

COMMENT SE COMPORTER POUR BIEN NEGOCIER : LA VENTE, UNE PIECE DE THEATRE...

1. Garder les idées claires

L'oxygénation du cerveau est nécessaire pour conserver réactivité, mobilité des idées et expertise de la situation... surtout dans des circonstances stressantes.

Concrètement, il faut freiner son propre rythme dès l'entrée en négociation et ne pas céder à l'habituelle accélération de la fréquence cardiaque et de la respiration. "On a tendance à se mettre en apnée lorsqu'on entre en situation ».

Pour éviter cela, il faut avoir une respiration complète en faisant en sorte que le diaphragme se relâche au maximum et descende convenablement." Se redresser, se tenir droit, tout en relâchant la tension dans les épaules, peut y aider

Moins Physiquement et plus mentalement, ne pas se laisser distraire et rester concentré sur la conversation, surtout lorsqu'on s'entretient par téléphone.

On peut choisir d'effectuer un geste répétitif comme tourner son stylo en main ou marcher en rond pour bloquer sa conversation non pas sur son environnement mais sur sa conversation.

2. La technique de l'ancrage

Il n'est pas toujours évident de garder son sang froid, ses repères et plus généralement ses moyens lorsque l'on est en négociation... quelle qu'elle soit. Une situation souvent rencontrée par les acteurs qui doivent eux aussi convaincre leur auditoire. Ces derniers ont une technique bien particulière pour ne pas perdre pied : celle de l'ancrage dans le sol.

Debout ou assis, il s'agit de trouver une position confortable et équilibrée en prenant bien appui sur le sol, voire le long d'un mur. "La technique de l'ancrage découle aussi d'un travail d'imagination par lequel on va se construire une sorte de socle d'où l'on sera inébranlable. On peut par exemple s'imaginer avec de grosses raquettes de montagne aux pieds. « Tant que l'on perçoit cet appui, on se sent stable et solide ».

Enfin, lors de la négociation, il n'est pas inutile de vérifier de temps en temps sa respiration et son ancrage. Avec la pratique, cela deviendra un réflexe.

3. Ne pas échafauder de scénario

Avant d'aborder une négociation, on ne peut pas se dire 'Ça va se passer comme ça et pas autrement'.

Il faut ne s'attendre à rien, être prêt à tout. Car c'est le client qui décide, de se laisser convaincre ou de ne pas nous suivre.

Et ainsi faire preuve d'une ouverture totale pour pouvoir s'adapter : réduire son argumentaire en cas de débordement de temps, se déplacer en fonction de l'espace disponible...

" Pour le fond, il faut bien entendu connaître son sujet sur le bout des doigts. La préconception provoque souvent la perte de moyens face à ce à quoi on ne s'attend pas. On va directement au résultat au lieu de dérouler tranquillement ses objectifs."

C'est comme une histoire ou une pièce de théâtre :

même si l'on en connaît la fin, il faut en dérouler tous les actes.

4. Observer le comportement de l'autre

Une personne n'exprime pas son opinion uniquement avec des mots. C'est pourquoi un négociateur doit être attentif à tout changement de comportement ou d'attitude de son interlocuteur : regards directs ou non, mimiques et tics d'expression, position du corps raide ou décontractée, mouvement des mains...

Alors, au téléphone, comment faire ?? Observer les blancs, écouter les souffles, s'interroger sur les bruits annexes qui pourraient signifier par exemple que l'interlocuteur s'occupe soudain à autre chose... il est alors Perdu !

Cette communication non verbale est révélatrice de l'état d'esprit dans lequel se trouve la personne : impatience, incompréhension, intérêt, etc.

Un manque d'écoute est parfois source de blocage ou d'affrontement.

En cas d'opposition, l'écoute permet le plus souvent de désamorcer la situation ou de contourner le conflit.

5. Rester professionnel en toutes circonstances

En outre, il faut faire la distinction entre personnel et professionnel, en positif comme en négatif.

Ce n'est pas parce que le client est convivial, vous appelle par votre prénom, voir vous tutoie, ce n'est pas parce qu'il partage avec vous des informations personnelles ou confidentielles qu'il est totalement acquis à votre cause, celle de votre vente.

NON, il reste un client, avec ses obligations : la Meilleure Offre au Meilleur Prix.

Inversement, lorsqu'une personne nous traite par exemple de menteur, on est en effet souvent touché personnellement. Or, c'est le professionnel qui est visé par l'accusation. Faire la distinction entre les deux permet d'éviter les émotions néfastes ou énervements ou pertes de confiance.

L'idéal est de garder à l'esprit qu'on est là pour travailler. Mais "Attention, si le négociateur tient un rôle, cela ne veut pas dire qu'il est dans la peau d'un autre personnage : ce n'est pas du théâtre". Il faut garder un minimum d'authenticité.

6. User de diplomatie

On adoptera également une position positive même si, au fond, on n'est vraiment pas d'accord avec son interlocuteur. Il ne faut pas perdre de vue ses objectifs. En cas de divergence, mieux vaut ainsi ne pas répliquer "Non" à ce que dit l'interlocuteur, mais plutôt "Oui, vous avez raison, mais...".

Cette attitude permet d'éviter des situations de blocage et prolonge l'échange. Il faut considérer chaque opposition de son interlocuteur comme une occasion de présenter ses propres arguments.

On le voit tous les jours, le client pense être meilleur connaisseur et plus spécialiste que vous... Il faut continuer de lui laisser le croire et user de suffisamment de finesse pour lui prouver par vos arguments que VOTRE solution est la meilleure.

7. Adopter le bon rythme

En fonction du contexte, du caractère de son interlocuteur et des dispositions dans lesquelles il se trouve, le négociateur va adapter le rythme de son discours.

Ainsi, on ne va pas échanger à 10 heures du matin comme à 15 heures alors que son interlocuteur est en pleine digestion. Dans ce deuxième cas de figure, il faut à tout prix éviter de tomber dans un certain "ronron". "On pourra soit accélérer le rythme pour réveiller la personne peu attentive, soit le ralentir pour s'adapter à son degré d'écoute." On suit ainsi la même logique qu'une troupe de théâtre qui joue de manière plus enlevée le jeudi soir devant de jeunes actifs que le dimanche après-midi devant des personnes âgées... alors que l'histoire est la même.

8. De l'usage des silences

Parfois trop de parole n'est pas nécessaire et la discussion peut être ponctuée de silences. Des pauses qui permettent notamment d'améliorer son écoute des autres, laisser son interlocuteur réfléchir, chercher peut-être ses objections... mais mieux vaut les laisser s'exprimer plutôt que le client les garde en lui et ne lui trouvent pas de réponse.

Aussi, en négociation, il faut savoir prendre son temps et ne pas s'emballer. "Les silences font toujours très peur, mais éveillent beaucoup de choses chez l'autre". Dans l'idéal, il faut en dire moins pour laisser à l'autre la possibilité de comprendre ce que l'on a déjà dit. Cela permet de savoir si on en dit trop ou pas assez, de manière à adapter son discours en insistant sur certains points.

9. Moduler sa voix

Outre un argumentaire construit et concis, pour rendre ses idées attractives et donner envie à son interlocuteur d'écouter, rien n'est plus efficace que de moduler sa voix, lui donner du relief. "Si l'on parle trop vite ou de manière monocorde, le tympan s'endort".

Au téléphone, nous n'avons QUE notre voix et celle de l'autre... on se doit de lui donner toute les variations qu'on peut.

La voix est un outil qui permet de faire vibrer les cordes sensibles de son interlocuteur et on aurait tort de ne pas l'utiliser pour soutenir ses dires. "On a tout intérêt à placer sa voix dans la zone de vibration ou de résonance qui charme l'autre", conseille Frédéric Ségard. Bref, pour optimiser cet outil qu'est notre voix, il faut élargir sa palette, de l'aigu qui réveille au grave qui charme ou apaise.

/ Travail : dire quelque chose à quelqu'un sur un ton ne correspondant pas.

10. Faire vibrer l'autre

A l'image de l'acteur qui déclenche ses sentiments à tout moment pour arracher des émotions à son public, le négociateur doit pouvoir lui-même en susciter chez son interlocuteur : rire, indignation, tristesse, etc.

Le négociateur n'aura plus qu'à rebondir sur ces émotions pour placer un argument. Pour y arriver, soit il utilise son pouvoir de conviction, soit il s'appuie sur ses propres sentiments.

"la négociation est un jeu avec des règles et des tactiques pour atteindre des résultats".

Vous connaissez tous les bonheurs de vos produits, partagez-les donc avec vos interlocuteurs !

Alors, à vous de jouer.