

Digest

# Extrait 17 - Bibl'EA

7 principes de réciprocité en affaires

## Bibl'EA

La Bible  
de l'Économie d'Affaires

Didier Reuter

TOME 1

Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710427

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter  
[www.bookiner.com](http://www.bookiner.com)

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

## ECONOMIE D'AFFAIRES

### Extrait Bibl'EA La Bible de l'Economie d'Affaires

#### 7 principes de réciprocité en affaires

#### 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.



### 3 manières de pratiquer la réciprocité

En affaires, la réciprocité doit s'appliquer dans tous les cas sous forme de «Loi du Talion» discernée. Le discernement dans la loi du Talion dépasse le simple fait de «punir dans le même ordre que l'offense» mais d'agir à «équité» de ressenti, vécu, impact subi, situation imposée, en vue de faire en sorte qu'à chaque action non souhaitée ou appréciée provenant du partenaire, ou de l'extérieur, existe une réplique ou réaction proportionnée provenant de soi. Naturellement chacun reste libre de pratiquer ou pas la réciprocité en fonction de l'intelligence de la situation. Les 3 manières de pratiquer la réciprocité :

- . à 100% (exactement de la même manière)
- . à x% (pondération dans la réplique)
- . Selon la **méthode 1-2-3**

## 7 Principes de réciprocité en affaires

La réciprocité est une valeur, un fondement moral clé dans les relations humaines équilibrées. Elle permet de passer du rapport dominant/dominé à une relation plus adulte, plus éthique, plus raisonnée et plus équitable. L'**usage de la réciprocité** ouvre sur une relation commerciale durable dans le respect de la complémentarité des uns et des autres. Grâce aux principes actifs de la réciprocité il n'existe en théorie ni perdant, ni rapport du fort au faible, ni domination de l'un sur l'autre, mais un rapport fondé sur le Donnant-Donnant, voire sur le Gagnant-Gagnant. Dans cet état d'esprit, négociateur n'est pas donner davantage mais donner autrement. Tout bon acteur commercial doit donc s'inspirer des 7 principes de réciprocité en affaires :

### 1<sup>er</sup> principe : Favoriser la recherche d'équité

La recherche d'équité dans l'échange est le point de départ et d'arrivée de toute relation d'affaires et négociation. Sans équité, il existe forcément un ou plusieurs perdants. Pour favoriser l'équité, il est nécessaire d'appliquer la réciprocité positive qui conduit obligatoirement aux 2 positions suivantes :

- . Donnant-Donnant = Réciprocité neutre ne créant ni gain ni perte après un effort mutuel équilibré (=)
- . Gagnant-Gagnant = Réciprocité positive (sur-effort, oblation) créant un gain supplémentaire réel en faveur de chacun des partenaires (+)

*La mise en place de ce principe suppose de ne pas se laisser intimider, de ne pas jouer «petit bras», de ne pas craindre de pratiquer les mêmes méthodes que l'autre mais aussi être capable de renvoyer l'ascenseur...*

### 2<sup>e</sup> principe : Faire ou donner son temps = Contre-valeur d'échange

A tout conseil utile, produit offert, service rendu, prestation réalisée, travail fourni, concession lambda, réduction allouée, doit correspondre une valeur ou une contre-valeur d'échange :

- . Monétaire ou économique (commande, prix, paiement, compensation...)
- . Effort proportionné (faire à l'identique, implication de même importance, engagement, promesse tenue de faire, retour d'ascenseur...)
- . Personnelle (intérêt porté, écoute, disponibilité par le temps, satisfaction...)
- . Sociale ou morale (dette morale, obligation, devoir...).

*Cela suppose de ne jamais donner quelque chose sans envisager un retour direct ou indirect (même mineur).*

## Méthode 1-2-3

Cette méthode directement appliquée du principe de réciprocité est issue de la stratégie de dissuasion nucléaire, la plus forte qui soit. Elle se pratique de manière civilisée mais ferme en cas d'émergence de tension, conflit, agression verbale, critique, tentative de déstabilisation, gestion de crise, tromperie, mauvaise foi...

Si chacun a appris intuitivement à se défendre et à ne pas se laisser faire, le problème est dans l'efficacité du comportement adopté et les effets induits à terme. Aussi, afin de maîtriser une situation conflictuelle et se donner une légitimité dans la défense, il faut pratiquer comme les militaires qui, avant de tirer, demandent à l'intrus de s'identifier : Qui va là (une fois) ; qui va là (seconde fois) et qui tirent la troisième fois (sans réponse) considérant qu'il y a véritablement danger sans clarification faite à la suite de ces avertissements.

### Phase 1

#### Accuser le coup et montrer de la tolérance

Il est assez facile de répondre coup par coup dès le départ d'une agression pris dans l'énerverment, l'émotion, la décharge d'adrénaline, la fierté ou l'orgueil mal placé. Toutefois, la réplique à 100% ou à x% engendre immédiatement un durcissement dans la relation qui peut vite dégénérer. Afin de s'aménager, pour plus tard, une justification de légitime défense, il est d'abord nécessaire de montrer un calme et/ou une tolérance à l'agression en la considérant *a priori* comme une erreur (sauf atteinte physique et/ou matérielle).

#### Réponse suggérée

**1. Ne montrer aucune agressivité mais faire comprendre (regard, posture...) que cela ne plaît pas.  
Tout le monde à le droit de faire une erreur !**

De plus, cette attitude tend à désamorcer le conflit à sa source en considérant que l'autre n'a peut-être pas fait exprès, a fait une erreur d'appréciation, c'est trompé ou a mal compris la situation... et qu'il ne faut pas en rajouter !

### 3<sup>e</sup> principe : Accord = Engagement ferme

Tout accord, commande, contrat, deal, doit être immédiatement accompagné d'engagements fermes ou de preuves tangibles de la part de l'acheteur (position officielle, signature, paiement partiel, parole donnée, termes contractuels précis...) afin de consacrer le caractère définitif et impliquant de l'opération en cours.

*A l'inverse, cela suppose de ne pas accepter de report de position ou d'engagement supérieur à quelques jours, se laisser bercer par de vagues promesses ou encore faire confiance en laissant à l'autre la bride sur le cou...*

### 4<sup>e</sup> principe : Préfinancement = Acompte

A toute action en réalisation d'accord ou de commande nécessitant un préfinancement spécifique de la part du vendeur ou du fournisseur (achats, approvisionnements, travail effectif...) doit correspondre un acompte ou un règlement partiel adapté de la part du partenaire (client, acheteur, consommateur...), afin d'accompagner la charge financière directe ou indirecte affectée au démarrage et/ou à la réalisation de l'opération en cours.

*A l'inverse, cela suppose de ne pas accepter de paiement unique ultérieur surtout si celui-ci est décalé dans le temps (30, 45, 60 jours...), car il faut entre temps payer les facteurs physiques (appro, achats courants, fournitures...), facteurs financiers (crédit, emprunt, TVA..) et facteurs humains (salaires).*

### 5<sup>e</sup> principe : Délai de livraison = Délai de paiement

A tout délai de livraison, mise à disposition, date de réalisation, doit correspondre un délai de paiement adapté et/ou symétrique dans le meilleur des cas.

*Cela suppose de se référer à la règle N°4 (acompte ou paiement partiel) pour toute livraison partielle. Toute livraison unique ou finale doit être le déclencheur du délai de paiement (immédiat ou différé selon accord). Le mieux consiste alors à fixer une date précise de règlement avec ses modalités.*

### 6<sup>e</sup> principe : Effort consenti = Contrepartie adverse

A tout effort, réduction, concession allouée, doit correspondre une contrepartie adverse proportionnée. C'est la base même de la négociation Gagnant-Gagnant et Donnant-Donnant. Sans contrepartie, c'est le rapport de force qui s'installe, le rapport dominant/dominé ou la manipulation qui prévaut, en générant alors obligatoirement un gagnant d'un côté et un perdant de l'autre.

## ... Suite méthode DEPA - Phase 2

Cette seconde phase est la plus déterminante pour stopper la montée en puissance des incorrections, violence, incivilité, manque de respect, provocation. Si un second acte s'effectue dans la lignée du premier, il faut alors mettre en place avec fermeté et détermination la méthode DEPA, sachant que généralement les choses s'arrêtent si l'on respecte strictement l'ordre suivant :

### 2. Explication ferme et concise de la situation en 2 à 4 minutes maximum

#### 1. **Décrire les faits** (Durée 30 secondes à 1 minute)

Etre ferme, précis, concis comme un juge, afin de fixer clairement le décor et faire en sorte que l'autre ne puisse pas sortir de ce champ factuel objectif. Ne citer que les faits et rien que les faits à partir de la question : De quoi s'agit-il ?

#### 2. **Exprimer ses sentiments** (Durée 30 secondes à 1 minute)

Le but, dans ce second temps, est de pouvoir se lâcher, évacuer sa tension et son humeur en parlant franchement comme ça vient. Il faut alors dire exactement ce que l'on ressent afin de vider une bonne fois son sac.

#### 3. **Préciser les conséquences** (Durée 30 secondes à 1 minute)

Moment crucial entre tous, car il s'agit là d'informer clairement l'autre sur le risque encouru par lui s'il recommence. Il faut alors indiquer avec fermeté et conviction (en regardant droit dans les yeux) ce que l'on va faire concrètement en cas de seconde récidive. A ce moment précis, ce qui est dit devient un deal moral pour soi comme pour l'autre. Il faut que la détermination se lise dans les yeux et sur le visage tout en réfléchissant bien à la portée des conséquences et des actions énoncées. Il faudra ensuite être capable de faire exactement ce qui est dit ou c'est alors la crédibilité même de l'individu qui est remise en cause.

#### 4. **Annoncer une solution** (Durée 1 à 2 minutes)

On termine toujours par une note positive et/ou magnanime en 2 temps :

- . Engagement personnel sur l'effort à accomplir afin d'éviter, pour sa part, le retour d'une telle situation en s'impliquant dans la solution proposée.
- . Accorder une porte de sortie honorable à l'autre en se disant co-responsable (à tort ou à raison) dans ce qui s'est passé afin d'atténuer la culpabilisation chez l'autre et réduire ainsi tout esprit de vengeance.

*Cela suppose d'avancer dans la négociation en demandant (voire exigeant) à chaque concession faite un équilibre de l'effort, au risque alors de devenir perdant ou frustré au final. Toutes les formes de contreparties sont possibles.*

#### 7<sup>e</sup> principe : Disponibilité = Réponse précise

A toute disponibilité consacrée par le temps (attention portée, rendez-vous entretien, démonstration, visite, information, proposition...) doit correspondre une attitude de remerciement, une réponse claire et/ou précise de la part du partenaire et ce, quelle que soit la position prise (oui, non, motif du refus...).

*Cela suppose de ne jamais laisser filer la relation créée vers un «rien du tout» et/ou laisser s'établir un flou plus ou moins artistique. Il s'agit là d'une exigence professionnelle majeure que de toujours voir clair dans l'échange afin de pouvoir prendre ensuite les bonnes décisions (éviter de s'entêter dans une voie sans issue, de perdre son temps inutilement, éviter le quiproquo, entretenir de faux espoirs...).*

## ... Suite méthode DEPA - Phase 3 Mise en oeuvre de la frappe

Si l'autre s'entête une 3<sup>e</sup> fois malgré les avertissements clairs prononcés dans la phase 2 (méthode DEPA), c'est qu'il est alors un ennemi déclaré, un imbécile ou un inconscient. Il faut donc remettre de l'ordre dans son esprit en passant à l'acte tel qu'énoncé dans le point P de la phase 2. Même si cela est difficile à appliquer, c'est la seule façon de crédibiliser la position prise en donnant ainsi de la consistance à son rôle, image et personnalité, et surtout de se faire vraiment respecter ultérieurement par l'autre mais aussi par tous les tiers acteurs et témoins de la scène. A l'inverse, sans phase 3, c'est le rapport de force qui s'installe et se nourrit de la faiblesse constatée en associant, en plus, le non respect et la non crainte dans une surenchère possible de violence (manipulation, humiliation, agression, harcèlement, déni, transgression...).