

Tous de bons négociateurs!

Savoir négocier avec brio est d'une importance capitale, et même vitale pour une PME ou PMI. Mais cela se prépare, et cela s'apprend. Pour les PME, il s'agit d'oser s'imposer. Quels sont les bons tuyaux et les faux-pas à éviter? Une pro nous donne quelques pistes.

Camille Destraz

Qu'on le veuille ou non, nous sommes tous des négociateurs. Et potentiellement de bons négociateurs. Depuis quelques années, le marché de plus en plus concurrentiel pousse les PME à développer ces talents, par obligation. Pour maintenir leur chiffre d'affaires, mais également pour se positionner dans une identité forte. Céline Taïs, directrice du cabinet de conseil en négociations pi-lot à Genève, note une prise de conscience importante et une soif d'apprendre l'art de la négociation, qui jusqu'ici était un exercice plutôt tabou (lire encadré). Selon cette spécialiste et formatrice, tout est négociable – sauf nos valeurs – et tout le monde est capable de performer en négociation. «Ce n'est pas réservé à une élite. Je suis convaincue que l'on est tous confrontés, tous les jours, à des situations de négociation. Et des gens très timides peuvent se révéler être d'excellents négociateurs!»

Un premier point important à ne jamais négliger, que ce soit pour une discussion avec un partenaire potentiel ou un fournisseur: rassembler un maximum d'informations, connaître le plus de données avérées possibles. «Il faut se renseigner de manière très fine sur les vrais prix du marché, et baser la conversation sur des éléments indiscutables, souligne Céline Taïs. J'ai vu des gens arriver avec un simple e-mail imprimé alors que les enjeux étaient importants ; dans ce cas de figure, je conseille d'arriver avec un classeur complet. Ce n'est pas une question de flair! Si l'on n'a pas toutes les données en mains, on ne sait pas où se situent les leviers. Il faut pouvoir légitimer nos demandes.»

Abattre ses cartes en premier

Dans une négociation avec un prestataire de service, par exemple, il est vital de faire attention aux délais de paiements et de livraison. Les conditions administratives se sont complexifiées au fil des ans, et une entreprise peut se retrouver piégée dans un fonctionnement parfois fatal.

«Certaines sociétés ont des conditions générales épaisses comme des annuaires, mais rien n'empêche de les discuter» relève la directrice de pi-lot. Il s'agit donc de ne pas lâcher le morceau. Mais attention: s'il faut éviter de coller au prix sans considérer les éléments collatéraux, il faut également éviter de trop pressuriser les marges. Une négociation réussie est une négociation de laquelle tout le monde sort satisfait. Si l'un ou l'autre repart avec le sentiment de s'être fait arnaquer, les tensions se feront sentir et la collaboration ne sera pas sereine. Vous risquez d'être ensuite face à une personne qui sera moins flexible et moins performante puisque la négociation lui aura laissé un sentiment d'amertume.

Un tuyau intéressant que donne Céline Taïs: abattre ses cartes en premier. Alors que l'on s'imagine parfois en position d'avantage lorsque l'autre partie a dévoilé un chiffre, la spécialiste relève justement que «donner un chiffre en premier est une force. Cela montre que vous avez confiance en ce que vous avancez.» Evidemment, une bonne négociation ne démarre pas au moment crucial de la discussion-clé. C'est une stratégie qui commence dès la première prise de contact. Et si vous vous

positionnez vous comme étant un bon négociateur, votre crédibilité n'en sera que renforcée.

ENCADRE

Négociation ne doit plus être un tabou

La Suisse a un rapport particulier à la négociation. Comme si le fait de discuter les prix et les prestations laissait entendre que l'entreprise allait mal. Donnant des formations et des conseils en négociation depuis plusieurs années, Céline Taïs note que cet exercice «met les gens mal à l'aise. Il existe une réelle crainte de passer pour un pingre. Mais il y a une évolution des mentalités ; au début, certains clients m'envoyaient négocier pour leur compte. On souhaitait ensuite m'accompagner pour voir comment je m'y prenais, puis certains souhaitaient y parvenir seuls la fois suivante. Pour moi, c'est essentiel de passer du savoir-faire au faire-savoir.» Il faut donc laisser tomber les peurs et ouvrir les yeux sur le fait qu'une négociation, pour une PME ou un indépendant, représente d'énormes enjeux. Il y va parfois de la survie de l'entreprise. Chaque détail compte, alors que bien souvent, face à de grands comptes, les petites et moyennes entreprises partent du principe qu'elles acceptent n'importe quelle condition. Bien au contraire, si les demandes sont légitimes et que les arguments sont cohérents, les bons négociateurs inspirent confiance et donnent envie de travailler avec eux.