

communicateurs EFFICACES

Qu'est ce que la négociation win-win ?

La négociation win-win est une négociation où l'entente naît d'un commun accord, à partir des efforts des 2 parties réunies.

Par définition, au terme de la négociation win-win, vous avez 2 gagnants au lieu d'un perdant et d'un gagnant. Objectivement et globalement, le résultat est plus intéressant.

Les avantages sont les suivants :

1) Dans une négociation win-win, vous évitez de vous faire des ennemis.

Il est toujours préférable de construire des réseaux d'acheteurs, de fournisseurs, de clients, de collaborateurs, plutôt que de se mettre à dos ses interlocuteurs : c'est souvent ce qui arrive quand on négocie sur le mode gagnant/perdant. Les personnes auxquelles vous avez "pressé le citron" s'en souviennent, et pour longtemps. Qui sait ? Un jour peut-être seront-elles en position de vous rendre la pareille ?

2) Vous arrivez plus rapidement à un accord.

En effet, la négociation est plus facilement conduite par les 2 parties. Il est plus facile de trouver un terrain d'entente avec votre interlocuteur si vous vous

efforcez de trouver des solutions qui lui conviennent aussi. Vous tenez compte des priorités de votre interlocuteur, sans oublier les vôtres pour autant !

Pensez-y : si pour vous, la satisfaction de votre interlocuteur est importante, vous allez automatiquement rechercher des solutions qui vous avantagent tous les 2. Et les solutions que vous lui proposerez risquent fort de lui convenir aussi !

Vous pensez à son intérêt ? Du coup, vous voilà plus convaincant !

3) Le processus de la négociation win-win bénéficie des efforts créatifs des 2 parties.

En effet, au lieu d'avoir 2 opposants solidement retranchés sur leurs positions, vous avez 2 cerveaux qui se penchent ensemble sur un problème : comment pourrions-nous concilier et vos intérêts et les miens ? Sur quels points pouvons-nous nous entendre et sur quels points nos vues sont-elles incompatibles ? D'ailleurs, le sont-elles vraiment ?

Parfois, ce que les 2 veulent est tout à fait compatible. En outre, ils ont davantage de chances de retirer le maximum de la situation, en bénéfices marginaux et en avantages secondaires.

4) Les 2 parties jettent les bases d'une collaboration future.

"You scratch my back, I scratch yours" (Si vous me grattez le dos, je vous gratterai le vôtre), disent les Américains. Une fois que la confiance est créée, la relation est propice à

d'autres négociations. On économise ainsi du temps, de l'argent, et la communication est établie. Si quelque chose ne va pas, on peut se le dire beaucoup plus facilement et trouver une solution plus aisément.

Tous les grands hommes d'affaires ont ainsi des interlocuteurs privilégiés avec lesquels ils font affaire pendant longtemps, parfois toute leur vie. Ils ont des atomes crochus et finissent par former une coalition. La négociation win-win consiste tout simplement à cultiver ces alliances de façon systématique et méthodique.

5) L'entente win-win est plus volontiers respectée que l'entente imposée.

Votre fournisseur a eu une négociation serrée avec vous, pas vraiment conclue à son avantage. Supposons qu'il rencontre un autre client, qui paie bien, donne une avance et se montre compréhensif sur les dates de livraison. Que pensez-vous qu'il va se passer ?

Vos dates de livraison risquent de ne pas être respectées ! Exact ?

Imaginez maintenant que ce soit vous qui épauliez votre fournisseur dans une période difficile, en lui accordant ce dont il a besoin. Il réfléchira à 2 fois avant de jouer avec les dates de livraison d'un bon client, non ?

En fait, dans bien des cas, l'utilisation du pouvoir, de l'intimidation ou de pressions a de bonnes chances de faire avorter la négociation et de ne produire strictement aucun résultat, ou des résultats négatifs à la longue.

C'est la grande faiblesse des négociations gagnant/perdant. Si l'autre partie est perdante, vous aussi êtes perdant, quels que soient les résultats que vous avez obtenus.

6) Dans l'entreprise, le win-win est plus efficace.

De nos jours, lorsque des groupes ont à travailler et à vivre ensemble, à assumer des tâches et des responsabilités collectives, la négociation win-win est plus efficace.

Il est vrai qu'elle demande un doigté particulier et des efforts supplémentaires, au départ. Dialogue et communication en sont les mots clés.

Ce que vous devez retenir de la négociation win-win :

L'argumentation joue un rôle important. Vous pouvez utiliser vos relations pour influencer l'autre. La négociation ne se déroule pas sur un terrain isolé où seuls jouent les rapports de force et les rapports de pouvoir. De la même façon, les personnes impliquées dans la négociation win-win acceptent une certaine forme de consultation, d'échange avec l'extérieur.

Les négociateurs tiennent compte des objectifs de l'un et de l'autre.

Les négociateurs reconnaissent (explicitement ou non) la légitimité des objectifs de leurs interlocuteurs. Les progrès de la négociation se développent de façon synergique, des 2 côtés à la fois. Un progrès ou une concession s'échangent contre une autre concession.

Dans l'ensemble, la négociation win-win donne une place importante à la recherche des intérêts communs, en vue d'arriver à un consensus.

L'objectif, c'est que les 2 parties sortent de la négociation avec quelque chose de plus. Mieux encore, on veut que les 2 fassent de bonnes affaires.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment enthousiasmer
infailliblement les autres
- Comment décider vite et bien
- Comment faire pour ne pas laisser
s'échapper les bonnes idées