

communicateurs EFFICACES

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

Dans une conjoncture difficile, la concurrence est rude, 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 sortir vainqueur de ses négociations :

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

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

Je lui confie alors une remorque contenant toutes les sortes d'électrodes, en l'autorisant à les vendre au prix qu'il souhaite.

Au bout d'une semaine, c'est l'échec : les clients se méfient.

Conclusion : ce n'est pas en appliquant des tarifs très bas qu'on peut les convaincre d'acheter.

Une étude menée sur 100 entreprises l'a confirmé. Avec cette tactique, non seulement ces vendeurs n'ont pas vendu plus, mais ils ont rapporté moins de profit à leur entreprise.

2. Venez préparé

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

Beaucoup de négociations sont remportées parce que **celui qui perd ignorait que l'autre préparait son entrevue depuis longtemps**. Mais attention ! Ayez le triomphe modeste, car vous risquez de vous retrouver face à la même personne lors d'une prochaine négociation, vous partiriez dans de mauvaises dispositions.

3. Ne leur rendez pas les choses trop faciles

Le fonctionnement normal de l'homme veut qu'il tire plus de satisfaction des choses qu'il a eu du mal à obtenir. Donnez cette satisfaction à l'autre partie.

4. Renforcez votre pouvoir

Comment avoir du pouvoir sur l'autre ? Faites-le venir à vous. Venez accompagné d'un ou plusieurs collaborateurs pour avoir une supériorité numérique. Développez une situation de monopole.

5. Mettez vos acheteurs 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 une marge de manœuvre

Si vous voulez 20, demandez 25. Si vous êtes prêt à payer 10, offrez 7. Pour donner à votre client l'impression qu'il gagne, accordez-lui une concession mineure qu'il n'attendait pas à la fin.

7. Restez intègre

Un bon négociateur peut être dur. Il peut même être légèrement caustique. Mais il doit inspirer confiance. Et la meilleure façon, c'est d'être honnête.

Honnête ne veut pas obligatoirement dire dévoiler tous ses atouts, mais simplement ne pas mentir. **Tenir ses engagements.**

8. Écoutez plus que vous ne parlez

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

Posez des questions, poussez-le à se dévoiler. **Visualisez-vous plus dans la peau d'un "juge" que dans celle d'un avocat.**

9. Ne vous éloignez pas de leur objectif

Pour garder le contact, restez près de ce qu'ils veulent obtenir. Gardez donc en réserve de bonnes raisons pour baisser votre prix (voir règles n° 1 et n° 6). Si vos exigences sont élevées, faites-les connaître très tôt, si possible avant la négociation.

10. Habituez-les rapidement à votre demande

Visez haut. Demandez le maximum que vous pouvez. Et ne cédez 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 provoquerait chez vous une demande trop forte. C'est un outil précieux.

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

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Le secret d'une communication télévisée percutante
- 5 conseils pour devenir un bon interviewer
- La préparation, clé d'une interview réussie