



L'art de la négociation

C'est un terme qui fait souvent transpirer les start-up : la négociation, ou l'art d'obtenir – pas toujours facilement – un accord mutuellement bénéfique entre deux parties aux intérêts potentiellement divergents. Le 29 juin prochain, Fri Up propose à ses membres une conférence sur ce sujet animée par l'expert Claude Volery. Petite avant-première.

Claude, qu'entend-on exactement par « négociation » ?

Claude Volery : La négociation est une phase qui commence généralement lorsque vous avez persuadé le client de la valeur ajoutée de votre produit ou service mais que les conditions de l'accord doivent encore être scellées. Il y a deux extrêmes : la négociation compétitive, qui implique l'usage de pression – voire de menaces – pour atteindre unilatéralement ses objectifs à court terme, et la négociation coopérative qui vise un partenariat solide et un accord gagnant-gagnant. Les start-up vont généralement opter pour une négociation semi-coopérative, entre ces deux extrêmes, qui combine la recherche de gains et une collaboration bénéfique pour tous.

Est-ce fondamental de savoir négocier ?

C'est crucial, oui. La négociation permet d'acquérir des ressources essentielles à des conditions favorables. Ensuite, elle facilite la conclusion de contrats avec les fournisseurs, les partenaires et les clients. Enfin, elle permet de résoudre les conflits internes et de maintenir une bonne cohésion d'équipe.

Sur quoi peut-on négocier ?

Une start-up peut être amenée à négocier par exemple des partenariats stratégiques, des accords de distribution, des licences de propriété intellectuelle et des honoraires, sans oublier d'éventuelles acquisitions ou fusions.

Comment aborde-t-on ce défi ?

Tout d'abord, il est important de distinguer la vente de la négociation. Là où le vendeur veut persuader, le négociateur cherche à trouver une solution qui profite à toutes les parties prenantes. Cela nécessite une compréhension approfondie des intérêts de son interlocuteur et implique une préparation rigoureuse. Durant l'échange, envisagez des concessions sans être ni trop rigide, ni trop conciliant. Rappelez-vous qu'il faudra respecter les promesses formulées.

En plus d'arguments en béton, y a-t-il des fondamentaux de communication à observer ?

Absolument. Je souligne notamment l'importance de l'écoute active, c'est-à-dire la capacité d'écouter tout ce qui est dit sans se laisser distraire. Ce n'est pas si facile ! A cela s'ajoutent une attitude ouverte et respectueuse, un vocabulaire clair et, pourquoi pas, un soupçon de créativité. N'oubliez pas d'écouter aussi votre intuition.

Et si la négociation n'aboutit pas ?

Une négociation qui n'aboutit pas ne doit pas être prise comme un échec personnel. Au contraire : c'est une opportunité. Tout d'abord d'analyser ce qui n'a pas fonctionné. Ensuite, une négociation qui n'aboutit pas aujourd'hui peut très bien ouvrir la voie à de futures discussions. La patience et la persévérance sont essentielles en négociation.