



Valoriser ses concessions en situation de négociation

L'enjeu

Pour faire avancer une négociation, on s'engage souvent dans une logique de "donnant-donnant" : on accepte de céder sur un point, en s'attendant à ce que l'autre fasse de même en retour. Cette approche paraît généralement la plus efficace pour parvenir à un compromis acceptable par tous. Mais la réalité est fréquemment décevante ! La difficulté vient du fait que les concessions ne sont pas toujours perçues comme telles, ce qui n'entraîne pas la réciprocité attendue. Et trop souvent, on constate a posteriori que certaines concessions accordées n'auraient pas été nécessaires !

Trois bons réflexes

Les conseils ci-dessous vous aideront à mieux choisir vos concessions, à les présenter de façon à ce qu'elles soient appréciées comme telles, et à susciter ainsi un réflexe de réciprocité.

1 Choisissez bien vos concessions

Vos concessions n'ont pas toujours la même valeur à vos yeux et à ceux de votre interlocuteur. Sachez proposer celles qui vous coûtent le moins et qu'il valorise le plus.

- Réunissez les informations qui vous permettront de **considérer la situation avec le regard de l'autre**.
Ex : Y a-t-il urgence pour lui ? Agit-il sous la pression de certaines contraintes ? Quels intérêts défend-il ?
- Montrez-vous à l'écoute pour mieux **cerner ses attentes**. En particulier, étudiez avec attention ses suggestions plutôt que de les repousser systématiquement. Ex : Posez des questions ouvertes, reformulez ses paroles pour éviter les malentendus, etc.
- Observez les attitudes qui vous renseignent sur **les réactions émotionnelles de votre interlocuteur**.
Ex : Moue sceptique, soupir de soulagement, froncement de sourcils, etc.

2 Avancez par paliers

Des concessions proposées trop rapidement semblent aisément avoir peu de valeur. Sachez utiliser le temps à votre avantage.

- **Ne renoncez pas trop vite à vos propres exigences**. Soulignez-en au contraire le bien fondé. Ainsi, les efforts que vous consentirez seront mieux valorisés.
- **Proposez successivement plusieurs concessions**. Vous montrerez ainsi que vous êtes à l'écoute, ce qui favorise la confiance. Ex : On a tendance à plus valoriser deux réductions successives de 10 % qu'une réduction immédiate de 20 % - en toute irrationalité !
- **Ne vous emballez pas !** Soyez à l'écoute des réactions de votre interlocuteur et non obnubilé par les concessions que vous êtes prêt à faire. Vous n'aurez peut-être pas besoin d'utiliser toutes vos cartes.

3 Créez un devoir de réciprocité

Faire une concession n'implique pas nécessairement que votre interlocuteur se sentira redevable. C'est à vous de l'inciter à la réciprocité.

- Soulignez **ce qu'il vous en coûte** de céder sur tel point. Ex : Accorder x % d'augmentation de salaire vous oblige à réduire tel autre budget.
- Expliquez **les bénéfices** que votre concession apporte à l'autre partie, qui ne s'en rend pas forcément compte !
Ex : Réduire un délai de livraison peut être aussi avantageux pour votre client qu'une réduction de prix.
- N'hésitez pas à **demandeur une contrepartie** à la concession accordée, et à préciser ce qui vous intéresserait en retour. Ex : "Nous avons ajusté notre offre tarifaire en fonction de vos attentes. Nous espérons que vous pourrez faire un effort sur les délais de paiement."
- Face à un interlocuteur peu conciliant, indiquez que vous **ne céderez qu'à certaines conditions précises**.
Ex : "Nous sommes prêts à revoir nos tarifs à condition que vous vous engagiez sur une durée de contrat plus longue."