

Négociateur au téléphone, tout un art !

Avant toute chose, l'une des grandes règles de la négociation par téléphone est de ne jamais négocier sur un appel de votre fournisseur. En effet, lorsque votre "adversaire" de négociation vous appelle, c'est que lui est prêt.



L'auteur

Olivier Wajnszok est directeur associé du cabinet AgileBuyer, spécialisé dans les équipiers achats, le conseil et le coaching d'acheteurs.

Face à une charge de travail de plus en plus importante, l'acheteur moderne manque cruellement de temps. Ainsi, il n'hésite pas à avoir recours à la négociation téléphonique. Si négocier en face-à-face exige une certaine aisance gestuelle et une bonne communication, la négociation téléphonique, quant à elle, ne se résume pas qu'à un simple procédé narratif.

Avant toute chose, l'une des grandes règles de la négociation par téléphone est de ne jamais négocier sur un appel de votre fournisseur. En effet, lorsque votre adversaire de négociation vous appelle, c'est qu'il est prêt. Il a probablement le dossier ouvert sous les yeux ainsi que sa check-list et ses curseurs. Il a en tête les points essentiels de sa stratégie et a choisi le meilleur moment pour lui. À l'inverse, vous ne savez pas quand votre téléphone va sonner... Vous n'êtes pas prêt et êtes probablement encore dans ce que vous étiez en train de faire.

À ce moment, l'asymétrie de pouvoir est trop grande pour être facilement compensée. Négocier dans ces conditions, c'est minimiser votre potentiel et vos chances de succès. Il va vous falloir trouver une astuce pour échapper à la négociation, quitte à la reprendre dans quelques minutes seulement si elle est urgente, ou si vous ne pouvez pas vous permettre de faire patienter votre interlocuteur.

Trouvez un prétexte pour raccrocher

Pour se soustraire à la négociation, il vous suffit de prétexter une réunion, une batterie déchargée ou bien que vous êtes déjà en communication, etc. Votre créativité sera mise à l'épreuve pour trouver toute une liste de prétextes plausibles et les utiliser à bon escient. Toutefois, il serait inopportun d'interrompre trop tôt cette conversation qui peut vous apporter bien plus.

En effet, avant de prétexter un entretien avec votre supérieur hiérarchique, faites croire à votre interlocuteur que vous êtes tout à fait disposé à l'écouter. Demandez-lui de quoi il s'agit ou encore

de vous récapituler la situation et surtout taisez-vous. Il commencera sa propre partie de la négociation et vous annoncera ses intentions, c'est-à-dire ses objectifs plafonds, et peut-être même ses premiers et meilleurs arguments.

À ce moment-là, vous en savez assez pour sortir votre excuse miracle de votre manche, écouter la conversation et lui promettre de le rappeler. En obtenant gratuitement toute cette information, c'est maintenant vous qui êtes en position de force. Il ne vous reste plus qu'à exploiter cet avantage.

Préparez-vous avant de rappeler

À votre tour, relisez vos documents et votre check-list. Intégrez-y toutes les informations que vous avez glanées et, au besoin, procédez aux ajustements nécessaires. Attendez que votre interlocuteur ait commencé une autre tâche ou se soit probablement plongé dans un autre dossier et surprenez-le en le rappelant.

Plus de "non verbal" passe au téléphone que ce que l'on imagine. Ce n'est pas parce que vous négociez au téléphone que vous devez oublier votre modèle comportemental. De nombreuses informations non verbales passent tout de même. Le ton, le rythme et le volume de la voix sont clairement perceptibles. "Le sourire s'entend", dit-on souvent. Les soupirs et les gestes d'énervement aussi, sans parler des silences et des marques de surprise. ●

Les 4 points-clés

- ❖ Ne négociez jamais sur un appel de votre fournisseur.
- ❖ Laissez votre fournisseur vous exposer d'abord ses arguments, puis prétextez une excuse pour écouter la conversation.
- ❖ En obtenant ses meilleurs arguments, vous serez en position de force pour la suite de la négociation.
- ❖ Préparez votre négociation pour éviter de vous trouver en mauvaise posture et de dévoiler vos faiblesses à votre interlocuteur.