes, en développer les capacités, mesurer les priorités, etc.La négociation est un processus que l'on engage avec la volonté de vouloir parvenir à un résultat et qu'il est préférable d'envisager comme un acte positif dans les relations avec vos acheteurs/clients. Soyez sûr d'être « utile à l'autre » !

Préparer ses négociations

L'art de la négociation s'apprend et doit se préparer attentivement et activement, il s'agit de créer « sa propre approche de la négociation », de déterminer son « chemin de négociation » ! Une négociation est un processus complexe, reposant sur un ensemble de principes spécifiques qu'il faut comprendre et assimiler pour réussir.

Préparez vous à la négociation, en y consacrant le temps nécessaire. Prenez suffisamment de recul pour mieux analyser la situation de négociation « à venir » et anticiper vos futurs arguments. Réfléchissez aussi bien sur le fond que sur la forme de la stratégie de négociation à déployer. Cette phase de réflexion permet de mieux mesurer les intérêts en jeu, les diverses opportunités possibles, mais également prévoir les attentes de vos interlocuteurs. Evitez de « brûler les étapes » ! Une négociation bien préparée a toutes les chances d'aboutir à un résultat Gagnant/Gagnant et de garantir une bonne entente une fois l'accord passé.

En résumé, vous devez :

- ✓ Consacrer du temps à la préparation
- ✓ Etablir et maîtriser sa stratégie
- ✓ Prévoir ses arguments pour mieux négocier
- ✓ Admettre l'existence de l'autre, prévoir à l'avance les éléments susceptibles d'être négociés
- ✓ Maintenir et respecter un bon climat pour réussir sa négociation et conserver des relations durables
- ✓ Etre positif, partir confiant et « croire à votre succès »
- ✓ Bien évaluer la situation de négociation à laquelle vous êtes confronté
- ✓ Savoir exactement ce que vous voulez mais également imaginer ce que l'autre va vouloir ! Préparer votre matrice !

Connaître les règles de la négociation

Ne commencez jamais une négociation sans avoir au préalable anticipé votre « chemin », vos « risques d'échecs » ainsi que les « alternatives possibles » ; L'absence de préparation peut entraîner des situations très inconfortables !

Vous devez savoir questionner, développer des facultés d'écoute, rechercher le « feedback », cela passe par votre capacité à créer le climat relationnel nécessaire. L'idéal étant de parvenir à un équilibre entre écoute et parole ! Les vrais négociateurs restent toujours authentiques dans leurs relations avec les clients et recherchent constamment une satisfaction réciproque dans leurs échanges. Mettez sur vos qualités !

- ✓ Ne vous bloquez pas des les premières réponses négatives rencontrées. Pas de panique, réagissez calmement ! Tout l'art de la négociation consiste à comprendre et à intégrer le fait qu'un « Non » n'est jamais définitif.
- ✓ Utilisez la reformulation, ce qui vous permettra de continuer à progresser dans un échange !
- ✓ En cas de refus ferme et irrévocable de la part de votre acheteur, temporez la discussion et reporter la négociation à plus tard ! Laissez toujours une porte ouverte entre vous et votre interlocuteur ! Faites le bilan, récapitulez les enjeux de la négociation, des deux cotés, en les résumant par ordre de priorité. N'abandonnez pas au premier refus !
- ✓ Faites preuve de patience
- ✓ Une bonne négociation ne peut se réussir sans une certaine empathie
- ✓ Définissez les principales étapes de votre négociation ! Respectez ces étapes : ritualisation, informations, valorisation et défense de l'offre,

Définir une Stratégie

Dans toute négociation, ce que vous cherchez à obtenir n'est jamais aussi simple qu'il n'y paraît ! Précisez avec clarté les résultats que vous escomptez, envisagez clairement vos arguments et contre arguments possibles. Un négociateur avisé des objectifs raisonnables, mieux vaut réaliser une partie de ses objectifs que de chercher à vouloir tous les atteindre, sans discerner les prioritaires et les secondaires.

- ✓ Fixez vous des objectifs ! Posez vous une question simple : Que veut-on obtenir ? Classer vos objectifs par ordre de priorité et établissez vous même la liste de ceux que vous voulez atteindre absolument et ceux sur lesquels vous pouvez être plus souple !
- ✓ Définissez une stratégie ! Il existe deux attitudes stratégiques essentielles ; soit de type actif en prenant l'initiative, soit de type passif, en laissant l'initiative à son interlocuteur. Dans tout les cas, la négociation est une « affaire de pouvoir », soit capable d'envisager d'alterner ces deux attitudes !

Déterminer ses arguments

Négocier, c'est savoir anticiper les faits, les arguments, les objections, les réponses aux objections. La négociation est avant tout une affaire de bon sens et de rigueur, il suffit de bien connaître l'objet et les enjeux de la négociation et d'agir avec sérieux face à son acheteur. Il faut enfin et surtout toutes les sortes de concertation possibles, de la plus simple à la plus difficile et d'anticiper les solutions de recours (position de repli) pour ne pas se retrouver dans une impasse !

Préparez vos arguments qu'ils concernent votre entreprise, vos produits, vos services et ceci en fonction des objectifs à atteindre et/ou des clauses qui seront susceptibles d'être abordées ! Mémorisez bien votre argumentation pour bien l'assimiler et l'utiliser à bon escient dans votre échange

Pour construire votre stratégie argumentaire :

- ✓ Analysez la situation et définissez les objectifs (Quantitatifs, Qualitatifs).
- ✓ Tenez compte de la typologie de votre interlocuteur et de son rôle dans un processus de décision. Adaptez vous à votre interlocuteur !
- ✓ Préparez un plan argumentaire
- ✓ Prévoyez les objections et les réponses possibles !
- ✓ Maîtrisez les techniques d'argumentation : Avantages et Bénéfices, raisonnement, persuasion, réponses aux objections !

Prévoyez quelques trucs pour faire passer vos arguments :

- ✓ Des anecdotes, Des histoires, des métaphores : elles pimentent toujours un discours. Une image vaut mille Mots et peuvent susciter de l'intérêt et de la sympathie !
- ✓ L'humour : bien utilisé c'est une méthode qui peut s'avérer efficace, mais à manipuler avec précaution en fonction des personnes auxquelles vous vous adressez !
- ✓ Des questions : pour impliquer votre acheteur
- ✓ Le silence éloquent : un silence qui ponctue une phrase laisse la réflexion de votre interlocuteur en suspend et soulignera vos arguments de manière plus convaincante !

Convaincre pour obtenir un accord

Partez du principe que votre négociation sera un succès, vous n'en serez que plus convaincant. La négociation doit toujours être considérée comme un des moyens prioritaires pour parvenir à un résultat. Cela signifie que des concessions doivent être envisageable de part et d'autre. Il ne s'agit pas de satisfaire ses propres attentes, sans répondre à celles de l'autre, mais plutôt de prendre et de donner ! Il faut trouver une solution qui soit mutuellement avantageuse et satisfaisante pour les deux parties en présence.

Pour convaincre votre interlocuteur, mentionnez les avantages que représente l'opportunité de travailler avec votre structure et insistez sur votre volonté de vouloir parvenir à un accord qui soit satisfaisant pour les deux parties. Ne réagissez pas de manière trop négative aux contre-propositions de votre interlocuteur pour ne pas entraîner inutilement des situations de blocage !

Facilitez le dialogue. Invitez votre interlocuteur à entrer pleinement dans le débat ! Posez lui des questions du type : « Qu'en pensez-vous », « que feriez vous ? ». Trouvez les moyens qui facilité la prise de décision au lieu de compliquer la situation

Voici quelques bons principes pour une meilleure aisance relationnelle :

- ✓ Ayez l'envie de persuader
- ✓ Trouvez les bons mots, les gestes et la voix pour convaincre
- ✓ Créer une ambiance ouverte et constructive avec une marge de manœuvre, des contre-propositions !
- ✓ Faites preuve d'intégrité pour parvenir à un résultat bénéfique et sans conséquences négatives sur l'avenir !

FICHES CONSEILS

Vous ne pouvez négocier que si vous connaissez vos impératifs et vos limites. Une négociation ne s'improvise pas, vous devez vous y préparer avec soin et consacrer du temps pour comprendre les différents mécanismes et enjeux. L'art de la négociation c'est :

- ✓ Avoir la volonté de progresser et de parvenir à un résultat !
- ✓ Etre précis dans ses questions comme dans ses réponses
- ✓ Etre capable de faire preuve de fermeté mais également de souplesse
- ✓ Etablir ses objectifs, ses priorités et pouvoir les respecter
- ✓ Prévoir ses arguments pour bien les présenter lors de la discussion.
- ✓ Prévoir les alternatives possibles, en cas d'échec