

*Le guide Achat Centrale*

# Les clés pour négocier en toute sérénité



Livre 6

# Sommaire

---

**01** **Négociier ? Concrètement, qu'est-ce que c'est ?**

---

**02** **Bien préparer sa négociation**

---

**03** **La place des émotions dans la négociation**

---

**04** **Négociier à l'heure du numérique**

---

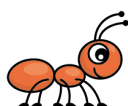
**05** **Les erreurs à ne pas commettre**

---

**06** **Conserver un bon relationnel avec les partis**

---

**07** **L'EXPÉRIENCE ACHAT CENTRALE**  
30% d'économies sur vos achats de frais généraux



# INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION

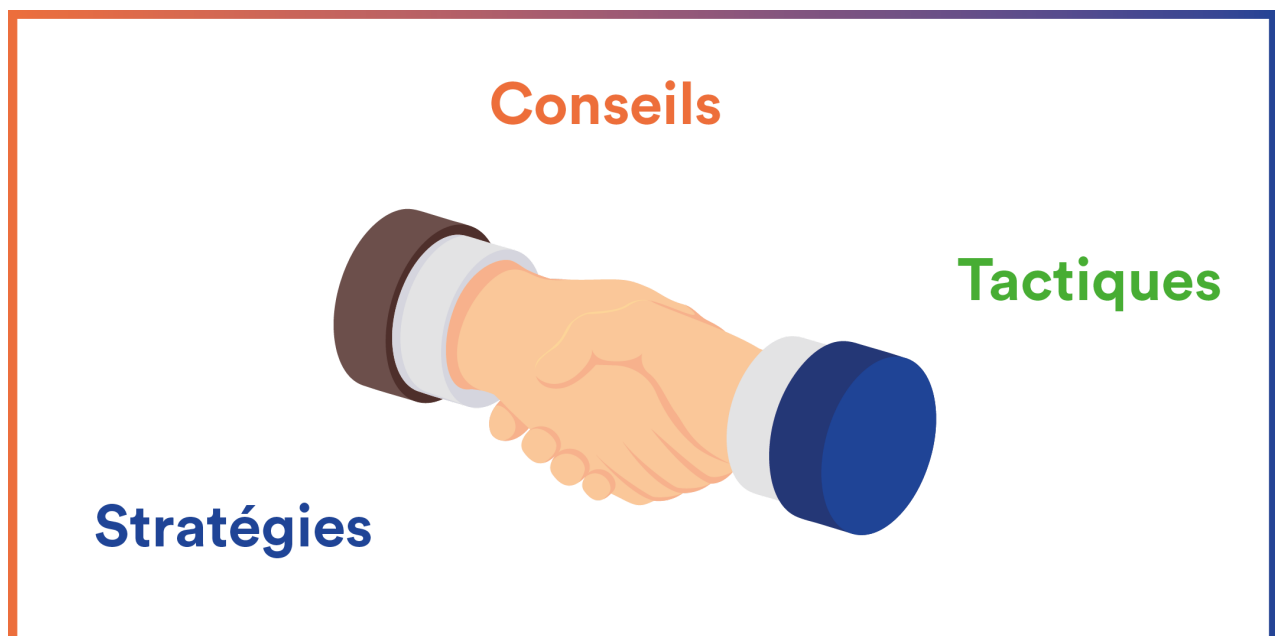
Une bonne performance est une **performance bien préparée** !

Un apprentissage est toujours nécessaire, quel que soit le domaine. Nous vous proposons un livre blanc pour acquérir une base solide et avancer en toute confiance au quotidien.

En effet, la négociation est **omniprésente** dans notre vie personnelle et professionnelle. Elle requiert une préparation et des outils pour savoir la mener à bien, arriver à un accord qui vous conviendra et qui satisfera également les attentes des autres partis.

Ces compétences, ces techniques s'apprennent et se travaillent dans votre vie quotidienne et nous allons vous donner les clés pour vous faciliter l'exercice de la négociation.

Il est d'autant plus essentiel de maîtriser ces quelques points, car l'un des défis les plus importants dans toute **relation commerciale** ou personnelle est celui de la négociation.



Vous retrouverez dans ce livre blanc un condensé de **tactiques, stratégies et conseils concrets**, adaptés à vos besoins.

# 01 Négocier ? Concrètement, qu'est-ce que c'est ?

La négociation est une **compétence essentielle** que vous utiliserez tout au long de votre vie. Il est nécessaire de bien la maîtriser en fonction des situations.

Elle est vue comme le mode le plus important de résolution des conflits, car elle intervient dans pratiquement tous les aspects de la **vie quotidienne**, et ceux, à tous les niveaux.



La négociation illustre la capacité à s'engager dans un conflit constructif et à **développer un résultat gagnant-gagnant** qui soit bénéfique pour les deux parties engagées dans le processus. Une négociation réussie suppose que chaque partie puisse **identifier ses propres intérêts et besoins, faire des concessions** afin de parvenir à un accord.

citation

## 02 Bien préparer sa négociation

Chaque négociation est **unique** et se distingue des autres par les questions abordées, le nombre de participants et le processus utilisé... Beaucoup de facteurs interviennent dans la tournure d'une négociation, mais **la phase de préparation**, les questions qu'il faut se poser en amont pour aborder au mieux l'échange restent globalement les mêmes.

Achat Centrale **8 CONSEILS**

# NOTRE FICHE MÉMO



### 1 - Que voulez-vous vraiment ?

Notez tous vos objectifs et à côté de chacun d'eux, répondez à la question "**Pourquoi ?**". Cela vous aidera à déterminer ce qui compte réellement et à vous concentrer sur ces objectifs.

### 2. Connaissez-vous l'environnement dans lequel vous allez entamer la négociation ?

Si vous voulez entamer une négociation avec **conviction**, vous devez d'abord connaître votre marché. Référez-vous à vos connaissances, faites des recherches pour connaître au mieux ce que vous pouvez demander (en termes de prix par exemple) et sur quel point vous pourrez jouer. Il s'agit d'informations cruciales qui vous aideront à négocier plus efficacement et de rester correct dans les propositions. N'en attendez pas trop et **restez réaliste dans vos attentes !**

### 3 - Fixez vos limites

Avant de commencer à négocier, vous devez **fixer vos limites**. Réfléchissez aux différents points (salaire, conditions, prime, etc.) afin de savoir lors de la négociation si vous vous engagez sur la bonne piste avec le/ les autres partis.

### 4 - Qui sera face à vous ?

Pour bien négocier, vous devez connaître l'autre partie. **Qui est-elle ?** Quels sont ses besoins et ses objectifs ? Ces informations vous aideront à préparer de **bons arguments** et à les **convaincre** plus rapidement en connaissant déjà les points importants pour eux.

### 5 - Des points communs avec l'autre partie ?

Vos négociations seront plus efficaces si vous pensez aux avantages possibles pour votre adversaire. Avez-vous des **intérêts communs** ? Utilisez-les pour négocier efficacement. Préparez-vous à un **jeu de négociation** dont vous sortirez **tous gagnants**. C'est le fameux **gagnant-gagnant** ! C'est un fait avéré : votre adversaire sera plus ouvert à la réalisation de vos souhaits s'il sent que les siens le seront aussi !

### 6 - Les éléments extérieurs

Où, quand et comment la négociation aura lieu ? Connaissez l'environnement dans lequel vous allez intervenir de façon à éviter d'être déstabilisé par les personnes qui vous entourent ou par un changement de plan à la dernière minute.

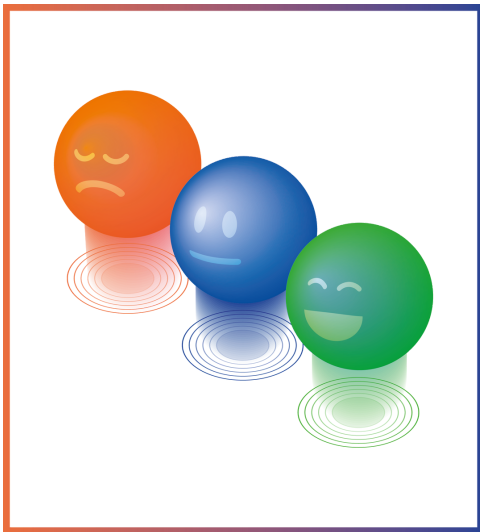
### 7 - Préparer vos exemples

Lorsque vous présentez un **argument persuasif**, vous voulez convaincre votre public de la validité de votre point de vue. La meilleure façon d'y parvenir est d'utiliser des **exemples spécifiques** de vos chiffres, avantages et/ou réalisations.

### 8 - Envisager plusieurs scénarios

La négociation est une compétence essentielle dans les affaires et dans la vie, mais il peut être difficile de prendre le dessus. Pensez à garder des contres arguments pour **convaincre l'autre partie au moment le plus opportun**.

## 03 La place des émotions dans la négociation



Les émotions sont parties prenantes de la négociation et peuvent être le fruit de différentes raisons :

- Enjeux élevés
- Opinions divergentes
- Émotions fortes

Voici les **5 règles d'or** pour reprendre le dessus sur ses émotions et revenir dans la négociation :

### 1. S'écouter

- Rester concentré sur le but à atteindre et maintenir le dialogue
- Travailler sur soi en premier lieu
- Comprendre pourquoi on perd de vue le but

### 2. Apprendre à observer

- Identifier votre environnement
- Identifier les formes de silence

### 3. Créer votre zone de sécurité

- Converser sans fuir dans le silence ou la violence
- Établir un respect mutuel

### 4. Exposer son plan

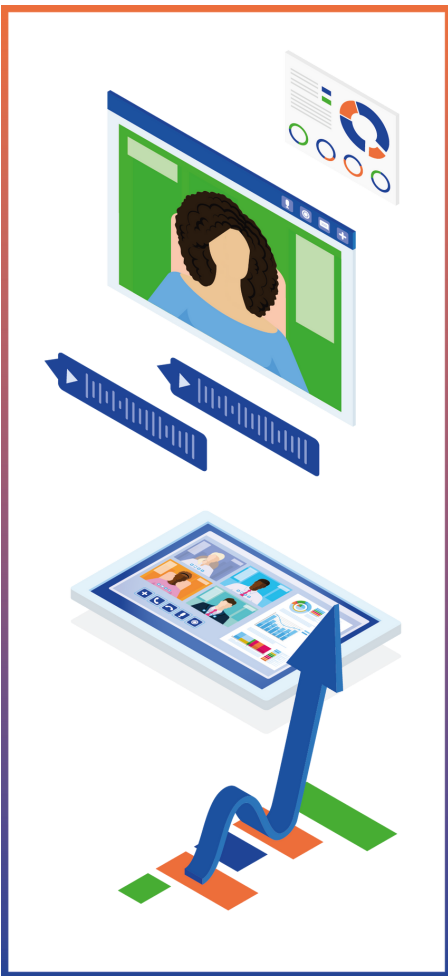
- Avoir un langage persuasif
- Exposer ses opinions
- Affirmer ses convictions, sans rejeter les opinions contraires

### 5. Passer à l'action

- Orienter la discussion vers la prise de décision
- Établir un plan d'action

## 04 Négocier à l'heure du numérique

Les NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) ont changé les règles de la négociation. Elles nous permettent de communiquer rapidement et facilement, mais elles peuvent aussi entraver les négociations parce qu'elles ne facilitent pas l'établissement d'une relation ou l'échange d'informations.



Une nouvelle forme de négociation verrait alors le jour, une **virtualisation**, qui lui permettrait de se réinventer.

On peut imaginer une salle virtuelle à la même image qu'une réunion de travail. Bien que le **lien virtuel** ne convient pas à tout le monde, l'échange pourrait potentiellement gagner en civilité. En effet, l'impression de se retrouver pris au piège dans une salle close, de se laisser impressionner par la posture dominante de l'autre partie ne serait plus des **biais à l'échange d'idées**, un frein pour celui qui aurait du mal à gérer ses émotions.

On discerne cependant deux types de négociations :

- Les négociations dites **simples** seraient facilitées par les NTIC qui apporteraient un soutien au processus de négociation.
- Les négociations plus **complexes** nécessitent pour certains des réunions en face à face pour mieux construire l'échange et la relation entre les deux parties.



## 05 Les erreurs à ne pas commettre

La négociation est un exercice difficile à maîtriser, d'autant plus qu'elle nécessite de gagner les faveurs d'un investisseur ou d'un client malgré ses réticences. Obtenir un excellent résultat n'est pas toujours facile ni immédiat, mais **certaines attitudes peuvent vous jouer des tours** lors de votre rencontre et conduire à l'échec.

# 9 ERREURS À ÉVITER EN NÉGOCIATION



Voici une liste de **9 erreurs à éviter** lors d'une négociation avec vos prospects

### 1) Manquer de préparation \*voir partie 1

### 2) Ne parler que de prix

Le prix n'est pas le seul élément important à prendre en compte dans le processus de négociation. Vous devez également **connaître les besoins** de vos clients, écouter ce qu'ils veulent et pourquoi ils le veulent. Découvrez quels sont les avantages supplémentaires auxquels ils tiennent lorsqu'ils achètent un produit ou un service. Le prix n'est qu'un des multiples facteurs - **quantité, qualité, délais de livraison, garanties et conditions de paiement** - qui doivent être négociés si vous voulez conclure la vente. N'oubliez pas que **le prix n'est pas le seul élément qui doit être négocié.**

### 3) Prendre les choses trop à cœur \*voir partie 3

#### 4) Ne pas réellement écouter son interlocuteur

Faire preuve d'empathie tout en analysant le comportement "non verbal" est également très utile. Si votre prospect dit une chose avec ses mots, son langage corporel peut en dire une autre. Connaître la différence entre entendre et écouter vous aidera à ne pas passer à côté de ces détails révélateurs.

#### 5) Se surestimer

Ne partez pas gagnant lors de votre négociation, vous ne connaissez pas les cartes de l'autre partie, la tournure que va prendre la négociation. On ne connaît jamais l'issue d'une négociation jusqu'à ce que le contrat soit signé.

#### 6) Se précipiter

Si votre première proposition ne fonctionne pas, faites d'autres propositions, et si cela ne fonctionne toujours pas, proposez à votre client un nouvel échange afin que vous puissiez réfléchir à de nouvelles alternatives. Aller trop vite peut conduire à l'improvisation et vous n'obtiendrez pas les résultats escomptés.

#### 7) Laisser l'agressivité prendre le dessus

Ne considérez pas cette négociation comme un combat ou une attaque, mais plutôt comme une occasion de gagner une nouvelle clientèle. N'oubliez pas que l'autre partie a des besoins et des exigences qui doivent être satisfaits, alors gardez votre sang-froid !

#### 8) Faire des concessions sans contrepartie

Un accord gagnant-gagnant est sans aucun doute la meilleure solution possible pour une négociation. Il signifie que les deux parties font des concessions l'une à l'autre afin d'atteindre leurs objectifs. Dans les négociations où il est nécessaire de faire des concessions, il est important de ne pas aller trop loin.

### 9) Ne pas réfléchir sur le long terme

Regardez cette négociation comme un possible début de **relation commerciale durable** dans le temps. Négociez tout en gardant en tête la fidélisation potentielle du prospect pour qu'il ne s'aventure pas chez la concurrence par la suite.

## 06 Conserver un bon relationnel avec les partis

Tout commercial est une personne qui entretient des **relations humaines** de qualité. Il doit alors nouer des **liens forts** avec ses clients, mettre en place des discussions régulières, être à l'écoute, être rassurant. La continuité des échanges permettra, sur le long terme, de créer une **relation de confiance**. Mettez en place des programmes de fidélité, créez une relation de proximité avec votre client... Il est important de soigner le relationnel !

Il est par conséquent primordial de **connaître vos clients** pour bien comprendre leurs attentes, souhaits et besoins pour y répondre le mieux possible et si possible de manière personnalisée.

Il faut rester **le plus humain possible** pour avoir un bon relationnel :

- **Personnalisez** au maximum votre relation client (n'hésitez pas à faire des recherches sur le profil que vous avez face à vous).
- Essayez de privilégier les rendez-vous en présentiel, surtout aujourd'hui qui est devenu très fréquent de faire des visios en toute occasion.
- Multipliez les canaux de communication pour échanger
- Répondez de manière personnalisée aux mails par exemple.

Il faut savoir que fidéliser un client, conserver une même relation commerciale coûte **5 à 6 fois moins cher** pour une entreprise qu'en acquérir un nouveau.





## 07 L'EXPÉRIENCE ACHAT CENTRALE

Envie de réaliser des économies et d'augmenter la marge de votre entreprise sans perdre de temps ? Découvrez Achat Centrale, Marketplace des achats en frais généraux à prix déjà négociés !

Avec notre portail d'achats, réalisez 30% d'économies, en moyenne, en rejoignant les 15 000 entreprises membres.

Simplifier et optimiser la gestion des frais généraux pour nos adhérents est notre mission ! De la négociation fournisseurs à la gestion des factures ainsi que le suivi des contrats, Achat Centrale apporte un service unique aux entreprises qui souhaitent gagner du temps et faire des économies sur leurs frais généraux.

Achat Centrale vous apporte une solution achat dédiée aux frais généraux. Réalisez des économies sur tous vos postes de dépenses :

			
✓ Un outil sécurisé de suivi de vos contrats	✓ Vos statistiques achats en temps réel	✓ Outil de messagerie avec nos fournisseurs	✓ Vos postes de dépenses centralisés
			✓ Traitement des commandes simplifié
			✓ Devis et factures en direct des fournisseurs

Retrouvez tous les produits et services nécessaires à votre activité sur [www.achatcentrale.fr](http://www.achatcentrale.fr) aux meilleurs prix. Pour toute question, contactez-nous au 01.47.38.74.52 ou par mail à [contact@achatcentrale.fr](mailto:contact@achatcentrale.fr).