

Exercices d'application

Exercice 1 (Voir la Vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=ING1YwnOcq8&t=12s>)

Il faut reconnaître que les courriels se prêtent facilement à des malentendus et peuvent créer un effet en cascade entraînant ainsi des difficultés communicationnelles avec votre interlocuteur. Ci-dessous, deux extraits de courriels dans deux négociations différentes (Client B2B → Acheteur B2B).

Extrait 1.

ali@yahoo.fr

Devis

Je voudrais vous poser quelques questions au sujet de votre devis. Auriez-vous l'obligeance de m'expliquer la fourchette de prix ?
Je vous remercie par avance !
Cordialement votre,
Mr Mohamed.]

Extrait 2.

Salam@gmail.com

Date de livraison de la pièce XX

Bonjour Mr Salam,

Je suis la Directrice Générale de l'ABC. Je suis inquiète au sujet du retard de livraison de la pièce XX.

Nos clients sont extrêmement mécontents du fait que la date de livraison prévue par XYZ reste à déterminer. La compagnie ABC ne peut pas proposer à ses clients une date de livraison anticipée.

Merci de nous faire part de la date de livraison escomptée. Cette information est cruciale pour nos clients qui attendent la réception de leurs commandes.

Nous apprécions beaucoup votre aide.

Mme Amirouche]



Q1. Analysez les extraits ci-dessus et faites une proposition dans une optique d'amélioration si besoin est.

Q2. En vous référant au chapitre « La négociation en ligne en contexte de distance sociale », pourquoi la valeur du courriel représente-t-elle un intérêt limité aux yeux du négociateur ? Comment y remédier ? Justifiez.

Exercice 2 (voir vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=BxBkNXM1g2M&t=6s>)

Supposons que vous soyez sur le point de négocier avec une entreprise concurrente au sujet d'une éventuelle fusion, et que vous deviez faire face à des déclencheurs émotionnels. Dans la salle de réunion, vous êtes confronté à un représentant honnête et impartial de la société en question, avec laquelle vous avez déjà conclu des accords mutuellement bénéfiques par le passé. Cependant, vous êtes de très mauvaise humeur : en chemin pour le travail, vous avez été percuté(e) par un chauffard distrait qui parlait au téléphone. Assis(e) à la table de négociation, vous pensez aux soucis des réparations et des déclarations d'assurance. Bien que vous soyez encore en ébullition, vous avez la certitude que vous pouvez dissocier votre rage et les émotions qui la déclenchent de la tâche à accomplir. Mais en êtes-vous capable ?

Q1. Comment les déclencheurs émotionnels peuvent-ils influencer sur votre capacité de négociation ?

Q2. Comment désamorcer vos déclencheurs émotionnels avant la négociation ?

Exercice 3 (Voir Vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=BxBkNXM1g2M&t=6s>)

Quand le bénéfice client fait la différence !¹

Hier, journée harassante, 4 clients sans le temps de penser et de réfléchir. Ce matin j'en profite, ce moment entre le calme apparent du réveil et l'agitation du début de journée, cette sérénité propice à la réflexion. Je me remémore mes rendez-vous et récapitule ce que je dois faire. Un des rendez-vous sort du lot, son déroulement est suffisamment significatif pour capitaliser son enseignement.

Une nouvelle approche avec un acheteur connu, exigeant, toujours dans une relation en sens unique et une communication biaisée par ses enjeux. N'essaye-t-il pas toujours d'installer un climat déstabilisant afin obtenir toujours plus. Ma décision est prise, plus reculer, résister et tester ses capacités de résistance (et les miennes par la même occasion).

Comme toujours, l'entretien dans un box dépersonnalisé, une humeur de bouledogue, une agressivité de bon aloi et un sourire en coin, histoire de rajouter une dernière touche de théâtral.

« Monsieur DURAND, vous comprendrez que sur cette affaire, je ne peux accepter que du direct usine avec des conditions de prix importantes ! »

« Bien sûr, Monsieur Achille, mais qu'attendez-vous des 'conditions de prix importantes' ? »

« Monsieur DURAND, ce n'est pas à vous que je vais l'apprendre, je souhaite un prix meilleur que la dernière fois car je vous commande quand même 3 camions pleins. Votre

¹ <https://com-ace.typepad.com/forces-de-vente-b-t-b/2011/04/quand-le-b%C3%A9n%C3%A9fice-client-fait-la-diff%C3%A9rence-.html>

concurrent a bien failli vous prendre le marché la dernière fois et comme les quantités sont encore plus importantes... ! »

« Je comprends... Le prix est stratégique pour vous sur cette affaire ? Avant de dévoiler ma proposition, je souhaiterais vous poser une question ? Quel regard portez-vous sur notre collaboration ? Quelle valeur avons-nous à vos yeux ! »

« Mais j'aime bien travailler avec vous, je ne l'oublie jamais et ne l'oubliez pas vous-même. Vous m'apporter le service nécessaire... »

Après quelques instants d'hésitation...

« Et je peux compter sur vous quand je suis en rupture, votre stock me dépanne et je suis approvisionné rapidement. »

« Monsieur Achille, je ne vous l'apprends pas, ce stock me coute cher et je ne suis pas là pour perdre de l'argent. Ce service disparaîtra dans le cas contraire. Mais au fait ! Pourquoi tombez-vous régulièrement en rupture de stocks ? »

Après des tergiversations et de multiples hésitations, surmontant ses réticences, le voici me décrivant leurs méthodes de travail, un travail en plusieurs équipes, chacune d'entre elles recevant une allocation matière minimum en début de chantier. Chaque équipe étant indépendante, n'avançant pas au même rythme. Les approximations et les chutes matières obligent certaines équipes tombant en rupture, de piocher dans les allocations de l'équipe d'à côté. Le résultat est un arrêt des travaux et donc des équipes qui n'ont pas terminées, de rester sur leurs chaises, le temps d'approvisionner !

« Monsieur Achille, combien vous coûte une équipe à l'arrêt ? »

Le chiffre qu'il refuse de me donner est bien évidemment élevé.

« Si par un moyen que nous pourrions trouver ensemble, je couvre par anticipation votre rupture de stock afin d'éviter l'arrêt du travail de vos équipes, seriez-vous intéressé ? »

« Cette question porte sa réponse en elle-même, Monsieur Durand »

« Écoutez, je vous propose de mettre en place ce système et d'ajuster mes prix en partageant à 50/50 le gain financier que je vous apporte. Qu'en pensez-vous ? »

Un grand silence accompagne ma fin de phrase. Il est sur la défensive et ne trouve pas ses mots. Je crois que j'ai marqué un point.

TAF. *En vous basant sur le chapitre « La Négociation du Prix », quelle conclusion tirez-vous du cas ci-dessus.*