

**LA NEGOCIATION DANS LA VENTE**

***Livret participant***

© *Formavision / TMA*

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison, France  
Tel: 33-01 47 08 12 12 Fax: 33-01 47 08 01 58  
email: [Formavision@easynet.fr](mailto:Formavision@easynet.fr)  
<http://www.formavision.com>

# **DEFINITION**

## **LA NEGOCIATION**

Un processus au cours duquel deux ou plusieurs parties ayant des intérêts à la fois communs et discordants engagent des pourparler en vue de parvenir à un accord.

# **LA NÉGOCIATION DANS LA VENTE: LES CONCEPTS ET LA PRATIQUE**

## **LE PROCESSUS: LES 4 ÉTAPES**

- **La préparation**
- **L'ouverture**
- **L'exploration**
- **La conclusion**

# **DEFINITIONS**

## **ASPIRATION**

Votre objectif de négociation. Ce que vous voulez obtenir.

## **OUVERTURE**

La position initiale, qui dépasse votre véritable niveau d'aspiration.

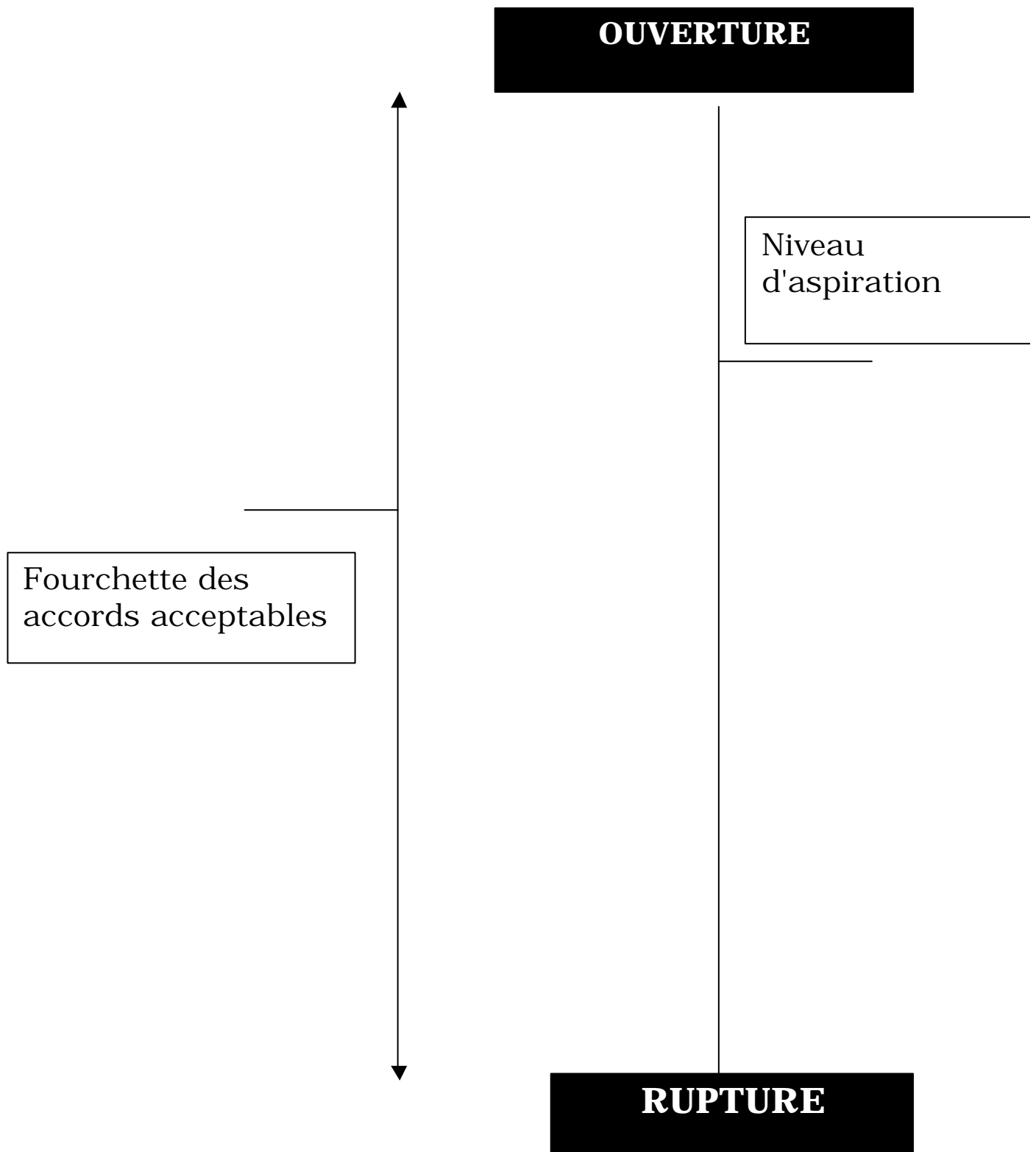
## **RUPTURE**

Le point au-delà duquel le marché n'est plus dans votre intérêt.

## **FOURCHETTE D'ACCORDS ACCEPTABLES**

L'écart entre votre position d'ouverture et votre point de rupture.

# FOURCHETTE D'ACCORDS ACCEPTABLES



# PLAN D'ACTION

Votre client: \_\_\_\_\_

Relation contractuelle actuelle avec ce client:

---

---

---

Définir votre fourchette d'accords acceptables:

---

---

---

Niveau d'aspiration:

---

---

---

Position d'ouverture (initiale):

---

---

---

Point de rupture:

---

---

---

# **DEFINITIONS**

## **AMBIANCE POSITIVE**

Une ambiance "gagnant-gagnant" dépourvue d'antagonisme qui vous permet de vous concentrer sur vos clients et leurs besoins

## **TERRAIN D'ENTENTE**

Des zones où vos préoccupations et celles de votre client convergent

# LISTE DE CONTROLE DE L'OUVERTURE

## ► **Créer un climat positif**

?? en posant des questions

?? en se concentrant sur le terrain d'entente

?? en évitant d'émettre des jugements de valeur

## ► **Exprimer votre position initiale clairement et fermement**

?? en prenant position de manière directe

?? en évitant les chiffres approximatifs

## ► **Inciter le client à prendre position**

?? en écoutant attentivement les paroles de votre client

?? en reformulant les paroles de votre client pour vous assurer de l'avoir compris



# PLAN D'ACTION

Rédiger une phrase dont vous pourrez vous servir pour créer un climat d'entretien positif avec votre client.

---

---

---

---

---

---

Rédiger des phrases dont vous pourrez vous servir pour exprimer clairement votre position initiale.

---

---

---

---

---

---

Rédiger une phrase dont votre client pourrait se servir pour exprimer sa position initiale.

---

---

---

---

---

---

# **DEFINITIONS**

## **MONNAIES D'ÉCHANGE**

Toute ressource matérielle ou immatérielle dont dispose une des parties et dont l'autre partie a besoin ou souhaite profiter.

## **CONCESSION**

Une monnaie d'échange que l'on abandonne, en totalité ou en partie, à la partie adverse.

# LISTE DE CONTROLE DES CONCESSIONS

- ▶ Se servir de questions ouvertes pour découvrir les besoins que recèlent les demandes de concessions
- ▶ Si possible, obtenir la première concession
- ▶ Ne faire que de petites concessions
- ▶ Reformuler une concession quand vous en obtenez une
- ▶ Offrir des concessions directement et fermement
- ▶ Lier chaque concession à un besoin
- ▶ Utiliser le silence après avoir fait une concession et s'assurer d'obtenir une réponse

# PLAN D'ACTION

<b>Les monnaies d'échange de votre client</b>	<b>Vos monnaies d'échange</b>
<b>Vos besoins</b>	<b>Les besoins de votre client</b>

# **DEFINITION**

## **LE POUVOIR**

Notre capacité à forcer l'autre partie à faire une concession ou notre capacité à répondre à un besoin de l'autre partie.

Avant d'être effectivement exercé, le pouvoir s'induit de la perception.

# **LISTE DE CONTROLE DE L'EXPLORATION DU POUVOIR**

- ▶ Identifier les besoins de votre client.
- ▶ Identifier vos sources de pouvoir qui répondent à ces besoins
- ▶ Se rappeler que vous avez plus de pouvoir que vous ne le pensez
- ▶ Augmenter votre propre pouvoir ou la perception qu'en a votre client
- ▶ Se rappeler que le pouvoir est une question de perception avant qu'il ne soit exercé

# PLAN D'ACTION

<b>Mes sources de pouvoir</b>	<b>Comment augmenter mon pouvoir</b>
<b>Les sources de pouvoir de mon client</b>	<b>Comment diminuer le pouvoir de mon client</b>

# **DÉFINITION**

## **LA PRESSION**

Une tentative de forcer quelqu'un à agir dans un sens qui vous est favorable.



# **LISTE DE CONTROLE DE CIDENTIFICATION ET DE LA RESISTANCE A LA PRESSION**

► Identifier le genre de pression exercée:

?? le témoignage d'un expert

?? le facteur temps

?? les limites aux pouvoirs hiérarchiques

?? psychologique

?? physique

► Reconnaître le type de pression exercée

► Eviter de laisser les pressions influencer sur vos décisions

# PLAN D'ACTION

<b>Les tactiques d'exercice de la pression que vos clients pourraient utiliser.</b>	<b>Les moyens d'y résister</b>

# **DEFINITION**

## **LA CONCLUSION**

Obtenir et rendre définitif un accord sur l'action souhaitée.

# **LISTE DE CONTROLE DE LA CONCLUSION**

- ▶ Ne vous laissez pas bousculer par les délais exigés.
- ▶ Résumer les termes de l'accord.
- ▶ Faire approuver votre résumé par le client.
- ▶ Officialiser l'accord et le rendre définitif.
- ▶ Mettre au point un plan de mise en œuvre et de suivi de l'accord.

# PLAN D'ACTION

## **Rédiger des phrases dont vous vous servirez:**

Pour résumer les termes d'un contrat à l'étape de la conclusion, en étant réaliste.

---

---

---

---

Pour obtenir l'accord du client.

---

---

---

---

Pour dresser la liste des phases d'un plan d'exécution du contrat d'accord.

---

---

---

---

Pour dresser la liste des phases d'un plan de contrôle du respect de tous les termes du contrat.

---

---

---

---

# **LES ETAPES D'UNE NÉGOCIATION DE VENTE RÉUSSIE**

- 1. Préparer vos niveaux d'aspiration et fourchettes d'accords acceptables.**
- 2. Ouvrir la négociation par l'expression des positions initiales des deux parties.**
- 3. Explorer les monnaies d'échange et les concessions.**
- 4. Explorer les sources de pouvoir.**
- 5. Identifier et résister aux pressions exercées.**
- 6. Conclure la négociation par un résumé et par l'approbation définitive de l'accord.**