

LA NÉGOCIATION, UNE AFFAIRE DE CULTURES ?



CÉLINE TAÏS
Cabinet pi-lot
www.pi-lot.com

LES DIFFÉRENCES SOCIALES ET CULTURELLES SONT DES ASPECTS DÉLICATS, POUVANT AJOUTER UNE COMPLEXITÉ SUPPLÉMENTAIRE AUX ÉVENTUELS OBSTACLES DE LA LANGUE LORS DE NÉGOCIATION D'AFFAIRES. LES TRAITS DE CARACTÈRE PRÉSENTÉS CI DESSOUS DONNENT UNE TEINTE CULTURELLE GÉNÉRALE ET NE DOIVENT EN AUCUN CAS ÊTRE PRIS POUR UN STÉRÉOTYPE REPRÉSENTATIF D'UNE NATION.

Les Italiens aiment le contact visuel lorsqu'on s'adresse à eux. C'est le signe que notre démarche est sincère et honnête. Lors de difficultés, ils en font une description claire, exposent leur point de vue spontanément et présentent même des solutions possibles. Cette culture latine est d'un accueil très chaleureux et détendu, tout en sachant poser les limites de ce qui ne sera pas envisageable. Les éléments de la vie privée sont volontiers évoqués (lieu de vos vacances, etc...), dans l'objectif d'être convivial, mais également pour lier contact. Ils font mention de leurs attentes aisément, ce qui facilite grandement les discussions. J'apprécie beaucoup le travail avec les Italiens, car ils disent très naturellement ce qu'ils ont, ce qu'ils veulent et ce qu'ils peuvent envisager de concéder – ou pas.

Les Allemands privilégient les discussions ciblées et préfèrent les arguments pragmatiques. Ils n'apprécient guère les discussions théoriques et les idées trop vagues. La langue allemande est très directe et cela influe sur le style des discussions et des négociations. Jouer cartes sur table est donc l'une des règles imposées. Les Allemands souhaitent voir les détails de votre proposition, qui sera décortiquée et étudiée pour en évaluer le potentiel sous tous ses aspects. Les Allemands ont la culture de la qualité à tous les

niveaux, sont très ponctuels et aiment les règles claires. J'ai eu la chance d'avoir une expérience basée sur la haute expertise de mes contacts, leur grande précision et leur disponibilité.

Les Anglais : Toujours d'un standard de politesse et de courtoisie très élevé, si votre homonyme vous appelle par votre prénom faites-en de même. Les paroles aimables de votre contact ne sont pas toujours signe d'accord. Il faut toujours confirmer les éléments que vous pensez avoir compris, avant de passer au thème suivant. Les Anglais sont très réservés et contrairement à la culture latine, n'abordent pas les questions d'ordre personnel. L'interlocuteur britannique aura une excellente connaissance du dossier et ne perdra jamais de vue son objectif au cours de la négociation. Il faudra donc être précis. Le protocole britannique nécessite plusieurs phases d'approbation afin de faire valider le contrat par les différentes parties prenantes, par exemple : phase technique, financière, juridique et marketing. Négocier avec les Anglais est une expérience agréable qui vous donnera l'occasion d'apprécier leur professionnalisme et leur humour.

Les Français sont réputés pour être les « Robert De Niro » de la négociation. Les discussions sont souvent intenses et peuvent basculer tour à tour en fonction des avancées dans la menace, la récompense, le conseil, l'avertissement, avant d'aboutir à l'engagement par la rédaction très précise d'un contrat. Ils ont besoin d'établir une confiance mutuelle et de créer un lien personnel pour que les choses aboutissent. Ils apparaissent comme étant extrêmement directs dans leur communication, puisqu'ils n'ont aucune crainte à poser toutes les questions utiles. D'une nature plutôt entière, ils aiment ou n'aiment pas. Bien qu'ils séparent leur vie privée de leur vie professionnelle, ils ne rechignent pas à évoquer certains éléments, tels que naissance, etc. Culturellement très proches de nos habitudes, ils rendent la négociation vivante et dynamique. \