

Mario Jean
Coach

Communiquer en
Négociation

Le dernier mot



Objectif

Ce n'est pas votre objectif d'avoir le dernier mot, je dirais même le contraire.

blA
bla bla bla
bla bla bla
blA blA bla
blA bla
blA
blA
blA
blA

Parler ?

Tu as vu dans la leçon sur les silences, toutes leurs utilités.

Mais il peut aussi y avoir des silences, quand parler n'est pas nécessaire, ou quand ajouter des mots peut ne pas être aidant.

Dans certaines situations, laisser le dernier mot à votre interlocuteur peut vous faire paraître comme « un top » dans votre domaine.

Et aussi, il y a certains types de personnes qui adorent avoir le dernier mot. Alors, pourquoi pas le leur laisser.

Si tu as bien établi l'objectif de ta rencontre, que ce soit avec un client ou un fournisseur, demande-toi si lui laisser le dernier mot te rapprochera de cet objectif.

Si la réponse est oui, tu sais quoi faire. Si la réponse est non, pose-toi la même question avant d'ajouter des mots qui n'étaient pas nécessaires lorsque tu as terminé ta phrase...

Exemples possibles

Tu termines ta rencontre et mentionnes le prix final, disons 2880 \$.

Tu es dans un domaine où les gens négocient le prix presque tout le temps, ton prix minimum est de 2500 \$.

Et la valse des prix commence.

Tu ne devras pas descendre jusqu'à 2500 \$, c'est lui qui devra le proposer, ou mieux, au risque que ça aille trop bas.

Ton activité est un domaine qui se négocie souvent, ou non. À la fin des échanges, le prix est connu de ton client et celui-ci lâche un « je vais y réfléchir et je vous reviens ».

Donc soit tu as manqué quelque chose dans la communication avec celui-ci, tu n'a pas répondu à toutes les objections, ou soit ton client doit rencontrer d'autres personnes pour comparer les offres.

Et c'est ici que certains ajoutent trop de mots...

Tel que :

- Que puis-je faire de plus pour que nous fassions affaire ensemble?
- Quel prix vous pensiez payer?

Ces mots risquent de vous nuire plus que de vous aider!

Toujours en ligne avec l'objectif

La majorité du temps, votre objectif est de conclure votre vente, mais pas à n'importe laquelle condition.

Les mots que vous pourriez ajouter, vous rapprochent-ils de cet objectif ou non?

Si vous n'êtes pas certain, vaut mieux ne pas en dire.

Un simple : « Parfait, j'espère pouvoir vous satisfaire, quand pourrez-vous me revenir? ».

Vous laisserez une meilleure image, et ne donnerez pas l'impression que vous pouviez diminuer encore vos prix. Votre client comprendra que vous avez fait le maximum et que vous avez confiance en vous.

Il ne faut surtout pas déroger de votre objectif, car vous avez crainte de ne pas avoir ce client.

Programmation

Je m'étais en quelque sorte programmé.

Après quand j'ai connu le SAR, j'ai compris qu'en plus de me programmer, mon « filtre » était conditionné pour voir et décoder ce qu'il fallait devant moi.

Quand certaines choses que je disais semblaient ne pas être comprises, ou bien passer, je détaillais plus ces points, je sortais un : « Soyez certain que nous avons tenu compte de vos points ».

Je répondais aux objections que certaines personnes laissaient transparaître sans le vouloir, les gens avaient l'impression que je pensais vraiment à eux.

Objectif



Important

Quand vous discutez, communiquez, vous n'êtes pas dans un débat verbal où vous devez avoir le dernier mot pour démontrer que vous gagnez.

À retenir

Je le répète, surtout qu'en mode lecture ça peut vous paraître simple, mais dans la vie, en pleine action ce n'est pas toujours aussi facile.

Ton OBJECTIF n'est pas de remporter la « joute orale », mais de conclure avec ton client ou ton fournisseur.

L'impression ou l'image qu'une personne externe pourrait avoir en vous regardant discuter n'importe pas.

J'ai déjà fait un petit test lors d'une négociation en relation de travail. J'avais écrit ce que je voulais dans une enveloppe cachetée. J'ai demandé à mes confrères de bien regarder et analyser la rencontre que nous allions avoir.

Une fois terminé, j'ai demandé à ceux-ci s'ils croyaient que j'avais « gagné » la partie?

La majorité on dit non, seulement dû au déroulement, au fait que mon interlocuteur avait parlé beaucoup plus que moi et avait souvent eu le dernier mot.

Quand j'ai ouvert mon enveloppe et montré le minimum que je voulais obtenir, ils ont vu que j'avais obtenu plus que cet objectif...

Car mon objectif n'était pas de remporter la joute orale, ni d'avoir le dernier mot!