

BONUS

L'art de la négociation

L'objection prix



Rappel

- Le prix est subjectif : le client n'a pas une logique froide, il n'achète pas seulement en fonction du prix.

On ne met pas tous la même valeur derrière un produit, un service, suivant notre besoin, notre motivation, le contexte de l'achat...



Pourquoi ne pas baisser son prix?

- 1- Baisser son prix = fragiliser son entreprise
- 2- Baisser son prix = envoyer le signal au client que le prix initial n'était pas le bon
- 3- Une fois qu'on a baissé le prix, on ne peut pas revenir en arrière

Rappel

- vous aurez TOUJOURS des concurrents moins cher que vous
- vous aurez TOUJOURS des clients qui ne seront pas d'accord avec votre prix
- vous aurez TOUJOURS des ventes perdues à cause du prix

C'est trop cher!



Comprendre cette objection

A cette réflexion, reste à savoir pourquoi?

Vous avez besoin d'un minimum d'explications pour comprendre le fondement.

Cela peut être trop cher :

- par rapport à la concurrence
- par rapport au budget prévu par le client
- par rapport à la perception qu'il a de vos services, sans trop de raison!

1ère action : approfondir

On questionne son client sur "pourquoi" :

- qu'est ce qui vous fait penser cela?
- vous aviez trouvé des offres équivalentes à un autre prix?

Par rapport à la concurrence

1. Expliquez la différence de votre service par rapport à votre concurrent, montrez les avantages que vous avez par rapport à la solution du concurrent.
2. Expliquez que la différence de service justifie la différence de prix.
Par exemple : faire valoir la durée de vie :
"oui c'est plus cher mais c'est garanti sur X années"

Préalable

Pour réussir ce type d'argumentation, il faut bien connaître sa concurrence.

Par rapport à son budget

1. Maintenez votre position le plus longtemps possible. On ne baisse pas le prix! On justifie sur la qualité du produit, du service, les avantages, le sérieux...
2. Lâchez du lest progressivement : facilités de paiement, crédit, service annexe offert
3. Proposez de réduire la prestation ou la quantité pour faire baisser le prix



Par rapport à ce que cela nous coûte

Sous entendu, on gagne beaucoup en ne faisant pas grand chose!
Si on creuse un peu : soit la remarque est fondée, soit elle est due à une méconnaissance du client (il ne se rend pas compte).

Il y a 2 manières de procéder suivant le cas :

Méconnaissance du client

Informé le client et provoquer sa compassion

On explique le temps de créativité, temps de recherche, tous les à côtés qu'il n' imagine pas et qui vous prennent pourtant beaucoup de temps et apportent la valeur au produit final.

Objection fondée

Rappeler les avantages pour le client provoqué par notre service ou produit, les gains qu'il aura. On argumente sur le rapport de l'investissement par rapport au gain à venir

Faites-moi un bon prix!

Cela traduit un certain état d'esprit de votre acheteur : il veut une remise, et la remise maximale que vous pouvez faire.

Il va donc repousser vos propositions jusqu'au moment où il pensera avoir atteint le point limite.

- 1.** On argumente et on justifie son prix pour valoriser les avantages de son offre et désamorcer l'entêtement de son client.
- 2.** On questionne son client sur sa remarque :
Qu'entendez-vous par "faire un effort" ou "qu'est-ce qu'un bon prix pour vous?"
- 3.a** Si votre client répond à cette question, vous y verrez plus clair et pourrez reprendre l'argumentation pour défendre votre prix.
- 3.b** Si votre client ne répond pas à cette question et que vous êtes prêt à accorder une remise, lancez-vous sur un montant de remise pour voir sa réaction et ouvrir la discussion.

Rappel : si vous baissez votre prix

- une remise justifiée : pas concédée tout de suite, à la première demande du client.
- petit à petit : on ne fait pas une grosse remise tout de suite
- donnant / donnant : on cherche toujours une contrepartie

Exemple : paiement immédiat, venir chercher le matériel, signer aujourd'hui, donner les coordonnées d'un ami, donner une lettre de satisfaction/un témoignage

POUR ALLER PLUS LOIN
<http://jessica-richard.com/>