

communicateurs EFFICACES

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

Dans une conjoncture difficile, la concurrence est âpre et il est quelquefois nécessaire de faire des concessions.

Jean Winkler, expert en marketing conseil de BP et de Coca-Cola, dévoile les 10 règles d'or qu'il utilise pour bien négocier :

1. S'il n'est pas nécessaire de négocier ou de faire un prix, ne le faites pas

Un de mes amis a une entreprise qui fabrique des électrodes. Ses prix sont les plus chers du marché. Lorsqu'il recrute un vendeur, celui-ci se plaint immanquablement au bout de quelques jours et demande s'il lui est possible de "faire des prix".

On lui confie alors une remorque contenant toutes les sortes d'électrodes, en lui disant de les vendre au prix qu'il souhaite.

Au bout d'une semaine, c'est l'échec : les clients se méfient, ce n'est pas en leur faisant des prix qu'on leur vend.

Une étude menée sur 100 entreprises a confirmé cela. Non seulement les vendeurs qui pouvaient faire des prix n'ont pas vendu plus, mais ils ont rapporté moins de profits à leur entreprise.

2. Soyez préparé

Avant d'aller voir un banquier, étudiez le bilan de sa banque. Avant de demander un prêt, renseignez-vous sur les conditions des autres banques. Obtenez toutes les informations et bâtissez une stratégie, avant la négociation finale.

Beaucoup de négociations sont remportées parce que **celui qui perd ne savait pas que l'autre préparait son entrevue depuis une semaine**. Mais attention ! Ne faites pas de triomphalisme. Votre interlocuteur ne vous le pardonnerait pas.

3. Laissez-lui faire tout le travail

La plupart des gens tirent plus de satisfaction des choses qu'ils ont eu du mal à obtenir. Donnez cette satisfaction à l'autre partie.

4. Gardez du pouvoir en réserve

Comment avoir du pouvoir sur l'autre ? **Rendez-le coupable**. Faites-le venir chez vous. Soyez accompagné d'un collaborateur ou de plusieurs pour avoir une supériorité numérique. Développez une situation de monopole.

5. Mettez-les en concurrence

Obtenez une proposition écrite d'un acheteur, montrez-la sous le sceau du secret à l'autre ou, mieux encore, faites-le lui savoir par personne interposée... Et, si vous êtes mis en concurrence, évitez de paniquer !

6. Gardez-vous de la réserve

Si vous voulez 20, demandez 25. Si vous êtes prêt à payer 10, offrez 7. Et, pour que votre interlocuteur se sente bien à la fin, faites-lui une concession mineure qu'il n'attendait pas.

7. Restez intègre

Un bon négociateur peut être dur. Il peut être caustique, même. Mais il doit inspirer confiance. Et la meilleure façon, c'est d'être honnête. Honnête ne veut pas obligatoirement dire "mettre toutes les cartes sur la table", mais simplement ne pas mentir.
Tenir ses engagements.

8. Écoutez, ne parlez pas

Il est très important que ce soit l'autre qui dévoile ses batteries, en premier.

Posez des questions. **Visualisez-vous plus dans la peau d'un "juge" que dans celle d'un avocat.**

9. Restez près de ce qu'ils espèrent obtenir

Si vous êtes trop loin, vous perdez le contact. Gardez donc en réserve de bonnes raisons pour baisser votre prix (voir règles n°1 et n°7). Si vos espoirs sont élevés, faites-les connaître très tôt, avant la négociation si possible.

10. Habituez-les rapidement à votre demande

Visez haut. Demandez le plus que vous pouvez. Et ne lâchez pas de terrain trop facilement. Face à une forte demande de l'autre, montrez une "réaction d'horreur". Entraînez-vous régulièrement devant votre miroir à exprimer le choc et la réaction d'horreur que provoque une demande trop forte. C'est un outil précieux.

LAISSEZ VENIR L'AUTRE À VOTRE POINT DE VUE, NE LE "FORCEZ" PAS.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez:

- Que faire si vous passez à la télévision
- Et si c'est vous qui êtes l'interviewer ?
- Comment bien préparer ses interviews