

# La négociation, cela s'apprend

Comment obtenir un résultat gagnant-gagnant? Les conseils de Céline Taïs, intervenante à la HEG et directrice et fondatrice de pi-lot

**Elisabeth Tripod-Fatio**  
Service de la promotion économique de Genève (SPEG)

«La négociation permet d'asseoir son leadership et de se faire respecter. Elle reflète l'image que vos interlocuteurs auront de vous. Si elle est bien menée, vous vous imposerez comme une référence», explique Céline Taïs, créatrice d'une entreprise spécialisée dans le domaine. Cet art n'est plus réservé qu'aux dirigeants de multinationales, mais à toute personne souhaitant être à l'aise et performante en situation de négociation: de l'employé discutant son contrat de travail jusqu'au responsable d'entreprise désirant maîtriser ses coûts et accroître sa rentabilité.

## Soyez préparé

Lors de situations de négociation conflictuelles, notamment au sein d'une même entreprise, la négociation s'avère aussi utile: «Si les collaborateurs d'une entité communiquent harmonieusement entre eux, le transfert d'informations sera optimal, ce qui aura un impact positif dans les relations d'affaires externes et sur les résultats en découlant», développe Céline Taïs.



**Céline Taïs, directrice de la société pi-lot: «Si les collaborateurs d'une entité communiquent harmonieusement entre eux, le transfert d'informations sera optimal, ce qui aura un impact positif dans les relations d'affaires externes et sur les résultats en découlant.» DR**

Mais attention: pas question ici de marchandage. Il s'agit au contraire de techniques précises qui donnent des outils à chaque type de personnalité: «Notre travail consiste à permettre à chacun de s'approprier la méthode avec laquelle il se sent bien», précise la spécialiste. La meilleure des formations reste la pratique,

afin de tester les différentes stratégies et de commencer à éprouver un certain plaisir à négocier.

Règle d'or de la négociation: la préparation. Avant tout achat stratégique, il est primordial de définir avec précision le périmètre de vos besoins et d'identifier le meilleur partenaire possible (*sourcing*). En effet, si le prestataire

tombe en faillite après la signature du contrat (même bien négocié), les conséquences peuvent être dramatiques. De plus, il est crucial d'apprécier les tendances du marché concerné, d'identifier les enjeux et de définir les effets de levier des parties prenantes.

Réalisées consciencieusement, ces étapes permettent de prendre

conscience des critères les plus importants. «Certains patrons pensent avoir réussi leur négociation lorsqu'ils ont abaissé le prix du fournisseur au plus bas. Cependant, ce dernier ayant fait un effort conséquent, ne réagira pas avec autant de flexibilité en cas de besoin urgent. Au final, les deux acteurs sont perdants»,

explique Patrick Schefer, conseiller aux entreprises au sein du Service de la promotion économique de Genève (SPEG).

Enfin, il convient d'être très attentif lors de la comparaison des différentes offres. Le diable se cache dans les détails, et même si un fournisseur semble moins onéreux, les conditions générales qu'il vous soumet sont peut-être plus contraignantes.

## Négocier avec humilité

Une attitude ouverte prévaut à l'entrée en négociation avec son interlocuteur. En effet, plus vite un rapprochement se met en place, meilleure sera la qualité des échanges et plus grande sera la possibilité de trouver un terrain d'entente. Un fournisseur sait d'expérience quels éléments de son offre il peut moduler, il est donc nécessaire de créer un lien de confiance avec lui si vous souhaitez réaliser une opération avantageuse.

Dans le schéma classique de la négociation «chacune des parties adopte une position, présente des arguments en sa faveur, puis fait des concessions afin de parvenir à un compromis», expliquent Roger Fisher, William Ury et Bruce Patton dans *Comment réussir une négociation* (Ed. du Seuil, 2006). «Plus on concentre d'attention sur les positions en présence, moins on en accorde aux préoccupations qui les sous-tendent et qu'il conviendrait d'apaiser.»

## Pour en savoir plus

Service de la promotion économique de Genève (SPEG): [www.ge.ch/entreprises](http://www.ge.ch/entreprises)