

Check-list: mettre en lumière les intérêts et proposer des options

Pour mener à bien des négociations difficiles, il est décisif de mettre en lumière les intérêts derrière les positions et de proposer des options au bon moment. Les conseils suivants vous y aideront.

Mettre en lumière les intérêts

- Prenez connaissance de la position de l'interlocuteur (partie adverse).
- Mettez-vous dans la position de l'autre et demandez-vous pourquoi cette personne défend cette position.
- Découvrez les vrais intérêts de la partie adverse avec des questions ouvertes. Demandez par exemple «Pourquoi...?», «Qu'est-ce que...?», «Dans quel but...?».
- Voyez dans quels domaines vous avez des intérêts communs et considérez la partie adverse comme faisant partie de la solution.
- Identifiez clairement où se trouvent les conflits d'intérêts (intérêts incompatibles) et désamorcez-les par un appel sous la forme du «nous»: «Nous pourrions peut-être...», «Et si nous...», «Nous avons la possibilité...».

Développer des options

- Développez des options possibles en fonction des intérêts que vous aurez mis en lumière. Une option vous permet d'ouvrir l'angle de vue des deux parties et de vous créer ainsi une nouvelle marge de manœuvre.
- Développez des options si possible avant la négociation et réfléchissez toujours aux conséquences qu'elles auraient. Une option ne peut pas être retirée (sous peine de perdre la face).
- Prenez le temps de développer les options. La première idée est rarement la meilleure. Ouvrez votre horizon pour trouver des alternatives intéressantes.
- Dites-vous qu'une vraie option prend toujours en compte les intérêts des deux parties.

Proposer des options

- Proposez des options quand une négociation tourne court. Ainsi vous passez à l'action, jouez le rôle de moteur et gardez les dés en main.
- Ne rejetez pas les éventuelles objections de la partie adverse, mais cherchez à les intégrer à la solution recherchée.
- Soumettez des options avec parcimonie. Sinon, vous en réduirez l'efficacité.
- Surveillez la réaction de votre interlocuteur. Semble-t-il intéressé par une solution consensuelle?

Vous trouverez cette check-list sur postfinance.ch/pe.

pe – Gestion de la petite entreprise

Édité par PostFinance en collaboration avec KMU-HSG