

Dossier

Négociation & Vente

Principes de base
de la négociation d'affaires



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710861

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

www.bookiner.com

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

Négociation & Vente

Principes de base de la négociation d'affaires

- . Un niveau supérieur
- . Un bon négociateur ne négocie pas
- . Les 3 grands types de négociation

.

Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

UN NIVEAU SUPÉRIEUR

La négociation en milieu économique ne concerne pas directement les techniques de base utilisées couramment par les vendeurs, les acheteurs ou les hommes de communication. La négociation est un niveau supérieur dans l'action commerciale. Elle s'apparente à de «l'ingénierie commerciale» permettant d'auditer le(s) point(s) critique(s) et d'y apporter des réponses utiles. En cela, la négociation arrive dans un second temps, après l'action ou la présentation de l'offre initiale. Elle s'assimile à une frappe «plus ou moins chirurgicale» destinée à faire un «point de soudure», à rechercher un accord ou un compromis soit par adéquation de l'offre, résolution de problème, mise en place de solution ou encore règlement amiable du litige. La volonté de trouver un terrain d'entente ou une satisfaction est le précepte de base de la négociation.

UN BON NÉGOCIATEUR NE NÉGOCIE PAS

La négociation est également une mobilisation d'énergie et éventuellement de moyens, dont le coût peut être important. Si beaucoup d'acteurs économiques et de professionnels négocient dans leurs activités, c'est que la négociation s'impose comme étant la seule possibilité d'accéder au résultat escompté face à un problème ou à une crise. Efforts supplémentaires à faire pour les uns, nouvelles propositions, réduction de contraintes ou augmentation d'avantages pour les autres, la négociation est rarement une finalité en soi mais un moyen, un passage obligé pour accéder au résultat voulu. Aussi toute la problématique de la négociation provient du fait de l'inadaptation et de l'inadéquation (volontaire ou non) de la primo action ou de l'offre initiale. La négociation apparaît donc comme un rattrapage, un jeu rituel. Pour un vrai négociateur, négocier n'est pas une fin en soi. L'important pour lui est de fournir dès l'amont, l'offre ou l'action la mieux adaptée compte tenu des spécificités de la cible. Il est vrai que cela frôle l'impossibilité dans certains cas et/ou dans certains pays, dans lesquels la «négocialite» fait partie des usages.

LES 3 GRANDS TYPES DE NÉGOCIATION

Le style d'approche dans la négociation, la volonté et l'état d'esprit qui l'animent, se traduisent par 3 grands types de comportement de base. Celui du négociateur doux qui crée en sa défaveur une relation perdant/gagnant, celui du négociateur dur qui crée en sa faveur relative une relation gagnant/perdant et celui du négociateur partenarial qui génère une relation durable gagnant/gagnant, ou pour le moins donnant-donnant. La quasi totalité des centaines de milliers de négociations quotidiennes reposent en fait sur un parfait mélange des genres.

1. LA NÉGOCIATION PERDANT/GAGNANT

Dans ce type de négociation douce, le négociateur se met sous allégeance professionnelle par un comportement doux, sans résistance en privilégiant la relation amicale et sans heurt. Le rapport est celui du faible au fort avec pour résultat que le négociateur se fait manger la laine sur le dos avec des clients qui profitent de lui. Son plus grand risque est de perdre de la valeur ajoutée et de la marge bénéficiaire, pouvant entraîner son entreprise dans des difficultés.

L'attitude est principalement conciliante et bonhomme :

- Les participants sont des amis.
- L'objectif est de parvenir à un accord.
- Faire des concessions pour cultiver ses relations.
- Etre doux à l'égard des hommes et du différend.
- Faire confiance aux autres.
- Changer de position sans difficulté.
- Faire des offres.
- Découvrir ses exigences minimales.

- Accepter des pertes unilatérales pour parvenir à un accord.
- Chercher la solution unique, la seule qu'ils accepteront.
- Parvenir rapidement à un accord.
- Eviter un affrontement de volontés.
- Céder aux pressions.

2. LA NÉGOCIATION PERDANT/PERDANT

C'est l'inverse de la négociation douce. La négociation est ici dure et sans concession. Le négociateur veut être le seul gagnant avec l'addition d'un maximum d'avantages pour lui. Il ne prend pas en considération les données humaines et partenariales de son partenaire et s'en fiche complètement. L'objectif pour lui, est de gagner par KO même si l'avantage n'est que relatif. Le rapport est celui du fort au faible. A terme, ce type de négociation induit presque toujours un Perdant/Perdant, car le plus grand risque est de perdre progressivement les meilleurs partenaires et/ou de n'exploiter qu'une partie seulement de leurs ressources possibles. Sans compter qu'un partenaire frustré ou floué essaie instinctivement de se venger, à un moment ou à un autre, en créant alors un effet boomerang !.

L'attitude est empreinte d'un césarisme froid, voire d'agressivité :

- Les participants sont des ennemis de camps différents.
- L'objectif est de gagner.
- Exigence des concessions comme conditions à la poursuite des relations.
- Se défier des autres.
- Se cantonner dans ses positions.
- Faire des menaces.
- Tromper sur ses exigences minimales.
- Exiger des avantages unilatéraux comme prix d'un accord.
- Chercher la solution unique, la seule qu'on adoptera.
- L'important, c'est de garder sa position.
- Vaincre dans un affrontement de volontés.
- Exercer des pressions.

3. LA NÉGOCIATION GAGNANT/GAGNANT

La négociation partenariale est une négociation raisonnée dans laquelle chacun contribue à satisfaire les attentes ou les besoins principaux de son partenaire. Faire gagner volontairement l'autre, c'est en retour bénéficier d'un courant d'affaire, d'une fidélisation, de développement commercial.... Facile en théorie, le partenariat est en réalité la négociation la plus difficile qui soit car elle suppose des négociateurs compétents, bien dans leurs peaux, loyaux ayant le sens de l'engagement et de la durée. Elle concerne uniquement es négociateurs qui ont la volonté de traiter à parité dans un rapport d'égal à égal (en fait de fort à fort).

L'attitude est toujours courtoise, ferme et équilibrée :

- Les participants sont là pour résoudre un différend ou une adéquation à un besoin.
- L'objectif est de conclure à l'amiable un accord judicieux et efficace.
- Les questions de personnes et le différend ou l'adéquation au besoin sont traités séparément.
- Être doux à l'égard des hommes et dur à l'égard du différend.
- La confiance n'entre pas en ligne de compte. C'est l'état de vigilance qui prévaut avec un a priori favorable jusqu'à preuve du contraire.
- Se concentrer sur les intérêts en jeu et non sur les positions.
- Étudier les intérêts.
- Éviter d'avoir des exigences minimales.
- Imaginer des solutions pour un bénéfice mutuel.
- Mettre au point des solutions variées parmi lesquelles choisir. Remettre la décision à plus tard.
- Exiger l'utilisation de critères objectifs.

- Obtenir un résultat fondé sur des critères indépendants de la volonté.
- Raisonner et être ouvert aux raisons du partenaire. Céder au principe pas à des pressions.