

BONUS

L'art de la négociation

Savoir dire non



Rappel

Vous avez compris que parfois, il vaut mieux ne pas vendre. Après avoir bien analysé la demande de votre client (identifié le besoin, les demandes et les freins de votre client), vous pouvez préférer refuser sa demande ou refuser certains points de sa demande (des délais, un budget, des services additionnels).

Comme vous êtes bien préparé sur vos objectifs et les limites de votre proposition, vous savez identifier les désaccords bloquants, sur lesquels vous ne pouvez pas faire de concession.

Vous êtes donc prêt à dire non!

Quand dire non?

Exemples :

- Un client qui veut négocier le moindre détail et n'accepte pas la valeur de votre offre
- Un client qui a une demande bien trop éloignée de ce que vous pouvez lui offrir
- Un désaccord profond sur tout ou partie de votre offre (prix, délais de livraison)
- Un désaccord de valeurs

Pourquoi dire non?

- 1- Mieux vaut dire un non qu'un oui que vous ne pouvez pas assurer ou qui mènera à une solution qui ne satisfera pas ni client ni vous.
- 2- Vous préservez votre entreprise : vous maîtrisez vos ressources (temps, argent, clients).
- 3- Cela donne plus de valeur à vos prochains "oui".
- 4- Cela témoigne d'une confiance en vous et en votre travail, d'un professionnalisme.

Êtes-vous sûr d'avoir bien compris?

Avant de dire non, on s'assure d'avoir bien compris et on évite tout malentendu!

Donc.... on reformule et on fait préciser à son client sa demande.

Exemple : "quand vous dites que vous voulez mon travail rapidement, vous voulez dire quand?"

Comment dire non?

- Toujours expliquer pourquoi vous dites non.
- Attention, on parle d'expliquer et pas de se justifier.
- Souligner les conséquences négatives si vous disiez "oui".
- Proposer éventuellement une alternative.

Exemple : vous ne pouvez pas livrer votre travail d'ici 15 jours, à moins que vous réduisiez la quantité ou que vous fassiez une livraison en plusieurs fois (d'abord une partie, puis l'autre).

Définitions

Expliquer : présenter un fait, de façon objective

Justifier : essayer de convaincre votre interlocuteur, rendre votre argument légitime

POUR ALLER PLUS LOIN

<http://jessica-richard.com/>