

communicateurs EFFICACES

Faut-il attendre pour conclure une négociation ?

Si, au terme d'une négociation, il est parfois nécessaire d'attendre un peu avant de prendre une décision et de passer du temps à réfléchir, il peut être délicat de faire patienter votre interlocuteur.

Imaginez, par exemple, qu'un client vous fasse une contre-offre. Le temps, à votre disposition, pour répondre, variera selon les circonstances.

Sachez évaluer le temps dont vous avez besoin

Posez-vous les questions suivantes :

1) Ai-je des concurrents qui pourraient m'évincer pendant mon temps de réflexion ?

2) Mon temps de réflexion est-il susceptible de faire "mûrir" mon interlocuteur et de l'amener plus près de mes objectifs ?

Vous pouvez utiliser le temps comme tactique : avant de clore, vous résumez les avantages de votre proposition. Puis, vous vous retirez pour réfléchir, en comptant bien sur le fait que votre interlocuteur en fera autant. Et, lorsque vous lui faites une contre-proposition

une semaine plus tard, l'incertitude dans laquelle vous l'avez mis peut lui donner envie de parvenir plus rapidement à un accord plus favorable.

3) Puis-je me permettre de perdre l'affaire à cause du délai que je demande ?

Avant de décider de prendre un temps de réflexion... pensez-y bien !

4) Est-ce qu'on me met sous pression ?

La technique de la vente sous pression consiste justement à couper le temps de réflexion. Cela se traduit par des phrases comme :

"Ne tardez pas trop, car d'autres sont intéressés par mon offre."

"Malheureusement, c'est la seule paire de chaussures qu'il me reste dans votre taille."

"Cette offre prend fin demain."

Ces mises en garde sont parfois assorties d'un "Je ne dis pas ça pour vous influencer, mais je tiens tout de même à vous mettre au courant."

Comment être sûr que la personne veut réellement vous informer ou si elle pratique une vente sous pression, encore plus subtile ?

Sachez vous préparer

Connaissez-vous les tactiques de cette personne, avez-vous

rencontré des gens qui ont déjà négocié avec elle ? Peut-être dit-elle cela à tout le monde ?

Connaissez-vous le marché ? La personne pourrait être de bonne foi, si elle a effectivement de sérieuses chances de faire affaire avec quelqu'un d'autre.

Évaluez la situation

- 1) La négociation en cours est-elle suffisamment importante pour justifier un délai ?
- 2) La négociation est-elle suffisamment avancée pour que vous puissiez dresser une entente pro forma des acquis de la rencontre ?
- 3) Dans votre for intérieur, avez-vous envie de conclure dans les termes actuels ou non ?

Si vous voulez remettre la décision à plus tard, voici 2 possibilités :

- 1) Les termes de l'entente vous paraissent intéressants, mais vous voulez l'examiner à loisir, sous toutes ses coutures.

Dans ce cas, si vous ne voulez pas que votre interlocuteur se "refroidisse" trop, vous auriez intérêt à :

- Rassurer votre interlocuteur verbalement et à lui manifester clairement votre intérêt.
- Fixer un délai raisonnable et à lui dire quand exactement vous allez lui donner une réponse.

– Suggérer de procéder à la rédaction d'un document pro forma qui résume les acquis de la rencontre et permet de jeter les bases de l'entente telle qu'elle est proposée.

Idéalement, si au terme du délai vous décidez d'accepter la proposition moyennant quelques réaménagements, vous pourrez conclure par lettre ou par correspondance.

Autrement dit, vous n'aurez pas à reprendre la négociation complètement.

- 2) Vous comptez utiliser ce délai pour essayer de trouver mieux ailleurs.

C'est de bonne guerre. À vous d'évaluer le risque.

Les avantages de conclure sur-le-champ

- 1) L'autre est sous le charme.
- 2) Vos effets de persuasion fonctionnent à plein.
- 3) Vous gagnez du temps, votre interlocuteur aussi !

Avant de demander votre rendez-vous, préparez la présentation

– **Ne vous placez pas en avant :**
Ne vendez pas trop fort et n'utilisez pas trop de superlatifs, cela mettrait vos interlocuteurs sur la défensive.

– **Modérez votre enthousiasme :**

Trop d'enthousiasme effraie,
alors que l'enthousiasme
"contrôlé" sera contagieux.
Utilisez votre enthousiasme avec
prudence, surtout en début
d'entretien.

– **Dites en quelques mots
l'historique de votre idée :**

Expliquez le problème que vous
avez rencontré et ce qui a
motivé votre recherche pour
trouver une solution.

– **Communiquez clairement :**

Apportez les preuves de vos
affirmations, allez droit au
but. Évitez le jargon trop
technique.

Parlez le langage de vos
auditeurs.

– **Illustrez vos propos :** Les
visuels aident vos auditeurs à
mieux comprendre vos propos et
votre idée.

– **Respectez le temps :** Répétez
votre présentation. Observez les
habitudes de vos interlocuteurs
pour choisir le bon jour et la
bonne heure !

**Dans le prochain numéro, vous
découvrirez:**

– Comment vendre une idée

– Hommes et femmes : leurs
différences – leurs préférences
dans la négociation

– L'importance de votre attaché-
case