

# STRATÉGIES ET TACTIQUES POUR LA NÉGOCIATION

---

Comprendre les dynamiques, préparer vos échanges et conclure des ententes durables.



## Chapitre 1 – Introduction

Vous risquez de perdre votre marge – voire même toute la vente – lors des négociations. Les ententes finales sont souvent sujettes à des modifications ou à des restrictions budgétaires à la dernière minute.

Il n'est donc pas surprenant que de nombreux vendeurs abordent les négociations avec appréhension. En fait, de nombreuses études montrent que **l'anxiété est l'émotion la plus fréquente** associée à la négociation, et notre expérience sur le terrain confirme que les négociateurs anxieux obtiennent rarement de bons résultats.

### Une réalité qui a changé

- **L'approvisionnement** est plus impliqué.
- **Les acheteurs disposent de beaucoup plus d'informations** : sur vous, vos offres, vos concurrents et vos prix.
- **Des tiers s'interposent souvent** entre l'acheteur et le vendeur, représentant les acheteurs et les isolant des vendeurs.
- **Les technologies d'approvisionnement** sont devenues la norme.

Tout cela peut donner au vendeur l'impression que **l'acheteur détient tout le pouvoir**.

#### **Mais ce n'est pas le cas**

En réalité, un article de la *Harvard Business Review* sur la négociation débute ainsi :

« Dans de nombreuses industries, l'équilibre du pouvoir s'est déplacé de façon significative des acheteurs vers les fournisseurs. »

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

## Chapitre 2 – Que révèle la recherche sur la négociation en vente ?



Les recherches mondiales sur la performance en négociation de vente démontrent clairement pourquoi il est essentiel que votre équipe de vente compte des négociateurs de haut niveau.

### Satisfaction des résultats et atteinte des prix cibles

Les meilleurs négociateurs en vente sont :

**12,5 fois plus susceptibles** d'être satisfaits de l'issue de leurs négociations.

**3,1 fois plus susceptibles** d'atteindre leurs objectifs de prix. Plus enclins à **remporter la vente**.

Tableau – Satisfaction et performance en négociation

| Indicateur              | Négociateurs performants | Autres négociateurs | Multiplicateur |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| Satisfaction de l'issue | Très élevée              | Faible à moyenne    | x 12,5         |
| Atteinte du prix cible  | Fréquente                | Rare                | x 3,1          |
| Victoire de la vente    | Plus probable            | Moins probable      | + significatif |

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025



## Chapitre 3 – Qu’est-ce qu’une négociation de vente ?

Une **négociation de vente** est une conversation entre un acheteur et un vendeur qui travaillent ensemble pour obtenir le **meilleur accord possible**.

### Caractéristiques principales

**Échanges, concessions et compromis** sont des éléments normaux et attendus.

Surviennent généralement à **la fin du cycle de vente** : prix, portée, échéancier, autres conditions.

Si des objections demeurent, c’est au **vendeur de les résoudre**.

### Négociation = collaboration (mais pas toujours équilibrée)

- Les acheteurs l’utilisent souvent pour :
  - Pousser le vendeur à baisser ses prix.
  - Obtenir des concessions supplémentaires.
- Le vendeur doit être prêt à répondre à ces tactiques et **éviter de céder immédiatement sur le prix**.

### La mauvaise approche : “Il faut conclure à tout prix”

- Vous pensez devoir conclure.
- Vous perdez votre **levier de négociation**.
- Vos comportements risquent d’être influencés par ce besoin.

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

## COMPARER LES RÉGLAGES AUTOMATIQUES ET PERSONNALISÉS



**La bonne approche : garder des alternatives**

- **Ne pas conclure l'accord,**
- **Laisser passer la vente,**
- **Se concentrer sur une autre opportunité.**

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

## Chapitre 4 – Compétences clés pour réussir une négociation de vente

Pour réussir une négociation de vente, un vendeur doit maîtriser plusieurs compétences essentielles.

### 1. Communication

- **Écoute active** : comprendre réellement les besoins, préoccupations et motivations de l'acheteur.
- **Sang-froid** : rester calme et posé même sous pression.
- **Clarté** : s'exprimer de manière concise et structurée.

### 2. Recherche et préparation

- Connaissance approfondie de ses propres offres et de la valeur qu'elles apportent.
- Connaissance de l'acheteur, son secteur d'activité et ses défis particuliers.
- Connaissance des tendances et des pratiques de l'industrie.

### 3. Création de valeur

- Analyser les points de négociation en profondeur.
- Résoudre les problèmes en temps réel avec créativité.
- Orienter la discussion vers la **valeur créée** plutôt que sur le prix seul.

### 4. Gestion des objections

- Anticiper les objections les plus fréquentes (prix, confiance, concurrence, délais).
- Transformer chaque objection en **opportunité d'exploration**.

### 5. Intelligence émotionnelle

- **Gérer ses propres émotions** : éviter que l'anxiété, la colère ou la frustration ne prennent le dessus.
- **Gérer les émotions de l'acheteur** : instaurer un climat de confiance et réduire les tensions.

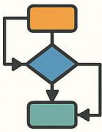
Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

Tableau récapitulatif – Compétences clés

| Compétence                | Description                                 | Objectif                              |
|---------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|
| Communication             | Écoute active, sang-froid, clarté           | Maintenir un dialogue constructif     |
| Recherche                 | Connaissance de ses offres, du marché, etc. | Arriver préparé et crédible           |
| Création de valeur        | Résolution de problèmes et innovation       | Démontrer la valeur au-delà du prix   |
| Gestion des objections    | Transformer les freins en opportunités      | Clarifier les besoins et rassurer     |
| Intelligence émotionnelle | Maîtriser ses émotions et celles du client  | Favoriser la confiance et l'ouverture |

## CHAPITRE 4

# COMPÉTENCES CLÉS EN PROGRAMMATION

| RÉSOLUTIONS DE PROBLÈMES                                                            | ALGORITHMES                                                                         | LANGAGES DE PROGRAMMATION                                                            | CONCEPTS DE BASE                                                                      | DÉBOGAGE                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| Analyser et résoudre des problèmes                                                  | Concevoir des instructions claires                                                  | Écrire du code en différents langages                                                | Comprendre les structures fondamentales                                               | Identifier et corriger les erreurs                                                    |

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

## Chapitre 5 – Les 6 stratégies essentielles de négociation

### CHAPITRE 5 STRATÉGIES POUR COMPRENDRE LES TEXTES



Après deux décennies d'observations, de recherches et de formations, les meilleures pratiques des négociateurs performants ont été condensées en **6 règles fondamentales**.

#### 1. Toujours être prêt à se retirer

- Votre état d'esprit est déterminant.
- Si l'acheteur sait que vous **avez besoin** de conclure, il a tout le pouvoir.
- Si vous êtes prêt à **vous retirer**, vous êtes sur un pied d'égalité.

#### À retenir :

Vouloir la vente = normal.

Avoir besoin de conclure = dangereux.

- Un vendeur préparé connaît son **prix de réserve** et son **MAAN (BATNA)**.

#### 2. Construire la valeur

- Face à une objection ou une pression sur le prix, trop de vendeurs **cèdent immédiatement**.
- Chaque objection peut être une opportunité de mieux comprendre le client, proposer des solutions créatives, reformuler la valeur de l'offre.

### 3. Mener la négociation

- Les meilleurs négociateurs :
  - Établissent l'ordre du jour,
  - Ouvrent la discussion avec leurs objectifs,
  - Proposent les premières offres,
  - Annoncent leurs paramètres de prix.

### 4. Gérer les émotions

- La négociation est un processus **émotionnel**.
- Les meilleurs négociateurs savent :
  - Créer un climat où l'acheteur se sent **respecté et valorisé**,
  - Instaurer une **relation de confiance**,
  - Gérer leurs propres émotions pour rester concentrés.

### 5. Échanger, ne pas céder

- Les meilleurs négociateurs :
  - **Proposent des échanges** au lieu de baisser le prix,
  - Demandent **quelque chose en retour** lorsqu'ils concèdent.

### 6. Planifier pour gagner

- La **préparation** est l'un des plus grands facteurs de succès.
- Un vendeur préparé :
  - Définit clairement ses objectifs,
  - Comprend les besoins de l'acheteur,
  - Anticipe les tactiques possibles.

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

Tableau – Les 6 règles essentielles de la négociation

| Règle                              | Objectif principal          | Impact                                  |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Toujours être prêt à se retirer | Conserver son pouvoir       | Ne pas accepter d'accord défavorable    |
| 2. Construire la valeur            | Démontrer l'importance      | Gagner sans réduire les marges          |
| 3. Mener la négociation            | Garder l'initiative         | Orienter l'accord vers sa vision        |
| 4. Gérer les émotions              | Favoriser un climat positif | Créer confiance et ouverture            |
| 5. Échanger, ne pas céder          | Préserver la valeur         | Conclure par des compromis équilibrés   |
| 6. Planifier pour gagner           | Arriver préparé et confiant | Obtenir des accords solides et durables |



Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

## Chapitre 6 – Conseils pratiques de négociation

Ces recommandations concrètes permettent de transformer les **6 règles essentielles** en actions efficaces lors des discussions avec les acheteurs.

### 1. Faites un plan

- Identifiez vos objectifs et ceux de l'acheteur.
- Imaginez des possibilités d'options et d'échanges.
- Connaissez votre **MAAN (BATNA)** et votre **prix de réserve**.
- Décidez comment ouvrir la discussion.
- Analysez vos leviers.

### 2. Fixez l'ordre du jour

- Proposez un **agenda structuré** avant la rencontre.
- Envoyez l'agenda avant la rencontre et demandez ses commentaires.

### 3. Faites l'offre initiale autant que possible

- Profitez de l'**effet d'ancrage**.

### 4. Demandez le budget quand c'est pertinent

- Judicieux si l'acheteur achète déjà un produit similaire



Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

## 5. Facilitez la discussion et favorisez la collaboration

- Posez des questions qui orientent le dialogue.
- Maintenez le cap sur les objectifs.

## 6. Désamorcez toute tension

- Brisez la glace (week-end, sport, famille).
- Faites un compliment sincère.

## 7. Préparez vos options d'échanges

- Arrivez avec une **liste d'échanges possibles**.
- Proposez des **ensembles de concessions**.

## 8. Obtenez l'engagement

- Obtenez l'accord verbal et confirmez qu'il est clair.
- Envoyez immédiatement un résumé écrit et demandez une confirmation.

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

Tableau – 8 conseils pratiques de négociation

| Conseil                    | Objectif                | Résultat attendu           |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1. Planifier               | Arriver préparé         | Avoir l'initiative         |
| 2. Fixer l'agenda          | Structurer la rencontre | Garder le contrôle         |
| 3. Faire l'offre initiale  | Ancrer la discussion    | Maximiser le résultat      |
| 4. Demander le budget      | Quand pertinent         | Obtenir des infos clés     |
| 5. Faciliter la discussion | Éviter le marchandage   | Favoriser la collaboration |
| 6. Désamorcer la tension   | Créer un climat positif | Dialogue ouvert            |
| 7. Préparer des échanges   | Préserver la valeur     | Concessions équilibrées    |
| 8. Obtenir l'engagement    | Finaliser rapidement    | Accord solide              |



Tout droit réservé Cosset

## CHAPITRE 7

## FORMATION EN NÉGOCIATION



## Le programme de formation

Pour devenir un(e) négociateur(trice) performant(e), vous devriez participer à un programme de formation en négociation.

| Objectifs du programme     |                                                                    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Objectifs                  | Descriptions                                                       |
| Développer des compétences | Pratiquer différentes stratégies et techniques de négociation      |
| Améliorer la communication | Apprendre à écouter activement et à exprimer clairement ses idées  |
| Accroître la confiance     | Gagner en assurance et en maîtrise de soi pendant les négociations |



## Chapitre 7 – Formation en négociation de vente

## La question

Faut-il une formation spécifique pour devenir un bon négociateur ?

## La réponse de la recherche

Les études révèlent que les meilleurs négociateurs en vente sont :

- **9,3 fois plus susceptibles** d'avoir reçu une formation jugée *extrêmement efficace*.

## Résultats de la formation en négociation

- **78 % des vendeurs** ayant suivi une formation *extrêmement efficace* se disent **très satisfaits** de leurs négociations.
- Les **acheteurs** sont **1,5 fois plus nombreux que les vendeurs** à avoir bénéficié d'une telle formation.

Conséquence : dans de nombreux cas, les vendeurs négocient en **situation de désavantage**, car les acheteurs sont mieux formés et préparés.

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

### Pourquoi c'est important

La qualité de la formation en négociation est directement corrélée à la capacité des acheteurs à obtenir :

- Des **concessions de prix**,
- Des **rabais**,
- L'atteinte de leurs **objectifs budgétaires**,
- Et des **résultats satisfaisants**.

## Chapitre 8 – Comment maîtriser la négociation de vente ?

Pour devenir un négociateur de vente performant, vous devez être capable de :

- **Atteindre les meilleures solutions gagnant-gagnant** pour votre entreprise et vos clients.
- **Mener un processus de négociation maîtrisé** qui favorise ces solutions lorsqu'elles sont possibles.
- **Contrer les tactiques courantes des acheteurs** destinées à réduire vos marges.
- **Renforcer vos relations avec vos clients** et créer de nouvelles opportunités d'affaires.

### L'acronyme ABLE To Prevail

- **Always be willing to walk** → Toujours être prêt à se retirer
- **Build value** → Construire la valeur
- **Lead the negotiation** → Mener la négociation
- **Effect emotions** → Gérer les émotions
- **Trade, don't cave** → Échanger, ne pas céder
- **Plan to win** → Planifier pour gagner

Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

Cet acronyme constitue un **outil de mémorisation** pratique et utile pour tous les vendeurs.

### Un modèle pour tous les niveaux

- Les **négociateurs débutants** peuvent utiliser ce modèle comme une base pour développer leur confiance et acquérir rapidement des compétences pratiques.
- Les **vendeurs expérimentés** peuvent s'en servir comme cadre de perfectionnement pour affiner leur maîtrise.

### En résumé

La négociation est un domaine vaste et complexe. Bien sûr, certains facteurs échappent à votre contrôle : compétences, formation et ouverture de l'acheteur jouent un rôle important.

Cependant, comme dans de nombreux domaines, la règle du **80/20** s'applique :

80 % de votre succès découle de 20 % de vos efforts – à condition que ce soient les **bons efforts**.

En apprenant et en appliquant les **6 règles essentielles de la négociation**, vous mettrez toutes les chances de votre côté pour :

- Conclure des accords favorables,
- Préserver vos marges,
- Et renforcer durablement vos relations clients.



Tout droit réservé Cossette Service-Conseil - 2025

# POURSUIVEZ VOTRE RÉFLEXION

Découvrez les autres guides pratiques de K7 Service-Conseil pour mieux recruter, gérer et développer vos équipes de vente.

## RECRUTEMENT DES VENTES

- 118 questions pour recruter les meilleurs
- Les 10 erreurs à éviter en recrutement
- Révéler le potentiel de vos équipes de vente

## GESTION ET PERFORMANCE

- Quotas de vente 101
- Le coaching en 15 minutes par semaine
- La planification des territoires de vente
- 15 indicateurs clés
- Le guide de la rémunération des ventes

## TECHNIQUES DE VENTE

- Les questions qui vendent
- Les questions ouvertes en vente
- Stratégies et tactiques pour la négociation

**Consultez la collection : [k7serviceconseil.com](https://k7serviceconseil.com)**