

LES CLÉS D'UN RDV COMMERCIAL GAGNANT

La première impression est souvent celle qui marque. Découvrez les bonnes pratiques et les bons gestes à adopter lors d'un rendez-vous commercial.

PREPARER VOTRE RDV DE PROSPECTION

1. Avancer en terrain connu

- Mettez toutes les chances de votre côté et récoltez un maximum d'informations sur le client (sa marge de négociations, son rétro-planning, qui prend la décision finale dans l'équipe ...).
- Menez votre enquête sur les sites Internet, les réseaux sociaux, les relations communes, cabinets d'études, ou même au sein de l'entreprise que vous démarchez ... tout renseignement est bon à prendre.
- Une recherche sur l'actualité de l'entreprise (dernier contrat signé, nouveau marché à l'international ...) vous permettra d'engager le dialogue avec votre interlocuteur et de lui montrer votre intérêt pour sa société.

2. Définir clairement vos objectifs

- Définissez précisément l'objectif principal et les objectifs secondaires que vous souhaitez atteindre, envisagez les différents scénarios possibles et confrontez les solutions adéquates.
- Définissez vos marges et leviers de négociation et fixez un seuil de négociation en dessous duquel vous ne descendrez pas (prix, conditions, délais ...).
- Si vous êtes plusieurs au sein de votre équipe, mettez vous d'accord à l'avance (rien de pire que de se contredire devant un client) et désignez un leader qui va mener la négociation.

3. Préparer vos stratégies

Voici quelques exemples incontournables de stratégies de négociation, à manier avec précaution et naturel, en gardant toujours à l'esprit qu'une négociation réussie doit permettre à chaque partie de se sentir gagnante.

Le bon et le méchant	Souvent utilisé lors des interrogatoires policiers, cette tactique porte souvent ses fruits en créant une empathie naturelle envers « le bon ».
Simuler un désaccord	Version plus sophistiquée du « bon et du méchant », il s'agit de faire croire à un désaccord au sein de votre propre camp. Ainsi, le client pense qu'une partie de votre équipe prend fait et cause pour lui.
Diviser pour mieux régner	Mettre en lumière les contradictions et désaccords au sein de la partie adverse de façon à la diviser et affaiblir sa capacité à négocier (« Pourtant, votre chargé de mission m'a signalé que ... »). Permet de ne pas aborder frontalement la négociation. Par exemple, pour obtenir des informations sur votre interlocuteur, lui poser des questions sur un



--	--

L'idée est de prendre votre interlocuteur sous un feu croisé des questions pour le pousser dans ses retranchements et créer des failles dans son argumentation. Efficace mais agressif.

La guérilla

4. Travailler votre esprit d'équipe

Dans le cadre d'une négociation à plusieurs, il est primordial de s'assurer en amont de la cohésion de son équipe et de la confiance réciproque de ses membres. Des exercices de simulation permettront d'harmoniser les discours techniques et commerciaux et de définir la place de chacun dans la négociation.

LES COMPORTEMENTS GAGNANTS

5. Soigner votre entrée



- La première impression est souvent celle qui marque. Choisissez le bon code vestimentaire et prenez soin d'arriver à l'heure, voire légèrement en avance. Un sourire, une poignée de main franche accompagnée d'un regard assuré et la négociation peut commencer. Naturellement, vous aurez pensé à mettre votre portable en mode silencieux.

Exemple : Préparez vos documents commerciaux pour une présentation rythmée et sans couac (présentation Power Point, fiches produits) en les personnalisant si possible (date du rendez-vous, nom et logo de l'entreprise ...).

6. Savoir écouter

- Commencez par faire parler votre interlocuteur de son entreprise, laissez le s'exprimer sans l'interrompre en montrant votre intérêt (en prenant des notes ou en demandant des précisions par exemple).
- Ecoutez ses propositions, reformulez pour montrer que vous avez bien compris, interrogez le sur ses besoins, pour, ensuite, présenter une offre qui corresponde parfaitement à ses attentes.

Exemple : Préférez les questions ouvertes (« quels sont vos besoins ? ») aux questions fermées (« avez-vous besoin de ... ? »), n'hésitez pas à demander des précisions (« qu'entendez-vous par ... ? »).

7. Prendre la parole et argumenter

Quand vient votre tour, parlez de façon explicite en allant à l'essentiel.

- Présentez votre argumentaire de façon structurée, point par point, en l'adaptant à ce que vient de dire votre interlocuteur. Vous devez être dans un dialogue « interactif » et non dans un monologue.
- Restez attentif à ses réactions, notamment au langage non verbal. Certains signes en disent parfois plus que de longs discours.

Exemple : Si vous sentez dans le regard de votre interlocuteur qu'il « décroche », n'hésitez pas à changer de rythme et d'intonation pour récupérer son attention.

8. Contourner les blocages

- En cas de blocage, la première étape est d'isoler clairement la source du désaccord. A partir de là, soit vous proposez une solution alternative, soit vous revalidez avec votre interlocuteur les points d'entente, de façon à faire pencher la balance en votre faveur. Si vous n'arrivez pas à trouver une solution immédiate, n'hésitez pas à retravailler les points de blocage et à reprendre un rendez-vous.

Exemple : Face à une objection, écoutez jusqu'au bout le client. Ne dites pas « c'est faux », mais « je comprends ce que vous voulez dire, c'est pour cela que je vous propose ... ».

9. Positiver les refus

Même si il est difficile à encaisser, un refus ne doit pas toujours être pris pour définitif.



- Pour ne pas perdre de temps, essayez de faire la différence entre l'objection « vraie » (le client est intéressé) et l'objection « prétexte » (qui exprime plutôt l'absence d'intérêt du client et sa volonté d'écourter l'entretien).
- Ne cédez pas à vos émotions (fierté, découragement ...), restez factuel et persévérant.

Exemple : En cas de refus, demandez au client quelles seraient ses conditions pour que la négociation aboutisse le jour-même. Cela permet de relancer le processus.

10. Finaliser le rendez-vous

- Il est important à ce moment de la négociation de s'assurer que les objectifs initiaux ont été atteints. Profitez de cette phase pour revalider les besoins du client et les points clés de la négociation.
- Assurez-vous de ne pas avoir oublié un élément essentiel de votre argumentaire.
- Si le rendez-vous ne se conclut pas par une signature immédiate, verrouillez la négociation avec une échéance précise sur la suite des actions à mener.

11. Réussir votre sortie

- Il est tout aussi important de réussir sa sortie que de ne pas rater son entrée. Optimisez le laps de temps entre la fin de la négociation et votre départ pour réaffirmer, sur un ton plus détendu, votre enthousiasme à travailler ensemble. L'objectif est de quitter votre interlocuteur sur une impression positive. Attention toutefois aux bavardages inutiles qui pourraient se retourner contre vous.

Exemple : Assurer le suivi du rendez-vous en envoyant un mail de remerciement avec la proposition mise à jour, et éventuellement un compte-rendu de l'entretien.

Notre sélection de livres :

- Vaincre les objections des clients, 3^e édition - Michaël Aguilar - Editions Dunod - juin 2012
- Négociation commerciale - Emmanuel Chouraqui, Erick Leroux - Editions Vuibert - octobre 2011
- Comment réussir une négociation - Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton - Editions Seuil - octobre 2006

SOLUTION BUSINESS

- RéseauPro

