



## **NÉGOCIATIONS FINANCIÈRES : COMMUNIQUEZ AVEC CONFIANCE**

### ***NOTE SUR LE CONTENU***

« Les vrais gagnants dans la vie sont ceux qui regardent chaque situation avec l'espoir qu'ils peuvent la faire marcher ou l'améliorer »

## Définition

Négociation : c'est communiquer avec d'autres personnes dans le but d'arriver à un accord. La négociation financière implique des accords liés à l'argent. La négociation fait partie de notre vie quotidienne. C'est la manière dont les gens obtiennent ce qu'ils veulent des autres. La négociation se produit entre ceux dont les intérêts se chevauchent, mais ne sont pas entièrement les mêmes. Elle fonctionne mieux si les participants se voient eux-mêmes comme des personnes qui apportent une solution au problème plutôt que d'être des adversaires.

Dans la négociation, il y a quatre résultats possibles.

- **Gagnant-gagnant.** Les deux participants dans la négociation obtiennent une partie ou tout ce qu'ils veulent ou ce dont ils ont besoin. Ils ont tous les deux une attitude positive et sont disposés à négocier à nouveau. C'est le résultat recherché dans une négociation.
- **Perdant-perdant.** Aucune personne impliquée dans la négociation n'obtient ce qu'elle veut.
- **Perdant-gagnant et Gagnant-perdant.** Un participant obtient ce qu'il veut et l'autre n'obtient rien. Le participant perdant risque de ne plus vouloir négocier à nouveau avec le gagnant.
- **Aucun résultat :** Ni l'un ni l'autre ne perd ou gagne. Ils décident de ne pas négocier.

## Les négociations financières peuvent faire une différence

Les trois domaines généraux dans lesquels les négociations financières peuvent être utilisées sont les suivants :

- Gérer les fournisseurs
- Chercher des services financiers
- Prendre des décisions impliquant des membres du ménage, y compris le conjoint

À un certain stade, vous -ou quelqu'un que vous connaissez-allez probablement négocier un prix avec un fournisseur ou un acheteur pour votre entreprise, déterminer des modalités de remboursement avec un prêteur, ou décider avec n conjoint comment utiliser l'argent du ménage.

## Aboutir à une situation « gagnant-gagnant » : Développer votre confiance !

Se préparer pour négocier augmentera vos chances d'obtenir ce que vous voulez de la négociation. Les femmes, plus que les hommes, ont tendance à manquer de confiance en elles-mêmes, ce qui rend

La négociation difficile à réussir. Elles négocient souvent avec des personnes qui sont

Dans une position De pouvoir parce Que ce sont souvent des hommes, ou parce qu'ils ont plus d'expérience en négociation ou ont plus été exposés à des situations différentes dans le monde. Vous pouvez Développer votre Confiance en Apprenant à négocier avec succès. Le temps que vous passez à réfléchir avec soin à ce que vous voulez et comment mieux l'obtenir sera un bon investissement.

Comment pouvez-vous vous préparer votre négociation ? Voici quelques questions qui peuvent vous guider.

1. *Que voulez-vous et pourquoi ?* Pensez à ce que vous voulez, à ce dont vous avez besoin, à vos intérêts et à ce qui vous inquiète. Pourquoi voulez-vous ceci ? Dans quel but ?

**Exemple :** Je veux payer un bon prix quand j'achète de la nourriture au marché. J'ai une petite somme d'argent pour nourrir et prendre soin de ma famille. Si je paye moins pour la nourriture aujourd'hui, j'aurai plus d'argent à épargner pour gérer les urgences.

2. *Quels sont les intérêts et les motivations de l'autre personne ?* Savoir ce que l'autre personne veut vous aidera à trouver une solution « gagnant-gagnant ». Une erreur commune en négociation est d'ignorer la position de l'autre personne ; ne comprendre que son propre point de vue et ses propres intérêts peut mener à l'échec. Il est important de travailler avec la personne avec laquelle vous négociez pour trouver un accord approprié pour tous. Interrogez la personne avec qui vous négociez pour comprendre sa position et ses intérêts sous-jacents.

**Exemple :** Le vendeur veut aussi obtenir un bon prix. Il doit couvrir le coût de ses provisions et ceux pour faire marcher son entreprise. Il veut faire des bénéfices afin de pouvoir satisfaire les besoins de sa propre famille.

3. *Quels sont les accords possibles qui donneront satisfaction à toutes les parties de la négociation ?* Reconnaissez que vous et l'autre personne avez des différences. Pensez à toutes les options possibles qui aboutiront à un résultat positif pour les deux parties.

**Exemple :** L'acheteur veut un bon prix, mais il considère aussi la qualité et la disponibilité du produit, la facilité de l'achat et le transport. Le vendeur veut faire une bonne affaire en ayant des clients réguliers, en battant la concurrence, en étant payé en espèces et en réduisant le temps de chaque transaction. Certains domaines d'accord peuvent être les suivants :

- Si le vendeur baisse le prix, l'acheteur paiera en espèces au lieu du crédit.
- Le vendeur offre de baisser le prix si l'acheteur achète un peu plus à chaque fois qu'il achète.

4. *Que ferez-vous si vous ne pouvez pas être d'accord ?* La négociation n'aboutit pas toujours à un accord. Vous devez identifier quels autres choix vous avez si cela se produit. Connaître vos options facilitera votre décision de renoncer à la négociation. Les autres choix ne seront peut-être pas aussi désirables, mais parfois le seul accord possible sera trop insatisfaisant pour l'accepter et une autre solution pourrait être mieux appropriée.

**Exemple :** L'acheteur pense que le prix est trop élevé et le vendeur n'offre pas d'autres choix acceptables. Les résolutions incluent :

- L'acheteur va chez un vendeur différent (sacrifiant peut-être ses préférences envers la qualité, la variété ou l'apparence d'un produit).
- Le vendeur choisit de ne pas vendre à ce client.

5. *Comment pouvez-vous utiliser d'autres expériences pour soutenir vos arguments ou assurer une certaine justice ?* Pouvez-vous penser à des exemples de solutions généralement acceptées dans des situations semblables ? Présenter des consignes tirées à partir d'autres situations peut être persuasif. Pour faire cela efficacement, vous devez faire des recherches pour trouver la bonne information et des exemples appropriés. Cela prend du temps, mais l'information est un outil puissant dans la négociation.

**Exemple :** L'acheteur partage les prix offerts par d'autres vendeurs pour le même produit. Ou il partage l'information sur le prix réel pour produire le produit et la marge bénéficiaire généralement admise.

6. *Comment communiquerez-vous efficacement ?* Souvenez-vous des deux côtés de la communication : parler clairement et écouter attentivement. Décidez ce que vous voulez et présentez clairement vos intérêts. Réfléchissez à la manière dont vous voulez dire ces choses et utilisez des mots que l'autre personne entendra et comprendra. Ensuite, écoutez avec soin l'autre personne. Parfois il est difficile de vraiment entendre ce qu'il dit parce que vous êtes absorbés par vos propres idées, ou vous pensez que vous connaissez déjà ses intentions, ou vous êtes distraits par vos émotions. Vous pouvez confirmer que vous avez correctement entendu une personne en lui répétant avec vos propres mots ce qu'il a dit.

Concentrez la discussion sur le problème. Ne vous éloignez pas des négociations en revenant aux éléments de conflit. Essayez de ne pas réagir à quelque chose d'inapproprié que l'autre personne a dit. Ramenez la conversation vers votre objectif en répétant le problème.

7. *Que faire si vous négociez avec un ami ou une personne que vous connaissez ?* Développez de bons rapports avec la personne avec qui vous négociez, mais faites la séparation entre vos rapports avec elle et la question que vous négociez. Si vous avez un bon rapport de travail avec quelqu'un, la négociation viendra plus facilement. Vos rapports seront plus positifs si vous pouvez :
- bien communiquer — chercher des conseils, écouter et poser des questions, passer du temps avec la personne ;
  - montrer que vous êtes digne de confiance, cohérent et honnête ; et
  - honorer vos engagements et donner suite à ce que vous avez dit que vous ferez.

Assurez-vous de faire la séparation entre votre rapport avec la personne et les problèmes que vous voulez négocier. Un rapport implique une acceptation, du respect, de la confiance et des émotions différentes. Les problèmes qui sont négociés peuvent inclure une somme d'argent (Par exemple, un prix facturé pour un service, ou la somme d'un prêt), des modalités, fixer des dates (pour achever un travail ou rembourser un prêt), etc. Les solutions pour développer des rapports et pour résoudre des problèmes sont très différentes.

**Exemple :** Pour développer un bon rapport, le vendeur demande fréquemment à l'acheteur comment est sa situation personnelle. Comment va sa famille ?

Comment va son entreprise ? Comment va sa santé ? Il lui demande aussi s'il est satisfait de son produit. Il écoute le client qui, quand il revient, constate que le vendeur a fait des améliorations qu'il lui avait suggérées.

D'un autre côté, l'acheteur dit au vendeur qu'il amènera ses amis pour acheter son produit. Quand l'acheteur fait cela, le vendeur gagne de nouveaux clients et se rend compte que cette personne fait ce qu'elle dit qu'elle fera.

8. *Que dois-je faire pour m'assurer que la décision sur laquelle nous nous sommes mis d'accord aura vraiment lieu ?* Décidez quelles obligations sont nécessaires pour atteindre le résultat désiré. Cela est particulièrement utile si les négociations prendront du temps.

**Exemple :** Le résultat attendu de la négociation dans le cas du vendeur et de l'acheteur précédemment cité peut être le suivant :

- L'acheteur a accepté d'acheter des produits en gros.
- Le vendeur a accepté de les fournir à une certaine date et selon des prix consentis à l'avance.

## De bonnes ou de mauvaises négociations ?

Les exemples de dialogue ci-après montrent des styles de bonnes et de mauvaises négociations.

Pouvez-vous identifier laquelle est bonne et laquelle n'est pas bonne ? Pourquoi ?

### Exemple N°1 de négociation :

**Femme** : Tu dépenses trop dans le thé et pour aller en ville. Je n'ai pas d'argent pour acheter à manger. Que vais-je faire ?

**Mari** : Tu bois trop de thé toi-même. Tu ne gères pas bien l'argent que je te donne. Nous sommes pauvres

**Femme** : Tu m'accuses toujours de ces choses alors que tu es toujours parti et nous avons des fuites dans le toit.

**Mari** : Ce n'est pas ma faute s'il y a des fuites dans le toit. Je l'ai réparé cent fois. Le toit est vieux.

**Femme** : Tu dois trouver une façon de réparer le toit pour toujours. Nous sommes tellement à court d'argent que je vais devoir aller chez le prêteur pour emprunter juste pour acheter à manger.

**Mari** : Alors nous devons encore plus d'argent. Ah, quelle vie !! Je vais chercher du thé

## Conseils pour la négociation

- Se préparer à l'avance
- Savoir ce que vous voulez
- Bien croire que vous pouvez gagner
- Être prêt à satisfaire les intérêts de l'autre personne
- Être ouvert aux solutions nouvelles et créatives
- Rassembler des informations sur les problèmes auprès de ceux qui savent
- Écouter l'autre personne
- Ne pas argumenter ; travailler pour une solution commune
- Ne pas rejeter les idées; les recadrer pour trouver des solutions
- Regarder l'autre personne droit dans les yeux
- Parler avec confiance
- Ne pas pousser ; utiliser la persuasion en menant l'autre personne à être d'accord
- Ne pas se fâcher
- Trouver des occasions pour se mettre d'accord
- Utiliser comme référence l'opinion des experts

## Erreurs courantes de négociation

- Commencer à négocier avant d'être prêt
- Négocier avec la mauvaise personne
- Se bloquer dans une position
- Se sentir sans pouvoir durant une séance de négociation — un indicateur de manque de préparation
- Perdre le contrôle de soi
- S'éloigner des buts et des limites que vous vous êtes fixés
- S'inquiéter trop de l'autre personne
- Se blâmer pour les erreurs des autres
- Ne pas se concentrer sur la conclusion de la négociation