

Qu'est-ce que la **négociation commerciale** ? Comment vous vous préparez à la négociation et à la [prospection B2b](#) ? Vous souhaitez négocier avec succès et construire de bonnes relations avec vos clients potentiels ? Alors, consultez notre guide complet. ✨

Négociation commerciale : Définition simple

La **négociation commerciale** est un processus de communication visant à conclure un accord commercial. 🤝 Les attentes, les intérêts, les positions et les perspectives des **négociateurs** sont exposés lors de cet échange. Il existe deux types de négociations commerciales :

- Négocier lors de cycles de vente courts : Les **offres commerciales** sont simples et permettent de conclure des ventes dès le premier contact.
- **Négocier** lors de cycles de vente longs : Cette offre est destinée aux grands clients (dirigeants et entreprises). Plusieurs réunions avec différents interlocuteurs sont nécessaires pour trouver un accord gagnant-gagnant. Les étapes de négociation peuvent être longues et comprennent parfois des [appels d'offres](#). 📞

Exemple de négociation commerciale : Quelles sont 3 stratégies possibles ?

L'**art de la négociation** commerciale repose bien sûr sur la préparation de l'argumentaire et l'**écoute active**, mais il repose aussi sur les non-dits et les émotions ressenties lors de l'échange : posez des questions et n'agissez pas dans la précipitation. 🙏

Si vous voulez devenir un grand négociateur, découvrez les 3 **stratégies de négociation** commerciale que vous pouvez appliquer à votre propre processus de vente : 📄

Stratégie 1 : Basée sur les rapports de force

Cette stratégie de négociation repose sur le rapport de force et la relation avec le prospect. Il est important de connaître le rapport de force entre les différentes parties en présence, afin de bien se positionner dans les négociations, et définir la stratégie à suivre. Qui a le plus de pouvoir sur les autres ? Qui profitera le plus de ces négociations ? 😞

Selon la stratégie de négociation choisie par l'entreprise, il est naturel qu'elle tienne compte de la stratégie de l'autre partie pour s'y adapter. La prise en compte de la réalité et des opportunités motive les stratégies de négociation adoptées. Dans tous les cas, il est souhaitable que les entreprises poursuivent des **stratégies collaboratives** afin de construire des relations de confiance, de qualité et durables ! ⏳

Stratégie 2 : Basée sur la coopération

Ces 2 **stratégies de coopération** consistent à favoriser la complémentarité et les relations positives entre les parties prenantes. Ils renforcent les liens à long terme :

- Négociation ouverte :

Les stratégies d'ouverture, classées comme stratégies coopératives, sont des options de négociation données par les supérieurs dans les **relations de pouvoir**. Face aux demandes des subordonnés, l'ouverture signifie que la direction fera des concessions afin de valoriser le négociation. De cette manière, même si les négociations tournent mal le vendeur ne se sentira pas déçu.

- Négociation "gagnant-gagnant" :

Dans une stratégie de négociation **gagnant-gagnant**, la coopération entre les deux parties est plus équilibrée. ⚖️ Les dirigeants et les subordonnés ont [des compétences](#) et des besoins complémentaires qui servent leur mission commune, qui est de gagner des nouveaux clients !

Stratégie 3 : Basée sur la compétition

Les stratégies de négociation basées sur la compétition, 😞 affectent considérablement la qualité de la confiance et des relations entre les acteurs du marché, même si les ventes sont réussies.

- Rapport de force :

Une stratégie de **rapport de force** consiste à demander l'exécution d'une tâche ou d'un service sans tenir compte des intérêts de l'autre partie. Elle est utilisée par le parti en position de force sans concessions.

- Rapport à la défensive :

Les stratégies défensives peuvent être utilisées lorsque les deux parties impliquées dans la négociation ont une force égale. En restant sur la défensive, une partie défend sa position avec le moins de concessions possibles pour l'autre.

Par ailleurs, allons voir les **étapes de la négociation** plus en détail ! 📌

Négociation Commerciale 🙏

STRATÉGIE DE COMPÉTITION

RAPPORT DE FORCE

RAPPORT DÉFENSIF

STRATÉGIE DE COOPÉRATION

RAPPORT OUVERT

GAGNAT-GAGNANT

Les 7 étapes de la négociation commerciale

1. Prise de contact

Boom, 🌟 c'est le moment de rencontrer le prospect ! Mais, comment s'y prendre ? Tout d'abord, un bon réflexe est de parcourir votre [base de données de prospection](#) à l'avance pour savoir qui sont vos prospects et nouer des **relations d'affaires** fructueuses. La prise de contact consiste non seulement à vous présenter personnellement, mais aussi à exprimer votre intérêt à vendre et à démontrer votre savoir-faire. Rappelez vous que les premières impressions sont très importantes dans le monde professionnel. 👁️

2. Besoins du prospect

S'intéresser à vos futurs clients et à leurs besoins réels est essentiel pour en faire la bonne **offre commerciale**. 😊 Demandez vous quels sont leurs besoins, leurs désirs et les obstacles potentiels à l'achat. Enfin, demandez-vous ce qui rend votre produit meilleur que vos concurrents. Le but de cette phase est de trouver les éléments déclencheurs à la décision d'achat. Utilisez les méthodes [SONCAS](#) ou QQQQCP selon votre cas, pour bien comprendre les **motivations d'achat** de vos prospects.

💡 Pour info : **La méthode QQQQCP** est l'un des outils indispensables à la résolution de problèmes car elle permet d'identifier les situations problématiques en posant les bonnes questions. Quoi : Description du problème. Qui : Personnes impliquées et/ou responsables. Où : Emplacement du problème. Quand : Caractéristiques temporelles du problème (quand et à quelle fréquence). Comment : Impact du problème. Pourquoi : La raison, la cause du problème.

3. Argumentaire de vente

En premier lieu, vous devez créer des portraits de clients ou "[personas](#)" et les associer à des clients potentiels. Ensuite, il est temps de créer votre **argumentaire de vente**. Si cela fait un moment que vous n'avez pas vu votre prospect, faites leur une pique de rappel de votre argumentaire. 🐝 Après, présentez l'offre de manière holistique et rentrez dans les détails techniques pour proposer une solution pertinente. Faites valider votre offre par votre client potentiel, en leur demandant régulièrement si tout est clair et si cela leur convient. N'hésitez pas à les inviter à poser des questions.

4. Définir les objectifs

Pendant la phase de questions, vous devez **écouter activement** vos clients, reformulez les objections et fournissez les réponses les plus appropriées. 😊

5. Phase de négociation

Offrez un prix de base et utilisez des **techniques de vente** pour protéger ce prix. Le but est d'éviter les concessions. Pour ce faire, réfléchissez aux arguments à l'avance pour que vous ne soyez pas démuné lors de l'entretien avec le prospect. Si vous devez négocier et faire des concessions, essayez de trouver un accord avantageux pour les deux parties.

6. Conclusion de vente

Bravo ! Vous avez conclu votre vente, alors faites une pause. 🙌

7. Fidélisation du client

Les prospects satisfaits de votre produit ou service, sont plus susceptibles de les recommander auprès de leur entourage. 😊 N'oubliez donc pas de [réseauter](#) pour garder contact et **fidéliser vos clients**.

Bonus : Conseils pour mieux négocier !

Enfin, voici quelques conseils pour bien négocier : 🔥

- Ne pas considérer pas les négociations comme des batailles,
- Distinguer les **objections** des demandes d'informations,
- Anticiper les objections des prospects,
- Savoir l'objectif final de votre prospect,
- Connaître le processus d'achat de votre prospect,
- Eviter les **tactiques** manipulatrices,
- Lire entre les lignes,
- Savoir abandonner.

Quelles sont les 3 techniques de négociation commerciale ?

Pour cela, il est important de se poser les bonnes questions et de construire un **argumentaire de vente** solide et efficace :

- Quelles sont les conditions de la négociation? Le prix ? La date limite?
- Quelles sont les principales fonctionnalités de votre **produit ou service** ?
- Quelles indemnisations peuvent être réclamées lors de cette négociation ?
- Quelles concessions peut-on faire ?

Comme expliqué auparavant, une bonne préparation en amont est nécessaire pour bien **réussir sa négociation**. 💪

Technique 1 : Soyez bien préparé pour les négociations

Tout comme un athlète qui se prépare pour une marathon, vous devez être bien préparé pour la course, comme pour la dernière étape d'une vente : la négociation commerciale. 🏃

En effet, les négociations sont réussies lorsque vous êtes bien préparé à l'avance.

- Analyser vos forces et vos faiblesses :

- Vous devez distinguer d'abord : Les forces et les faiblesses de "l'adversaire".

- Vos propres **forces et faiblesses**.

- Vos alliés potentiels.

- Les valeurs sûres auxquelles vous pouvez faire confiance.

👉 Lors de la rédaction d'une proposition commerciale, rassemblez autant d'informations que possible sur votre situation. Mais surtout, si la conversation ne se passe pas comme prévu, faites en sorte de vous adapter à la situation.

- Identifier les enjeux de la négociation :

Selon l'industrie dans laquelle vous travaillez, les sujets de négociation spécifiques sont toujours plus ou moins les mêmes : prix, délais, qualité, quantité (produits, parties prenantes, etc.) 🛠️ Pour répondre au mieux aux **attentes des clients**, il faut pouvoir les prioriser en amont. Identifier les enjeux de la négociation, évaluer et prévoir les conséquences d'un possible échec.

Mais n'oubliez pas l'aspect **relationnel** dans vos négociations. Il n'est pas visible et peut être un élément destructeur. Par conséquent, il ne doit pas être ignoré. 😬 Il peut s'agir de politiques internes, de bonnes pratiques et valeurs, d'émotions, etc.

👉 Dans la mesure du possible, essayez de vous concentrer sur des problèmes spécifiques sur lesquels vous avez un peu plus de contrôle.

Technique 2 : Fixez des objectifs à l'avance

- Définissez des buts :

Avant la rencontre, fixez différents niveaux d'objectifs, du moins faisable au plus accessible.

🎯 Quelle que soit votre classement de ces objectifs, à la fin de l'entretien, vous serez heureux d'avoir atteint au moins un de **vos objectifs**. Cela aide à garder le moral et donc la santé mentale, aussi ! C'est l'un des piliers indispensables de la vente et permet d'avoir confiance en soi pour être capable de relancer le prospect plus tard.

- Préparez votre conclusion :

Lorsque vous sentez que la tension et les doutes sont partis, il est temps de **conclure la négociation**. ⚡ La clôture peut se faire rapidement, si le prospect a accepté votre offre. Soit le client signe avec joie, soit vous revoyez vos objectifs et repartez avec vos "gains". Ayez toujours un modèle de contrat personnalisable, prêt à être rempli et signé par vos prospects sur place. Moins il aura de temps pour s'y remettre dessus, plus il aura de chances qu'il le signe rapidement !

Technique 3 : Toujours écoutez vos prospects

- Laissez le parler :

N'importe quel vendeur vous le dira : L'art de l'écoute active est l'une des principales techniques de négociation. 💡 En laissant parler votre interlocuteur, vous pouvez découvrir ses besoins, ses attentes, ses forces et ses faiblesses. Donnez lui également la possibilité de raconter son histoire et de vous faire confiance.

Préparez à l'avance un certain nombre de questions en gardant toujours à l'esprit le guide suivant : "le passé, le présent et le futur". Avec qui a-t-il travaillé jusqu'à présent ? Que cherche-t-il maintenant ? Quels résultats veut-il dans les prochaines années ? 👉 Surtout, laissez le s'exprimer et ne lui coupez pas la parole. Essayez également de comprendre ce qui se cache derrière sa demande.

- Posez lui les bonnes questions :

Une des **techniques de négociation** plus connue, consiste à évaluer la « meilleure solution de réponse » avant de négocier. Aussi, connaître celle de votre interlocuteur vous donnera un réel avantage de négociation. 😊 Jusqu'où peut-il aller pour accepter l'offre ? Pour ce faire, vous devez vous poser les bonnes questions et découvrir des informations sur les attentes de votre "lead".

Cela montre les limites des zones de correspondance possibles, mais d'autres informations sont également importantes. Par exemple, plus vous savez sur les problématiques, les objectifs et les situations passées de votre client potentiel, plus vous serez susceptible de proposer des solutions créatives pour trouver des **solutions pertinentes** ! 🧐

- Imaginez le futur de cette collaboration :

Une **bonne négociation** devrait donner aux deux parties un sentiment satisfaisant d'accord. 😊 Tout le monde veut avoir une relation "gagnant-gagnant", les deux parties étant satisfaites du résultat des négociations. Cette méthode de négociation est importante pour établir des relations durables avec les clients. En tant que **partenaire commercial**, vous pouvez envisager l'avenir avec confiance et fidéliser vos clients. S'il est satisfait de l'accord obtenu, il commencera avec succès une relation avec vous.

Conclusion de la négociation commerciale

Pour conclure, une négociation commerciale réussie ne s'improvise pas... 😬

Il faut savoir anticiper le comportement des **acheteurs**, maîtriser les techniques de vente et de négociation, et savoir se comporter en **situation de négociation**.

Par contre, si vous sentez que vous n'êtes pas encore prêt pour gérer une négociation, ne paniquez pas ! Il existe plusieurs formations en ligne ou présentielles pour apprendre à bien négocier.

Sur [LinkedIn Learning](#), vous trouverez de nombreuses formations destinées aux professionnels, qui enseignent toutes les techniques de négociation de A à Z : comme la création de votre "**buyer persona**", mises en situation, **négociation efficace**, calcul de la marge commerciale, techniques de ventes, etc.

👉 Voici un récap des étapes de négociation que nous avons vu ensemble dans cet article :

1. **Préparation des négociations** commerciales,
2. Entrer en contact avec les clients,
3. Comprendre et analyser les besoins des clients,
4. Définir les **objectifs de la négociation**,
5. Tarification et négociation de l'offre,
6. Conclure la vente et prise de congé,
7. Fidélisation des clients.

Comment mener une négociation commerciale ?

Maintenant que vous connaissez la procédure pour une bonne négociation, 🌟 jetons un coup d'œil aux clés pour conclure une négociation commerciale et **gagner des nouveaux clients** :

- Mettez en valeur votre offre. N'offrez pas un prix bas dès le début. Commencez par proposer une offre plus élevée et donnez-vous beaucoup de marge. Cette stratégie de négociation vous permet d'anticiper les remises et de protéger vos [marges commerciales](#).
- Ne faites pas trop de **concessions**, surtout si vous n'avez pas de **contrepartie**. Idéalement, réfutez les objections et négociez de manière à ne pas devoir faire de concessions.
- Réfléchissez toujours aux objections possibles avant un entretien.

- Contrôlez la négociation. Bien structurer votre discours est tout aussi important que d'écouter et de répondre activement. Soyez conscient des doutes et de la résistance que pourrait avoir **votre interlocuteur**.

FAQ de la négociation commerciale

Comment bien négocier lors d'une phase de vente en cours ?

Si vous êtes confronté à des objections, vous devriez commencer par répéter sous forme de résumé les besoins que le prospect vient de dire. Il est important de répéter les contradictions pour vous assurer de bien comprendre. 🤖

En reformulant, **le vendeur montre à l'acheteur** qu'il comprend et se soucie des objections. Les prospects apprécieront cette considération, deviendront moins défensifs et les conversations deviendront rapidement moins tendues. 😊 De cette façon, il peut se sentir à l'aise de poursuivre l'interaction et d'approfondir sur des sujets spécifiques.

Attention cependant à chercher les véritables raisons de cette objection plutôt que de dévoiler d'emblée tous les arguments. Les vendeurs doivent essayer de comprendre, pas d'avoir raison. Cette étape doit être considérée comme une **phase exploratoire**. 🔍

Cela crée des conversations ouvertes et honnêtes où les vendeurs et les acheteurs essaient de trouver ensemble des solutions à leurs problèmes. 🎯 C'est l'occasion de faire comprendre au prospect que ses objections sont valables et que d'autres personnes connaissent les mêmes problèmes que lui, mais ont pu les surmonter grâce au produit proposé.

Quels sont les types de négociation commerciale ?

👉 Bien qu'il n'existent pas des **techniques de négociation** infaillibles, il existe deux types d'opportunités pour négocier :

1. Négociations avec des cycles de vente courts : En une ou deux conversations. En fin de compte, le vendeur et le client négocient les termes du contrat et parviennent à un accord.
2. Négociations avec des **cycles de vente** longs : Il s'agit de grands projets de partenariats. Ils se déroulent dans de multiples entretiens avec différents interlocuteurs. La mobilisation des équipes et des dirigeants est nécessaire.