

communicateurs EFFICACES

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 rencontre 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.

Soyez généreux avec vos clients

Si votre produit est bon, testez une approche généreuse de la vente. La plupart des ventes que vous perdez

sont dues aux craintes de vos clients :

"Le produit sera-t-il vraiment bien ?"

"Répondra-t-il à mon attente ?"

"Et s'il ne me plaît pas, pourrais-je me faire rembourser ?"

"Ai-je une preuve que ça marche ?"

Etc.

La réponse

Faites une offre qui prouve ce que vous avancez. En voici quelques exemples :

- Essai gratuit
- Garantie de remboursement en cas de non-satisfaction (10 jours, 1 mois, 1 an, à vie,...)
- Remboursement de la différence en cas de prix moins cher ailleurs
- Cadeau gratuit – à conserver si on se fait rembourser
- Remboursement doublé si non satisfait

Il y a quantité d'autres idées à développer dans ce domaine. Plus l'offre est spectaculaire et généreuse, plus vos rendements s'envoleront !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez:

– Les 10 Règles d'or pour bien négocier, de Jean Winkler