

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

RÉFÉRENCES

LEMPEREUR Alain Pekar et COLSON, Aurélien. *Méthode de négociation - On ne naît pas bon négociateur, on le devient.* 2e édition, dUNOD, 2018

PELABÈRE Julien. *La négociation d'influence - Développez votre pouvoir, déjouez la manipulation.* Dunod, 2017

RONDOT Dominique. *L'art de négocier – Les techniques de créativité pour gagner en performance.* Dunod, 2016

JULIEN V. I. A. U., SASSI Héla et PUJET Hubert. *La négociation commerciale.* Dunod, 2015.

BELLENGER Lionel. *La négociation : «Que sais-je?» n° 2187.* Presses universitaires de France, 2015.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale

Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE

Combien il est navrant d'observer :

- Un commercial s'excuser platement d'avoir oublié ses cartes de visite ou bafouillant qu'elles sont chez l'imprimeur
- Ou encore un autre demandant à son client de bien vouloir lui prêter sa machine à calculer...
- Un troisième n'ayant pas son tarif ou sa documentation
- Un quatrième arrivant en retard...

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale

Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE

Pourquoi est-il si important de se préparer ?

Bénéfice d'efficacité	Bénéfice d'image	Bénéfice de confort
(-) perte de temps (-) erreurs – oublis (-) dispersion	(+) image personnelle (professionnalisme) (+) image de l'entreprise	(-) imprévus (+) assurance (+) anticipation

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale

Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE

Comment se préparer ?

Pour se préparer, on peut s'efforcer de répondre aux questions suivantes :

- Pourquoi contacter tel client (ou prospect) ?
- Quel canal utiliser ?
- Qui est vraiment ce client ou ce prospect ?
- Quand le contacter ?
- Où le rencontrer ?
- Comment appréhender, anticiper la situation ?
- Comment être prêt physiquement et mentalement ?

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale

Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE

Comment se préparer ?

Pourquoi contacter tel client (ou prospect) ?

Objectif n° 1 = Ambitieux
Objectif n° 2 = Réaliste
Objectif n° 3 = Minimum

Stratégie de repli.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
 Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE
 Comment se préparer ?
Comment appréhender, anticiper la situation ?

En matière de préparation (aussi) les outils les plus efficaces sont souvent les outils les plus simples

C'est la raison pour laquelle Marc Dévine a proposé un outil de synthèse dérivé du SWOT, l'AIH (Atouts, Inconnus, Handicaps).

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
 Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE
 Comment se préparer ?
Comment appréhender, anticiper la situation ?

Grille de préparation AIH

A = nombre d'atouts recensés
 H = nombre de handicaps recensés

Si $A > H$
 Alors il s'agit d'un compte à opportunités

Si $A < H$
 Alors il s'agit d'un compte à risques.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
 Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE
 Comment se préparer ?
Comment appréhender, anticiper la situation ?

Grille de préparation AIH.

(+) Les Atouts	(?) L'Inconnu	(-) Les Handicaps
Mes arguments clés	Ce que je dois découvrir	Les objections probables
Argumentaire CAP SONCAS	Plan de découverte AHOS	Tactiques de réfutation

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
 Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
 Phase : l'identification (ou découverte)
 La méthode de découverte : AHOS

Activité	Hommes
Objectifs	Solutions

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
 Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
 Phase : l'identification (ou découverte)
 La méthode de découverte : AHOS

Activité	Hommes
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Activité principale, secondaire ➢ Positionnement sur le marché ➢ Croissance du marché ➢ Ses avantages vis-à-vis des concurrents ➢ Offre produits, récurrence ➢ Organisation, agences, réseau commercial direct indirect ➢ Implantations internationales ➢ Projets. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Comment se prend la décision ➢ Fonction, mission de votre interlocuteur ➢ Nombre de personnes ➢ Typologie du personnel ➢ Répartition sur les sites ➢ Identification de l'organigramme, du sociogramme ➢ Différents pôles d'achat.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
 Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
 Phase : l'identification (ou découverte)
 La méthode de découverte : AHOS

Objectifs	Solutions
Objectifs primaires et secondaires des produits/ services que vous proposez	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Solution en place : ses + et les améliorations attendues lors d'un nouvel achat ➢ Équipement en place (date des contrats, financement, fréquence d'utilisation, volume, consommation, coûts) ➢ Fournisseur en place : ses + et améliorations à apporter ➢ Budget ➢ Mode de financement

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LA PRÉPARATION, PRÉALABLE INDISPENSABLE

En résumé, se préparer efficacement, c'est se mettre en situation confortable car, c'est :

- Prévoir certains obstacles et les stratégies pour les franchir ;
- Éviter la dispersion, les oublis, les pertes de temps et les erreurs ;
- Gagner en aisance et en assurance et accroître ainsi ses chances d'obtenir ses objectifs.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

UN ATOUT MAJEUR : LA TECHNIQUE DU QUESTIONNEMENT

Les questions d'information sont destinées à obtenir un savoir, des connaissances, des informations

Les questions d'approfondissement aident à comprendre, faire réfléchir, vérifier, contrôler

Les questions d'orientation (tactiques) sont là pour influencer, guider, suggérer.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

« Ne me dites pas que ce problème est difficile, s'il n'était pas difficile, ce ne serait pas un problème ». F. Foch

« Être contesté, c'est être constaté ». V. Hugo.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

S'il est un vocable redouté de nombre de commerciaux, c'est bien le mot objection

Deux raisons majeures expliquent cette appréhension :

- L'objection a une forte odeur de désaccord
- L'objection peut intervenir à tout moment, et à la seule initiative de l'interlocuteur.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Phase	Exemples d'objections
Mise en situation	Je n'ai que 10 minutes à vous accorder ! Cela fait 2 ans que je n'ai pas été visité, vous existez toujours ?
Identification	Vous avez encore combien de questions ? Ce n'est pas du tout ce que je vous ai dit !
Proposition	Votre offre est surdimensionnée ! Cela me paraît très compliqué !
Argumentation	Cela reste à prouver ! Ce n'est pas du tout ce que m'a dit votre client ABC!

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation

LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Phase	Exemples d'objections
Valorisation	Vous n'êtes pas placé ! Vous dépassez mon budget !
Conclusion	Avant de me décider, je veux d'abord recevoir vos concurrents... ! Finalement, je ne suis pas convaincu !
Consolidation	Je ne serai vraiment rassuré sur votre respect des délais que lorsque la marchandise sera effectivement rentrée ! Si je comprends bien, maintenant que vous avez votre commande, je dois me débrouiller !

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Mais au fait, qu'est-ce qu'une objection ?

Un ordre croissant de difficulté des objections :

- > **La surenchère** : le client est intéressé mais veut réaliser une affaire... il va peut-être falloir (moyennant une contrepartie) lâcher du lest...
- > **Le doute** : le client est intéressé, mais il hésite, en ressent une crainte... il va falloir le rassurer
- > **L'esquive** : le client se dérobe, il fuit la sollicitation... il va falloir ajuster son argumentation
- > **L'indifférence** : rien de pire ! Il y a sans doute un déficit dans la découverte de ses motivations ;
- > **Le refus** : est l'expression même du désaccord ou de l'opposition... il y a cette fois déficit d'argumentation (ou de ciblage).

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Mais au fait, qu'est-ce qu'une objection ?

Ainsi, en matière de typologie d'objections, nombre d'ouvrages font état d'objection :

- > « facile », « difficile » ou « majeure »
- > « objective ou subjective »
- > « d'offre, de confiance, d'argent ou de temps ».

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Mais au fait, qu'est-ce qu'une objection ?
Tactiques de réfutation

Tactique	Description ou exemple	Commentaire
Reformulation interrogative	« Vous voulez dire que... » « Vous pensez donc que... »	Permet de valider la compréhension et de gagner du temps.
Reformulation sélective positive	Si le client reconnaît un point positif et lui associe une réserve. => Développer ce point positif.	Le client reviendra sans doute sur la réserve ; permet un temps de réflexion.
Reflét	« Vous dites cher ? » (+ silence)	Incite l'interlocuteur à préciser son point de vue.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Mais au fait, qu'est-ce qu'une objection ?
Tactiques de réfutation

Tactique	Description ou exemple	Commentaire
Minimisation	« Compte tenu de sa durée d'utilisation, ce montant représente en fait le prix d'une baguette par jour ! »	Tactique s'inspirant de la « division » (technique de présentation du prix).
Transformation	« Ce n'est pas une dépense mais une économie ».	Tactique nécessitant en complément une explication probante.
Justification	« C'est le prix de votre sécurité... »	Tactique nécessitant en complément une explication probante.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Mais au fait, qu'est-ce qu'une objection ?
Tactiques de réfutation

Tactique	Description ou exemple	Commentaire
Complicité	« Comment selon vous pouvons-nous ensemble apporter une solution à ce point ? »	Le mot « ensemble » est habile parce qu'associatif et convient particulièrement à « Sympathie » de SONCAS.
Isolement	« Excepté ce point, sommes-nous d'accord sur les autres conditions... »	Permet selon la nature de la réponse : > Si affirmative, concentration sur le traitement de cette objection. > Si négative, permet la hiérarchisation des objections.
Silence	Ignorer l'objection et... enchaîner.	À éviter à tout prix (sauf en cas exceptionnel d'objection « déplacée »).

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Mais au fait, qu'est-ce qu'une objection ?
Tactiques de réfutation

Tactique	Description ou exemple	Commentaire
Compensation	Pour tenir compte de votre observation, je vous propose... (remise, geste commercial...)	La compensation doit être équilibrée...
Hiérarchisation	Vous venez de me dire ceci, cela... qu'est-ce qui est le plus important pour vous ?	Certains répondront « Tout ! »
Polémique	Vous croyez vraiment ?	Traiter la susceptibilité.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Les phases du processus de traitement des objections
Cas d'objections classiques

Valoriser	« Je comprends votre point de vue, il est important d'acheter au plus juste... »
Questionner	« Trop cher ? pourriez-vous m'en dire plus ? »
Reformuler	« Donc si je comprends bien, vous avez à l'heure actuelle une proposition de XYZ 15 % moins cher c'est bien cela ? »
Isoler	« C'est le seul point ? »
Induire	« Donc en fait, si nous étions en mesure de valoriser la différence de 15 %, cela vous conviendrait ? »
Argumenter	« Cette différence de 15 % s'explique par le fait que nos livraisons sont comprises dans le prix indiqué et que vous puissiez réassortir par petites quantités. Vous m'aviez dit être sensible à cet avantage qui vous permet de ne pas sur stocker et donc de vous garder une trésorerie saine. »
Conclure	« En ce cas, pour répondre à vos attentes et impératifs de livraison, je vous propose une 1re livraison de la moitié maintenant, et le restant dans 3 mois »

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021

Négociation commerciale
Chapitre 3 : De la préparation à la négociation
LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
Les phases du processus de traitement des objections
Cas d'objections émanant d'un interlocuteur irascible

Repérer l'objection	L'identifier ; elle peut être implicite ou non verbale. Laisser le client exprimer complètement son objection. Pratiquer l'écoute active.
Admettre l'objection	« Je respecte votre point de vue. »
Comprendre l'objection	Poser des questions d'approfondissement.
Reformuler l'objection	Reformuler pour s'assurer de la compréhension : « Donc, si je comprends bien... c'est bien cela ? »
Isoler l'objection	« Indépendamment de ce point, avez-vous d'autres observations ? »
Traiter l'objection	Suivant les cas : informer, prouver, minimiser, relativiser, compenser...
Valider	« Ai-je répondu à votre attente ? »

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 21/01/2021