

Conduire la négociation et conclure la vente

L'entretien de négociation suit des étapes, mais il reste un échange : écouter, argumenter, traiter les objections, négocier les conditions, repérer le moment de conclure et formaliser l'accord.

Les étapes de l'entretien

Étape	Objectif	Techniques
Accueil et prise de contact	Créer un climat de confiance, poser le cadre	Règle des 4 × 20 (premiers pas, gestes, mots, secondes), annonce du déroulé
Découverte ou rappel	Valider les besoins et les mobiles	Questions de contrôle, reformulation
Proposition et argumentation	Présenter la solution adaptée	Arguments CAP, démonstration, prix enveloppé entre deux avantages

Étape	Objectif	Techniques
Traitement des objections et négociation	Lever les freins, trouver l'accord	Techniques de réponse, concessions contre contreparties
Conclusion	Obtenir la décision	Repérage des signaux d'achat, technique de conclusion
Prise de congé et suivi	Consolider la relation	Récapitulatif, prochaines étapes, remerciement, e-mail de synthèse

Traiter les objections

Une objection est une marque d'intérêt. On en distingue trois natures : **sincère et fondée** (le problème existe : compenser par un avantage), **sincère et non fondée** (manque d'information : informer, prouver), **prétexte ou tactique** (fuite ou test : isoler, questionner, anticiper).

Technique	Principe	Exemple de formulation
Reformulation	Montrer qu'on a compris, préciser	« Si je comprends bien, votre souci est le délai ? »
Isolement	Vérifier que c'est la seule objection	« En dehors du prix, la solution vous convient-elle ? »
Compensation	Opposer un avantage supérieur	« C'est vrai, et en contrepartie vous avez cinq ans de garantie »
Division ou addition	Ramener l'écart à une unité parlante	« Cela représente 2 € par poste et par mois »
Boomerang	Transformer l'objection en argument	« C'est justement parce que vous ouvrez le 1er mars que le délai de quatre semaines compte »
Preuve et témoignage	Démontrer	Fiche technique, référence client, essai
Anticipation	Devancer l'objection	« Vous allez me dire que c'est plus cher que le catalogue... »
Report	Traiter plus tard, après l'argumentation	« J'y reviens dans un instant, après la question du délai »

Négocier le prix

Annoncer le prix tard, sans hésitation, entre deux avantages (« sandwich »), puis se taire. Une remise coûte intégralement en marge : sur un devis de 41 640 € au taux de marque de 39,8 %, une remise de 10 % fait passer la marge de 16 556 € à 12 392 €, et le taux de marque à 33,1 %. Préférer les services à valeur perçue élevée et coût faible (formation, reprise, garantie), concéder par paliers décroissants, exiger une contrepartie à chaque concession, et connaître son prix plancher (coût d'achat ÷ (1 - taux de marque minimal)).

Conclure

Signaux d'achat	Techniques de conclusion
Verbaux : questions sur la mise en œuvre, les délais, les coloris, les conditions ; « si on part ensemble... » ; dernière objection mineure	Directe (« je vous propose de signer ») ; alternative (« mardi ou jeudi ? ») ; récapitulative (bilan des avantages acceptés) ; implicite (parler comme si l'accord était acquis) ; conditionnelle (« si je vous garantis le 15 février, signons aujourd'hui ») ; de la dernière objection (« si je réponds à ce point, êtes-vous d'accord ? »)
Non verbaux : détente, se rapproche du devis, reprend le stylo, hoche la tête, consulte un collègue	Observer, se taire après la proposition, respecter la décision ; en cas de refus, obtenir la raison et la prochaine étape

Formaliser et suivre

L'accord se formalise par un **devis** signé ou un bon de commande : identification des parties, date et validité, désignation, quantités, prix unitaires HT, remise, totaux HT, TVA, TTC, conditions de paiement (acompte, délai dans la limite légale de 60 jours ou 45 jours fin de mois, pénalités de retard, indemnité de 40 €), délai de livraison, garantie, réserve de propriété, conditions générales de vente jointes. Le soir même : e-mail de synthèse (accord, prochaines étapes), saisie dans le CRM, planification des jalons (fabrication, livraison, satisfaction, ventes additionnelles).

À retenir

- Accueil, découverte, proposition, objections, conclusion, suivi : chaque étape a son objectif et ses techniques.
- Qualifier l'objection (fondée, non fondée, prétexte) avant de choisir la technique de réponse.
- Une remise coûte intégralement en marge : préférer les services et exiger des contreparties.
- Repérer les signaux d'achat et oser conclure, puis formaliser par un devis complet et un e-mail de synthèse.

Pour aller plus loin :

economie.gouv.fr – CGV entre professionnels : les mentions obligatoires

[Service-public](#) – Délais de paiement entre professionnels et pénalités de retard

[Fiche ressource](#) – Préparer la négociation

[Fiche ressource](#) – Communication interpersonnelle