

Négociation commerciale

S9
MAC



Module
Technique de Commerce

Bilal BOURKHA
b.bourkha@unmp.ac.ma
 Sur facebook
<https://www.facebook.com/groups/negociation.commerciale.lb>

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

MAÎTRISER SON EXPRESSION...

Le langage, outil de précision

« Dans vos phrases, n'utilisez qu'un sujet, un verbe, un complément direct, quand vous aurez besoin d'un adjectif, venez me trouver. »
G. Clémenceau

2

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

MAÎTRISER SON EXPRESSION...

Le langage, outil de précision

Le choix des mots peut transformer l'impact d'une phrase :

A = « Je vais essayer de régler ce problème... »

B = « Monsieur, nous allons sûrement trouver ensemble une solution. »

3

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

MAÎTRISER SON EXPRESSION...

Le langage, outil de précision

À éviter	Préférer plutôt	Commentaire
Questions interro-négatives • Ne voulez-vous pas ? • Ne croyez-vous pas ? • Ne pensez-vous pas ?	Questions directes • Voulez-vous ? • Croyez-vous ? • Pensez-vous ?	Beaucoup plus simple, positif, direct.
Expressions dubitatives • Il me semble que... • Je crois... • Je pense...	Expressions assertives	L'expression de certitude évite l'affaiblissement des propos et apporte une plus grande force de persuasion.
Expressions bloquantes • Vous vous trompez. • Vous faites erreur.	Je respecte votre point de vue, néanmoins...	En cas de désaccord, la nuance ménage la susceptibilité de l'interlocuteur.

4

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

MAÎTRISER SON EXPRESSION...

Le langage, outil de précision

À éviter	Préférer plutôt	Commentaire
Expressions trop personnelles • Moi, je... • À mon avis...	• Nous... • Je...	Le « nous » pour évoquer son entreprise : Nous sommes spécialistes de... Le « je » pour valoriser son implication : Je m'en occupe personnellement...
Expressions trop impersonnelles • « On ».	• Nous • Je	Le « on » est trop vague Le « je » et le « nous » sont plus valorisants.
Expressions dévalorisantes • Je m'excuse de vous déranger...	Voici l'objet de mon appel	L'assertivité traduit l'assurance et la spontanéité.
Expressions affaiblissantes • un peu, petit	Simple, seulement	Pour simplifier sans minimiser

5

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

MAÎTRISER SON EXPRESSION...

Le langage, outil de précision

À éviter	Préférer plutôt	Commentaire
Expressions réductrices • mais	et justement	Pour rebondir
L'imparfait Je venais vous voir pour...	Le présent Je viens vous voir pour...	Le présent est le temps de l'action.
Le conditionnel Vous pourriez ainsi...	Le futur Vous pourrez ainsi...	Le futur implique la mise en situation.
Les formules complexes Les phrases longues	Les formules simples Les phrases courtes	Pour faciliter la compréhension
Le jargon Les abréviations	Le langage courant et usuel	Pour un meilleur impact.

6

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision

À éviter	Préférer plutôt	Commentaire
Les mots parasites Euh... OK... Peut-être....	Suppression	Les mots positifs peuvent devenir « parasites » s'ils sont utilisés trop fréquemment.
Les mots porteurs d'une image négative : problèmes – échec – retard – petit – obstacle – difficulté – panne – coût – dépense...	Les mots porteurs d'une image positive : solution – succès – bénéfique – performance – remarque – éclaircissements – expérience – investissement – gain...	Pour une communication positive et optimiste.
Les exagérations Le superlatif	Les faits L'exactitude	Le superlatif n'est admissible que s'il est prouvé.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision

À la place de...	Dites plutôt...
Ne quittez pas...	Je vous demande un instant...
Je ne sais pas...	Je me renseigne immédiatement...
Ne vous inquiétez pas...	Comptez sur moi (nous)...
Pas avant le...	Dès le...
Je n'y peux rien si...	La raison de cette situation est...
On m'a dit que...	Je constate...
On va vous rappeler...	Je vous propose de vous rappeler le... à...
C'est à quel sujet ?	Pouvez-vous me préciser la raison de votre appel ?

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision

À la place de...	Dites plutôt...
Vous avez sûrement mal compris...	Je me suis sans doute mal exprimé...
Vous ne savez pas quand je peux le joindre...	Pouvez-vous me dire à quel moment je peux le joindre... ?
Personne n'a plus de questions ?	Avez-vous d'autres questions ?
Vous n'avez pas d'observations ?	Avez-vous des observations ?

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision

La communication non-verbale

La position est la façon de se placer pour communiquer

La posture est une attitude particulière que prend le corps

> La posture de base pour parler à un groupe est de se tenir debout, les jambes légèrement écartées, stables. Il faut éviter de bouger sans arrêt

> Attention au déhanchement.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision

La communication non-verbale

Un geste est un mouvement du corps volontaire ou involontaire, révélant un état psychologique, ou visant à exprimer, à exécuter quelque chose

Les mimiques correspondent aux gestes expressifs et aux jeux de physionomie qui accompagnent ou remplacent le langage oral.

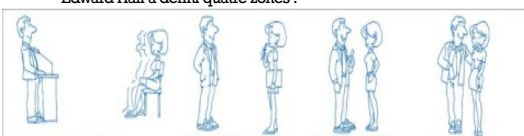
Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision

La communication non-verbale

Distance : l'espace séparant deux ou plusieurs personnes

Edward Hall a défini quatre zones :



Zone publique	Zone publique sociale	Zone personnelle	Zone intime
au-delà de 3 m : relation officielle	1 m 20 à 3 m : relation courante	60 cm à 1 m 20 : relation conviviale	moins de 60 cm : relation intime

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision
La communication non-verbale

Le regard : l'expression des yeux

- Les yeux doivent balayer toutes les personnes qui forment le groupe. On s'arrête un moment sur chaque personne lorsque cela est possible
- On gagne à regarder les gens dans les yeux.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le langage, outil de précision
La communication non-verbale

Les supports visuels : tout ce qui permet de rendre plus concret et plus accessible ce qui est dit et expliqué

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le non- verbal qui peut trahir
L'interprétation de la gestuelle

Les mouvements du client ne sont pas neutres, ils peuvent donner de précieuses indications :

- Le rapprochement va traduire l'intérêt, l'entente, la confiance, l'aisance, la chaleur
- L'éloignement va traduire le doute, la gêne, le désintérêt, la crainte, voire le rejet.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le non- verbal qui peut trahir
L'interprétation de la gestuelle

Les mains ont aussi leur langage :

- Le doigt pointé traduit l'agressivité
- Le bras tendu main plate paume face à l'interlocuteur est un geste « barrière » qui indique le désaccord
- Les deux mains ouvertes paumes vers le ciel est un geste d'assurance, si les paumes sont vers la terre cela sera un appel au calme
- Les deux coudes posés sur le bureau et les mains jointes paume contre paume devant le visage traduisent un désir de protection.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le non- verbal qui peut trahir
L'interprétation de la gestuelle

La position assise est également révélatrice :

- Le croisement des jambes peut traduire la recherche du confort mais parfois aussi la protection
- Les pieds serrés l'un contre l'autre traduisent la réserve, la timidité
- Si les pieds de son interlocuteur entourent les pieds de sa chaise, c'est un besoin de s'accrocher pour se rassurer
- Si le buste est penché en avant, il traduit l'implication, l'intérêt... voire l'agressivité
- Si le bassin est très avancé sur le bord de la chaise et le dos incliné vers l'arrière, cela peut traduire l'aisance mais parfois le désintérêt ou le désengagement.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
MAÎTRISER SON EXPRESSION...
Le non- verbal qui peut trahir
L'interprétation de la gestuelle

- Le dos voûté et la tête rentrée dans les épaules traduisent le découragement
- Le torse bombé et une posture droite sont des signes de domination
- La tête en appui sur une main peut indiquer la réflexion, l'incertitude, la lassitude...
- Le croisement des bras (impatience-opposition) est un geste barrière si les poings sont serrés... sinon ce peut être simplement une recherche de confort.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

...VOULOIR PERSUADER

Être communicant est nécessaire mais pas suffisant !
Il convient de persuader, de convaincre.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

...VOULOIR PERSUADER

Les composantes d'une persuasion

Première composante
Être crédible et pertinent, c'est la première condition de la persuasion

Deuxième composante
Si l'on y ajoute de l'assertivité, on en sera que plus persuasif

Troisième composante
Avec en plus de l'énergie, de la conviction (orale et non verbale) nous le serons encore davantage

Quatrième composante
Le plus difficile, mais très efficace, c'est de pouvoir y apporter une dimension émotionnelle.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

Annoncer une mauvaise nouvelle

L'expert en marketing **Dave Stein** propose toutefois une méthode en **dix points** pour vous assurer que de mauvaises nouvelles

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

Annoncer une mauvaise nouvelle

1 - Évaluez la situation

➤ Quel est l'impact de ces mauvaises nouvelles pour eux, et pour combien de temps ?

➤ Quelles informations avez-vous besoin pour démontrer que les problèmes causés par ces informations sont gérables et que la situation est sous contrôle ?

➤ Est-ce que la situation exige une rencontre, un téléphone, un courriel ?

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

Annoncer une mauvaise nouvelle

2- Communiquez la raison de l'appel ou de la rencontre

« J'ai des informations à partager avec vous et malheureusement, ce n'est pas ce à quoi vous vous attendez ».

Faites preuve de courage et d'intégrité et démontrez que vous assumez pleinement vos responsabilités.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 1 : Communiquer pour persuader

Annoncer une mauvaise nouvelle

4- Excusez-vous

« Je suis vraiment désolé pour cette situation »

sont des mots que chaque client aime entendre quand une situation n'est pas au beau fixe.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

+ **Négociation commerciale**
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
Annoncer une mauvaise nouvelle
5- Expliquez quel sera l'impact sur vos clients

« La situation actuelle risque de retarder certains de vos projets. C'est un recul, mais les produits et services que j'offre correspondent toujours à vos besoins et objectifs et je vais redoubler d'efforts pour m'assurer que votre situation ne se détériorera pas ».

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

+ **Négociation commerciale**
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
Annoncer une mauvaise nouvelle
6- Expliquez les raisons de ce revirement

Malheureusement, à ce chapitre elles sont nombreuses; du printemps arabe au tremblement de terre au Japon en passant par le ralentissement économique chinois, la crise financière de la Grèce, le surendettement des états et des ménages, et la pandémie Covid-19.

Mais en un mot : l'incertitude.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

+ **Négociation commerciale**
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
Annoncer une mauvaise nouvelle
7- Expliquez pourquoi cela ne se reproduira pas

Malheureusement il n'y a pas de garanties à long terme à ce sujet ...

...mais si des mécanismes ont été mis en place pour pallier à la situation ils doivent être clairement expliqués.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

+ **Négociation commerciale**
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
Annoncer une mauvaise nouvelle
8- Conciliez

Ne faites pas qu'expliquer ce que votre firme fait pour votre client.

Communiquez aussi ce que vous, personnellement, faites.

Quelles heures supplémentaires ont été consacrées pour gérer cette situation, quelle information à valeur ajoutée avez-vous obtenu, que faites-vous de plus que les autres fournisseurs.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

+ **Négociation commerciale**
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
Annoncer une mauvaise nouvelle
9- Demandez-leur s'ils ont des questions

« Je vous ai expliqué la situation, son impact sur votre image et ce qui a été fait pour la corriger. Avez-vous des questions ou des préoccupations à me transmettre. »

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

+ **Négociation commerciale**
Chapitre 1 : Communiquer pour persuader
Annoncer une mauvaise nouvelle
10- Clôturez

« Je veux savoir si, suite à ces événements, vous acceptez mes excuses et mes explications et que nous pourrions continuer à travailler ensemble pour atteindre vos objectifs. »

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020