NÉGOCIER À LA TÊTE DU CLIENT

(12 PROFILS PSYCHOLOGIQUES CLÉS)

Team Link
Ensemble pour réussir

CONTENU

1

LES TOURMENTÉS

2

LES CONTROLLEURS

3

LES AUTOCENTRÉS

4

LES FROIDS

INTRODUCTION

La négociation est un art.. Une des clés est de **comprendre** son interlocuteur. Cela passe par l'identification de ses traits comportementaux majeurs. Et bien sûr une **adaptation** en fonction.

Cet ebook est illustratif. Il ne porte aucun jugement sur les différents profils. Son but est d'éclairer les commerciaux et leur permettre de **vendre plus intelligemment**.

CHAPITRE 1

LES TOURMENTÉS

LE CLIENT ANXIEUX : DU TEMPS (ET DE L'ENERGIE) A PRÉVOIR

Les tourments que peuvent ressentir un client ont bien des **causes**. Décision stratégique, budget conséquent, poste en balance... Nombreux sont les motifs qui peuvent l'**angoisser**. L'idéal est ici d'apporter beaucoup de **sécurité** dans sa négociation.

Parmi les clients tourmentés, nous croisons d'abord **l'anxieux**. Chaque décision est pour lui un **stress**. Il envisage souvent le pire de chaque situation et pose beaucoup de questions.

Pas d'angle mort laissé : chaque aspect doit être pesé et calqué sur ce qu'il avait imaginé. Une **modification** des plans ? Elle sera perçue négativement et devra être argumentée avec cohérence pour avoir une chance d'être approuvée. Face à ces profils, la négociation peut se révéler **perilleuse**.

Une bonne façon de l'aborder est d'être **rassurant(e)** à la fois dans le fond et la forme.

Dans le fond, une **grande transparence** sera de mise. Si le client soupçonne des non-dits, sa **confiance sera ruinée** et la négociation avec. Il sera de plus utile de récapituler les points clés tout en validant avec lui que l'offre correspond à ses attentes. Ces **allers-retours** auront pour effet de le mettre en confiance et de l'apaiser sur la direction que prend le projet.

Dans la forme, il est important d'adopter un **ton calme**. Pas de brutalité dans la parole ni le langage corporel, peu de constraste dans le volume sonore. La discussion doit rester **fluide** et les réponses doivent être les plus spontanées possibles. Cela contribuera à maintenir le rapport de confiance.

LE CLIENT INDÉCIS : COACHER POUR MIEUX RÉGNER

Ce profil est de même délicat à gérer dans une négociation. Autant le précédent était effrayé par les enjeux, autant celui-ci est **paralysé par la simple idée de choisir**. La clé est d'accompagner notre interlocuteur dans son chemin vers la décision.

Généralement de bonne foi, le client indécis entre dans une forme de **lutte interne** lorsqu'il s'agit de négocier. Il doit à la fois faire attention à son budget mais doit - en plus - choisir la solution la plus appropriée. Une **masse d'informations qui fait tanguer** ses pensées et qui impactent sa sérénité.
Le client indécis a besoin d'être "**coaché**". A l'inverse de l'anxieux qui n'aime pas se sentir poussé, l'indécis verra vos conseils comme une précieuse aide.

Bien sûr, sa confiance reposera sur votre **crédibilité.** Il ne suivra pas à l'aveugle le/la première/e commercial/e venu/e. Il s'agit donc de tenir un discours cohérent et de se positionnier en **partenaire** et non en vendeur/se.
Dans le fond, il est important de **comparer** ses choix factuellement et de souligner les conséquences de chacun. Le client pourra ainsi déduire par lui-même celui le plus approprié

Dans la forme, il sera crucial de rester le plus neutre possible. S'il sent que vous poussez le choix vers une solution plus qu'une autre, sans argument objectif, ses **hésitations** peuvent refaire surface. Encore pire, vous risquez de perdre son oreille et n'aurez dans ce cas plus de pouvoir de **persuasion** auprès de lui.

L'influence commerciale a toujours existé. Cependant, **internet** a changé la donne.

Les clients sont en position de force désormais grâce à un **accès illimité à l'information**. Ils peuvent connaître tout le marché en un clic.
Finie la vente *pushy*, les commerciaux doivent opérer une mutation.

Vous souhaitez aligner votre équipe commerciale avec les attentes des acheteurs ?

Découvrez nos coachings commerciaux

LE CLIENT PROCÉDURIER : VENEZ ARMÉ/E !

Vos **CGVU** sont son terrain de jeu. Il épluche chaque pièce du dossier au peigne fin et veut connaître la position de l'entreprise face à des **aléas** communs aussi bien que rarissimes.

Pas la plus simple à gérer, la négociation avec un client procédurier peut être **éreintente**. Ce trait de caractère va amener votre interlocuteur à identifier toutes les situations potentiellement **à problèmes**. Et ce, non pas qu'au stade de la commande, mais dans le futur également. Il passera en revue l'ensemble des **clauses**, assurez-vous de les connaître sur le bout des doigts !

Il apparaître parfois **hostile** voire même par moment **agressif**. Il envisage à chaque instant les droits et les devoirs de chaque partie et les responsabilités juridiques encourues. Privilégier les **échanges écrits** est un bon reflex pour ne jamais être pris/e à défaut.

Le/la commercial/e impréparé/e peut facilement tomber dans l'agacement. Un **positionnement adapté** porte pourtant ses fruits face au client procédurier.

Dans le fond, il convient d'envisager, conjointement avec le client, les situations qui peuvent se produire. Et de **les prévoir sous un aspect juridique** afin de tranquiliser sa crainte. Etre factuel/le et bien renseigné/e sur les procédures favorisera la négociation.

Dans la forme, le piège est de devenir soit-même hostile ! Il est judicieux d'adopter un ton calme, rassurant et même de manier l'ironie avec précaution. Cela a pour effet de **désacraliser la conversation** et de renvoyer le client à ses **propres angoisses**. Arme à double-tranchant cependant, à manier à condition d'être sûr/e de son effet.

VENTE B2B

LAISSEZ-VOUS... COACHER !

NOS EXPERTS COACHENT VOS COMMERCIAUX AUX MEILLEURES METHODES DE VENTE

Des sessions de 2 heures par semaine testées sur le terrain puis débriefées.

Julien P.
Expert LinkedIn

Hasnia M.
Experte Management

Richard R.
Expert vente B2B

Qualiopi processus certifié

Parlez-nous de vos ambitions :

PRENDRE RDV

La clé pour réussir ses négociations : comprendre et s'adapter.

> *On va chercher à comprendre son partenaire de négociation : les pressions qu'il supporte et l'objectif qu'il espère atteindre. Plus chaque partie connaît les motivations de l'autre, plus elle sera disposée à faire des concessions même coûteuses.*
>
> **The Lowry Group, 2021**

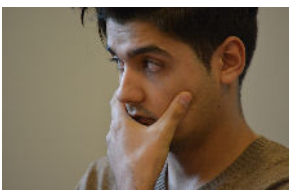
CHAPITRE 2

LES CONTROLLEURS

LE CLIENT MEFIANT : SOYEZ CONCRET/E

Ce type de clients remettra en cause vos dires et ceux de votre entreprise. **Ne le prenez pas personnellement**. Il a simplement un besoin profond de questionner l'ordre des choses et d'être rassuré.

Vous en avez certainement déjà croisé. Les clients méfiants, parfois jusqu'à la **paranoïa**, peuvent être déroutants.
Vous avez beau montrer votre bonne foi, elle est **systématiquement remise en cause**. Au point de mettre en doute votre professionnalisme et les fondements de votre Société.



Pour autant, une approche adaptée permettra de sortir **fructueux/se** d'une négociation, aussi dure soit-elle.
Dans le fond, une argumentation claire et cohérente est nécessaire. Plus votre client y **trouve une logique**, comprend le raisonnement, plus ses doutes s'évanouiront. Un effort de **pédagogie** et de simplicité de vocabulaire sera bénéfique.

Dans la forme, donner de la considération à chaque argument du client **créera de la confiance.** Ne pas se montrer sur la défensive et se montrer serein/e le déstabilisera pour la bonne cause. Vous aurez alors son **oreille** et gagnerez du poids dans la discussion. Respectez vos engagements verbaux comme écrits et la vente devrait se concrétiser. Cette attitude pourrait même finir par convertir votre détracteur en **1er supporter** !

LE CLIENT AUTORITAIRE : ACCOMPAGNEZ LE MOUVEMENT

Certains clients disposent de beaucoup de pouvoir en interne. Ils prennent parfois des **habitudes** qu'ils transfèrent également sur le monde extérieur. Cela peut rendre les négociations **hardues**.

Les profils autoritaires sont vite reconnaissables. Ils donnent des **ordres**, sont impatients et n'ont souvent qu'assez **peu de considération** pour le/la commercial/e. Une bonne idée ici est de se détâcher de l'émotionnel : ne pas porter trop d'attention aux mots et au ton employés et se focaliser sur l'**objectif final**. Parfois plus facile à dire qu'à faire mais un bon sens des priorités devrait le permettre.

L'incompétence est chose qui irrite fortement le client autoritaire. Un effort de concentration autant dans le fond que dans la forme sera de mise.

Dans le fond, il s'agira d'être concis/e et pointilleux/se dans ses informations. Ces profils sont impatients, allez **droit à l'essentiel** et marquez des points très rapidement.

Dans la forme, il sera crucial de ne pas vous laisser destabilisé/e. Les mots, les attitudes, les provocations devront vous **laisser de marbre**. Et bien sûr quand cela va trop loin, une réponse stricte permettra de vous **positionner au même niveau**. Ce reflex sera d'ailleurs crucial pour vous imposer, gagner de la force dans votre négociation et finalement **maximiser vos chances** de conclure l'affaire.

Une négociation n'est pas un combat. Il doit y avoir **eux bénéficiaires**.

L'écoute, la compréhension, le calme sont des facteurs qui favorisent les **échanges**. Et plus il y a d'échanges, plus il y a de confiance.

Vous souhaitez booster les capacités de négociation de votre équipe ?

Découvrez nos coachings commerciaux

LE CLIENT SAVANT : IL NE DOUTE DE RIEN !

Effectivement, c'est le monsieur "**Je sais tout**" réincarné dans la peau du décideur.
La confrontation est à éviter, il va falloir prendre des pincettes.

Le client savant sait mieux que vous. En tout cas **il en est convaincu**, au point de vous prendre de haut par moment. Difficile d'argumenter face à lui voire même de dérouler une présentation sans être **interrompu(e)**. Il remet tout en question et se positionne en autorité face à vous.
Il est malheureusement facile de tomber dans l'agacement. Cela ne mènera cependant à rien dans une négociation. Il sera au contraire judicieux de **garder son calme et d'expliquer les logiques** de son raisonnement. Assurez-vous de vos dires car le client savant cherchera à vous décrédibiliser à la moindre occasion.

Ce profil verra toute tentative de contre-argumentation comme une **attaque**. Il sera nécessaire de mettre les formes aussi bien dans le fond... que dans la forme.
Dans le fond, soyez factuel(le) sur ce que vous avancez. Développez vos arguments avec un maximum de **cohérence** et apportez des **preuves** quand vous le pouvez. Ecoutez-le bien et assurez-vous de suivre ses recommandations tant qu'elles sont fondées.

Dans la forme, jouez collectif ! Mettez-le de votre côté, **raisonnez ensemble** et ne cherchez jamais l'opposition frontale. Il appréciera ce travail d'équipe à condition qu'il y trouve sa place. N'hésitez pas à **coacher** le client savant tout en vous assurant qu'il valide *step-by-step* vos suggestions.

L'art de la négociation repose sur **4 piliers**, qu'il s'agisse d'un client autoritaire ou d'un autre.

Découvrez-les dans notre vidéo sur le sujet :

YouTube **@Team Link**

Quel que soit le profil de l'interlocuteur, c'est bien votre comportement qui fera réussir ou échouer la négociation.

> *Votre style ou profil de négociation peut déterminer si vous foncez droit dans une impasse ou si vous créez de la valeur et, avec, une relation durable.*

CALUM COBURN, Negociation experts

CHAPITRE 3

LES AUTOCENTRÉS

LE CLIENT ÉGOCENTRIQUE : METTEZ LE VÔTRE DE CÔTÉ

Celui-ci est assez fréquent et souvent **difficile à gérer**. Il pense tout connaître, estime que tout lui est **dû** et veut être traité comme un véritable roi.

Le client égocentrique a comme boussole la **considération qui lui est portée**. Il est imbu de sa personne et ramène la conversation à **lui**. La négociation est délicate car, au-delà de l'échange sur le produit/service, il faut sans cesse ménager ses susceptibilités. Une fois encore, **rester focus** sur l'objectif final aidera à en sortir victorieux/se.

L'égocentrique est directif, il veut que la prestation soit réalisée "*le XX à XXh*". Il peut vite se braquer s'il en est différemment.

Dans le fond, il faut voir **grand**. Proposer des projets d'envergure flattera votre interlocuteur. Il vous indiquera si les choses doivent être revues à la baisse mais sera satisfait de la **haute opinion** que vous lui aurez démontré

Dans la forme, nous chercherons à n'accaparer qu'un minimum d'attention pour lui en laisser l'essentielle. Nous irons **dans son sens** et éviterons de le contredire même quand certaines choses paraissent exagérées. Nous nous montrerons **fiable** aussi bien sur les aspects techniques que dans les échanges quotidiens. Cela aura pour effet de le **rassurer** de votre complet dévouement.

Puisque la négociation n'est pas un combat,
il devient plus facile d'adopter le bon positionnement.

Selon le profil du client,
il faut parfois **jouer sobre**,
d'autres fois le "**coacher**" ou encore **parler juridique**.
La négociation est l'art de mettre son égo de côté
et de rester focus sur l'objectif.

Vous souhaitez que votre équipe améliore son positionnement commercial ?

Découvrez nos coachings commerciaux

LE CLIENT BAVARD : PRENEZ VOTRE MAL EN PATIENCE

Vous ne voyez pas ? Mais si, celui qui vous fait un **exposé** quand vous avez besoin d'une réponse par oui ou par non. Le client bavard **aime bien raconter... sa vie.**

Dans une négociation, il est souvent crucial d'obtenir des réponses **claires et fermes**. C'est-à-dire l'inverse de ce que vous fournira le client bavard qui aura tendance à **divaguer**.

Ce profil est souvent jovial, agréable et bon vivant. La discussion n'est généralement **pas déplaisante**. Cela dit, la quantité d'informations donnée brouille souvent le message et les échanges deviennent vite chronophages. Il est important de recadrer la conversation de temps à autre avec **tact et bienveillance.**

Le client bavard a tendance à ne pas passer à l'action. Nous l'inciterons à prendre des engagements fermes et à les tenir.

Dans le fond, il sera important de trier les informations. Et surtout, de bien **déceler ses attentes** parmi le flux de paroles. Récapituler et confirmer que la nouvelle proposition correspond à ses attentes de façon ferme.

Dans la forme, il sera important d'une part de ne pas se laisser déborder. Prévoyez une **plage horaire** pour votre négociation et tenez-vous y !

Soyez toujours courtois(e), **intéressez-vous à lui** tout en recradrant par moment les sujets.

Profitez-en enfin pour récupérer des **données sur la concurrence**, le client bavard est une mine d'or en ce sens !

Bavard ou non, une négociation
réussie se conclue
par une **commande**.
Découvrez dans cette vidéo
comment activer
les **déclencheurs** et la sécuriser :

YouTube **@Team Link**

LE CLIENT OPPORTUNISTE : PRÊT À TOUT POUR GAGNER

A l'affût de la moindre occasion, ce client cherche à tout prix la bonne affaire. Il **scrute la concurrence** dans les moindres détails, craint les arnaques et ressent une grande fierté lorsqu'il trouve des raccourcis.

Négocier avec un client opportuniste peut être déroutant. Un certain climat de **défiance** peut vite s'établir et une unique priorité se fait ressentir : **le prix**.
Cela est une obsession chez lui et peut parfois même tourner à la **paranoïa**. Il connaît tellement le marché que la moindre hausse de prix, même en contrepartie d'un service supplémentaire, lui est douloureuse.
Il vise le **meilleur rapport qualité-prix** du marché, quitte à en oublier les aspects stratégiques que peuvent lui apporter les offres alternatives.

Le client opportuniste peut paraître obstiné dans une négociation. Il semble dans sa bulle, omnibulé par la recherche de l'offre parfaite.
Dans le fond, il sera crucial de bien analyser ses **attentes primaires**. La solution devra être bien positionnée en prix et devra également répondre à des **besoins secondaires**. Votre client aura ainsi l'impression d'en avoir pour son argent et même plus. Il peut être judicieux de lui offrir un cadeau pour inciter à l'achat.

Dans la forme, soyez **objectif/ve**. Comparez les offres concurrentielles point par point, explicitez la différence de votre solution. Cette attitude créera de la **confiance**.
Reconnaissez son expertise du marché et ses compétences d'analyse. **Accompagnez-le** dans son choix sans forcer.

VENTE B2B

LAISSEZ-VOUS... COACHER !

NOS EXPERTS COACHENT VOS COMMERCIAUX AUX MEILLEURES METHODES DE VENTE

Des sessions de 2 heures par semaine testées sur le terrain puis débriefées.

Julien P.
Expert LinkedIn

Hasnia M.
Experte Management

Richard R.
Expert vente B2B

Qualiopi processus certifié

Parlez-nous de vos ambitions :

PRENDRE RDV

CHAPITRE 4

LES FROIDS

LE CLIENT COLÉRIQUE : RESTEZ ZEN

La négociation avec un client qui s'emporte facilement peut s'avérer périlleuse. Le moindre mot mal interprêté peut faire **perdre le deal**. Il sera nécessaire de faire preuve de self-control.

Eternel insatisfait, le client colérique donne du fil à retordre. Il est **exigeant**, n'accepte que difficilement l'erreur et encore moins l'incompétence.

Il faut bien comprendre que ce type d'interlocuteurs **reporte ses frustrations** sur vous. Vous n'en êtes pas la cause mais servez de défouloir tout trouvé.

Cela compris, il devient plus facile de "faire avec" et de mener à bien sa négociation. Comme disent les anglo-saxons : rien de personnel, "***business is business***".

Le client colérique aime être compris en toute circonstance. Il s'agira de répondre à ses demandes avec précision.

Dans le fond, tendre l'oreille est une bonne idée. **Comprendre** vite et bien ses attentes est impératif. S'appliquer à répondre avec une offre particulièrement adaptée est la clé. Il n'acceptera pas le tatonnement qui peut le faire **sortir de ses gonds** et impacter votre crédibilité. Et si vous vous trompez, sachez reconnaître vos erreurs.

Dans la forme, évitez de le faire répéter. Synthétiser son propos démontrera du **professionalisme**. Etaillez votre offre, faites lui comprendre votre raisonnement. Ces initiatives permettront de **créer du lien** avec ce type de profils.

Une autre stratégie peut être de **confronter** le client colérique. Elle permet de vous positionner à son niveau et de faire descendre la pression.

Ce positionnement est à **double-tranchant.** Assurez-vous d'être sûr/e de vos informations au risque de vous décrédibiliser à jamais.

Nous repositionnons les commerciaux B2B avec les nouvelles attentes du marché :

Découvrez nos coachings commerciaux

LE CLIENT TECHNIQUE : NE DÉVISSEZ PAS

Ce type de profils sera très **challengeant**. Votre expertise commerciale ne sera pas d'une grande aide, il veut parler **mécanisme, fabrication, maintenance**. Préparez-vous en conséquence.

Vous les avez déjà croisés, ces clients qui vous embarquent systématiquement dans la **technique**. Ils veulent tout comprendre, tout savoir des process de fabrication et d'assemblage. Généralement de bonne foi, ils sont difficiles à gérer en négociation. L'idéal est de se faire **seconder par un collègue technicien** et/ou de s'assurer que celui-ci est joignable pendant votre réunion.

Ce profil de clients aura du mal à voir les avantages de votre solution autres que par l'angle technique. Un **positionnement spécifique** sera opportun.

Dans le fond, il est important de pouvoir **répondre soi-même** à un maximum de questions, gage de crédibilité. Sans bien sûr se lancer dans des réponses approximatives qui l'affaibliraient. Se faire accompagné/e d'un **technicien interne** sera bénéfique pour que la négociation débouche sur du **concret**.

Dans la forme, il sera important d'être **précis/e,** d'où que vienne la réponse. Un argumentaire brouillon affectera votre image de professionnel/le. Notez les **questions en suspens** et revenez vers le client point par point. Cela démontrera votre implication.

LE CLIENT IMPASSIBLE : UNE VRAIE PARTIE DE POKER

La table de négociations ressemble plus à une **table de poker** avec ce profil. Il ne laisse transparaître aucune émotion et vous laisse avancer à l'aveugle.

Etre un acheteur dans une entreprise est un rôle clé. Ces **responsabilités** peuvent en amener certains à donner le **minimum de signes** aux commerciaux pour négocier le meilleur prix.
Le client impassible jouera sur vos nerfs en ne laissant transparaître **ni satisfaction ni insatisfaction**. Il en tirera même un certain plaisir et se confortera dans le fait que vous devez sortir vos cartes pour obtenir son aval.

Le client impassible est détâché de l'émotionnel. Pas d'achat impulsif avec lui, toute forme de pression sera néfaste à la négociation.
Dans le fond, il faudra creuser ses attentes. Posez des **questions ouvertes** pour qu'il se dévoile. Vous bâtirez par la même un rapport de confiance. Proposez une **solution personnalisée** et validez avec lui que cela répond bien à ses attentes. *En must* : parlez vous-même de la concurrence pour essayer de le faire parler à son tour.

Dans la forme, respectez son mutisme. Ne cherchez pas à le pousser à parler ni à acheter. Assurez-vous de trouver la meilleure solution pour lui, soulignez ses **avantages primaires ainsi que les problèmes secondaires** qu'elle résout. Cette technique peut permettre de surpasser la concurrence.

CONCLUSION

Chaque client dispose d'un trait de caractère dominant. Pour mener à bien des négociations, deux facultés sont cruciales : **s'adapter et comprendre**.

Une fois cela compris, il devient plus facile de prendre du recul, de ne pas surréagir et d'adopter le **positionnement idéal**.

UNE ÉQUIPE À VOS CÔTÉS

Votre entreprise dispose d'une équipe commerciale en B2B ?

Nous avons sondé les acheteurs français
et alignons vos commerciaux sur leurs attentes.
Nos coachings de 2 heures sont 100% interactifs.

Parmi les thématiques :

- ✓ Créer un climat de confiance en rendez-vous
- ✓ Devenir le conseiller privilégié de ses prospects
- ✓ Adopter une approche d'expert
- ✓ Performer en rendez-vous en toute circonstance
- ✓ User de son influence sociale positivement

DÉCOUVREZ NOS COACHINGS

Des coachs en activité

Julien Pibourret
Expert LinkedIn
& social selling

Richard Rufenach
Expert en vente B2B
& entrepreneuriat

Hasnia Muman-Berkhli
Experte
en posture commerciale

Team Link
Ensemble pour réussir

Qualiopi
processus certifié

Bénéficiez d'une prise en charge par l'Etat grâce à notre certification Qualiopi

Team Link - HighLite, SAS au capitale de 3750€ - RCA Paris 909 739 203 00018
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11756424975 auprès du préfet de région d'Ile-de-France
141 bd Murat, 75016 Paris. Tél : 06 24 85 87 57. Email : equipe@teamlink.coach. ***www.teamlink.coach***