

communicateurs EFFICACES

Un truc pour ne pas perdre de client quand vous êtes occupé

Vous êtes seul au magasin avec un client. Le téléphone sonne et vous vous précipitez pour répondre. Si votre conversation se prolonge un peu, vous risquez fort de perdre 2 clients : celui qui appelle et celui qui attend dans le magasin.

S'il vous arrive de vous trouver dans cette situation, prévoyez un répondeur téléphonique que vous pouvez mettre en marche dès qu'un client entre.

Le message pourrait être le suivant : "Bonjour... Actuellement, je suis occupé avec un client. S.V.P. laissez-moi votre numéro de téléphone et je vous rappelle dans quelques minutes".

Rappelez effectivement le plus tôt possible.

Maîtrisez l'art de faire des concessions

L'art de négocier est indissociable de celui de faire des concessions. Eh oui ! Savoir négocier, ce n'est pas seulement savoir arracher des concessions : c'est aussi savoir en faire.

La négociation est un phénomène d'échange : une concession, ça se calcule.

Gardez le contrôle des concessions

On est parfois tenté, d'entrée de jeu, d'offrir une concession pour gagner les

bonnes grâces de la partie adverse. Ceci peut paraître une façon idéale d'entamer la négociation et d'ouvrir le dialogue.

Dans 9 cas sur 10, vous risquez plutôt d'exciter votre interlocuteur et de le lancer sur la piste de nouvelles concessions.

En effet, la plupart des interlocuteurs seront portés à interpréter ce geste comme un signe de faiblesse.

Ils seront fortement tentés d'en abuser par la suite, se disant : "S'ils font des concessions aussi facilement, peut-être pourrons-nous encore négocier quelques "bonus" en plus".

Autrement dit, si vous cédez trop facilement, vous risquez de dévaluer autant vos atouts que votre image de négociateur.

Faire une entrée en matière trop généreuse, c'est donner quelque chose sans retour.

N'habituez pas votre interlocuteur à cela ! Si vous voulez me faire un cadeau dont je reconnaitrai la valeur, demandez-moi quelque chose en échange !

Ne donnez rien pour rien

Supposons que j'aie besoin de quelque chose que vous avez et qu'il ne vous coûterait rien de me céder. En tant que bon négociateur, allez-vous me le céder pour rien ? Évidemment pas !

Si je vous demande une concession qui ne vous coûte rien, arrangez-vous plutôt pour que je la gagne,

pour que je vous donne quelque chose en échange.

Et la valeur de ce quelque chose sera, de préférence, en proportion avec la valeur que j'accorde au fruit de cette concession.

C'est sur ce type d'échange que se fonde une large part des gains de la négociation win-win. Mais, même dans le win-win, les concessions ne se donnent pas.

En effet, si nous voulons tous 2 la même chose – de l'argent par exemple – nous allons devoir éventuellement couper la poire en 2.

Mais si nous arrivons à échanger entre nous quelques produits qui ont de la valeur, sans pour autant déboursier ni l'un ni l'autre, cela veut dire que nous créons de la valeur.

Un exemple

Supposons que vous vouliez ouvrir un restaurant et que moi, un de vos fournisseurs en matériel de cuisine, j'ai un entrepôt rempli de chaises dont le modèle date. Ces chaises vous conviennent. D'autre part, cela m'arrangerait bien de ne plus avoir à les entreposer.

J'ai intérêt à ce que les négociations se passent bien et je suis prêt à faire des concessions sur le prix des chaises, quitte à vous les céder pour un prix relativement dérisoire. Mais je vais m'arranger pour avoir quelque chose en échange.

Ce pourrait être une série de repas gratuits. Ce pourrait être l'adresse de quelques-uns de vos collègues, assortie d'une lettre de recommandation

personnalisée : voilà qui ne vous coûte rien et peut me rapporter beaucoup.

Conclusion

C'est aussi à vous de suggérer des concessions créatives qui permettent aux 2 parties de s'enrichir, sans pour autant s'appauvrir l'un l'autre.

Quand on vous demande une concession qui ne vous coûte rien, à vous de trouver la juste mesure entre a et b :

a) l'énergie gaspillée à protéger excessivement un point qui est secondaire pour vous ;

b) le "laisser-aller" par lequel vous cédez trop facilement, avec les conséquences que nous expliquons ici.

Pour trouver cette juste mesure, rappelez-vous la loi suivante :

Si cette concession a de la valeur pour moi, arrangez-vous pour que je la gagne, même si elle ne vous coûte rien.

C'est en me faisant apprécier à sa juste valeur cette concession que vous pourrez obtenir une concession de valeur égale.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– 8 trucs pour garder votre réunion courte

– Quelques conseils pour bien recevoir les plaintes