

communicateurs EFFICACES

Les 9 "signaux d'achat"

Sachez reconnaître les signaux qui vous indiquent que votre prospect est prêt à se décider :

1. Les questions sur des détails

- couleur
- grandeur
- quantité
- délai de livraison
- garantie.

2. Les demandes de confirmation

"Vous êtes sûr que... ?"

"Si j'ai bien compris, vous..." "Alors, comme ça, je... ?" "Donc, je n'ai qu'à... ?"

3. Les demandes de précision

"Qu'est-ce que vous entendiez par... ?"

"Pourriez-vous préciser..."

4. Les conditions

"Oui, mais il faudrait que... "

"Voyez-vous, le seul problème serait de... "

"Ça me serait difficile, à moins que..."

"Si vous aviez un modèle un peu moins cher, je..."

5. Les objections sur des détails

"Les piles pour cet appareil sont difficiles à trouver..."

"Le délai de livraison est trop long..."

"Je ne voudrais pas que vous me renouveliez automatiquement l'abonnement après 6 mois..."

6. Les questions sur ce que le produit ou le service N'EST PAS

"Ce n'est pas une blague, j'espère... ?"

7. "Vous m'assurez que ce n'est pas un... ?"

"J'espère que ce n'est pas comme..."

8. Les silences, après que vous ayez présenté le produit ou le service en exposant ses avantages.

9. Les demandes de références

"Qui sont vos fournisseurs ?"

"Qui vous a parlé de moi ?"

"Êtes-vous approuvé par une association de consommateurs ?"

Apprenez à connaître votre interlocuteur

Pour bien négocier, vous devez chercher à savoir ce que veut votre interlocuteur. Vous devez donc rechercher les objectifs de l'autre, avec autant d'intensité que vous avez mis à rechercher les vôtres.

Il est important de comprendre comment la partie adverse pense,

raisonne. **Connaissant ses ambitions et ses buts, vous êtes plus à même d'agir sur sa perception de la situation.**

En répondant à ces 14 questions, vous arriverez mieux armé pour négocier avec succès.

1) Que veut mon interlocuteur ?

Autrement dit, qu'est-ce que je voudrais si j'étais à sa place ?

Ce n'est pas toujours facile de se mettre dans la peau d'un autre. Organisez-vous pour réunir les informations dont vous avez besoin pour répondre à ces questions.

2) De quoi a-t-il absolument besoin ?

Informez-vous. Si vous ne connaissez pas les mobiles de votre interlocuteur, comment allez-vous identifier sa stratégie, ses tactiques ?

3) Suis-je en mesure de le satisfaire ?

– Avez-vous ce que votre interlocuteur recherche ?

– Quel est le prix à payer pour le satisfaire ? Cela vous renvoie à vos propres objectifs.

4) De quoi a-t-il envie ?

Essayez d'en savoir plus ! Une observation et une écoute attentives de votre interlocuteur vous permettent souvent de **déceler ses désirs cachés.**

5) Si on lui accordait tout, qu'aimerait-il avoir ?

Ce peut être un subtil mélange de ses désirs et de ses besoins.

6) À sa place, comment ferais-je pour l'obtenir ?

– De quelles stratégies dispose-t-il ?

– Est-il connu pour avoir un mode de fonctionnement particulier ?

7) Quelles sont ses alternatives, si nous ne concluons aucun accord ?

Connaître la réponse à cette question est une source de pouvoir, lors d'une négociation.

8) Quel est le pire qui puisse lui arriver si nous ne concluons aucun accord ?

La réponse à cette question vous donnera une bonne idée de la force de votre position.

9) Quel est le meilleur qui puisse lui arriver, si nous ne concluons aucun accord ?

En réfléchissant à ce point, vous renforcez votre pouvoir de persuasion.

10) Quelle est son attitude, sa mentalité ?

Voyez quelles ont été ses réactions par le passé, dans des situations comparables. Au besoin, interrogez quelqu'un qui connaisse votre interlocuteur.

11) Comment me perçoit-il ?

Ou "À sa place, comment me sentirais-je vis-à-vis de l'autre ?".

12) En quoi ce que moi je veux obtenir est un obstacle pour mon interlocuteur ?

Trouvez des réponses à ses objections avant de les rencontrer.

13) En quoi ce que je veux va-t-il à l'encontre de ses intérêts ?

Ce point vous obligera, s'il est soulevé, à faire des concessions en échange.

14) À sa place, quels arguments me feraient changer d'avis ?

Faites une liste aussi longue que possible, et enrichissez-la.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment négocier face à un expert
- Comment soigner votre image : que communique votre logo ?