

communicateurs EFFICACES

Devenez un pro de la négociation : 11 questions pour cerner votre interlocuteur

Pour bien négocier, vous devez chercher à savoir ce que veut votre interlocuteur, et comprendre comment il pense et raisonne. Si vous ne connaissez pas les mobiles de votre interlocuteur, comment pourriez-vous identifier sa stratégie, ses tactiques ? **Connaissant ses ambitions et ses buts, vous avez les clés pour influencer sa perception de la situation.**

Vous devez donc rechercher ses objectifs avec autant d'intensité que vous avez mis à rechercher les vôtres.

Pour en savoir plus, une observation et une écoute attentives de votre interlocuteur vous dévoilent souvent ses désirs cachés.

Comme il n'est pas toujours aisé de se mettre dans la peau d'un autre, les réponses des 11 questions suivantes vous permettront d'arriver mieux armé et négocier avec succès.

1. De quoi a-t-il envie ?

Autrement dit, qu'est-ce que je voudrais si j'étais à sa place et que je pouvais obtenir tout ce que je désire.

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

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

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. 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 ?

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Quelle est son attitude, sa mentalité ?

Voyez quelles ont été ses réactions par le passé dans des situations similaires. Au besoin, interrogez discrètement une personne qui le connaît.

9. Comment me perçoit-il ?

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

10. Ce que je veux obtenir, moi, peut-il représenter un obstacle pour mon interlocuteur ?

Envisagez ce qui pourrait aller à la rencontre de ses intérêts dans ce que vous souhaitez.

Ainsi, vous anticipez les réponses à ses objections, et prévoyez les concessions que vous pourriez être amené à faire.

11. À sa place, quels arguments me feraient changer d'avis ?

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

Utilisez les récompenses pour booster vos ventes

La plupart des ventes que vous perdez sont dues aux craintes de vos clients, parfois non formulées :

"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.

Si vous êtes certain de la qualité de votre produit, testez une approche "généreuse" de la vente. 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 s'ils trouvent moins cher ailleurs
- ♦ Cadeau – 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 ventes s'envoleront !

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

- Sortir gagnant d'une négociation en 10 leçons, de Jean Winkler