

Corrigé

A vous de jouer P1C5



Dialogue de négociation (version avec erreurs) :

- **M. Duval** : "Jérémy, votre solution est intéressante, mais le prix par licence est un peu au-dessus de notre budget. On a une enveloppe de 45000 euros par an pour les outils de collaboration, et votre offre dépasse de 20% ce montant."
- **Jérémy** : "Monsieur Duval, je comprends votre point de vue, mais notre prix est justifié. C'est le meilleur du marché pour un niveau de sécurité comme le nôtre. Si vous comparez avec la concurrence, vous verrez qu'on est très bien placé. On ne peut pas faire d'effort, on a déjà un très bon prix pour vous."
- **M. Duval** : "Oui, mais je dois faire des compromis quelque part. On peut peut-être revoir le nombre de licences pour rester dans notre budget ? Je pourrais équiper seulement la moitié de l'équipe pour commencer."
- **Jérémy** : "Non, Monsieur Duval. Vous avez besoin de notre solution pour toute votre équipe, c'est ce qu'on a dit lors de notre dernière réunion. Baisser le nombre de licences ne résoudra pas votre problème de collaboration, et ça risque de créer des tensions en interne. D'ailleurs, si vous ne prenez pas ConnectX, vous aurez d'autres soucis avec des solutions moins sécurisées."
- **M. Duval** : "Je ne suis pas sûr d'apprécier le ton. Je vous remercie de votre franchise, mais je vais en parler à mon équipe et je vous rappelle. On en reste là pour l'instant."

Analyse des erreurs commises par Jérémy :

- **Erreur 1 (Mauvaise posture)** : Le ton est fermé, inflexible et accusateur ("on ne peut pas faire d'effort", "si vous ne prenez pas... vous aurez des soucis"). Jérémy se braque sur le prix et ne cherche pas de solution alternative, ce qui détruit l'idée de partenariat.
- **Erreur 2 (Manque d'écoute active)** : Jérémy n'a pas cherché à comprendre la véritable contrainte de M. Duval. Le budget est-il un problème de coût total ou de

timing ? Il a directement rejeté l'idée de revoir le nombre de licences sans explorer la possibilité d'une phase de déploiement progressive.

- **Erreur 3 (Argumentation faible)** : Il utilise des arguments subjectifs et non prouvés ("meilleur du marché", "très bon prix") et menace le client, ce qui crée une tension inutile.
- **Erreur 4 (Échec du partenariat)** : Le dialogue se termine sur un ultimatum, détruisant la relation de confiance et donnant au client une porte de sortie facile ("je vous rappelle"), ce qui équivaut souvent à une fin de négociation.

Dialogue réécrit (version améliorée) :

- **M. Duval** : "Jérémy, votre solution est intéressante, mais le prix par licence est un peu au-dessus de notre budget. On a une enveloppe de 45000 euros par an pour les outils de collaboration, et votre offre dépasse de 20% ce montant."
- **Jérémy** : "Monsieur Duval, je comprends parfaitement vos contraintes budgétaires. C'est tout à fait normal de vouloir optimiser ses coûts. Si je comprends bien, le défi principal pour vous est de rester dans cette enveloppe pour l'année. Est-ce que c'est bien ça ?"
- **M. Duval** : "Exactement. Le coût total annuel est le point bloquant pour l'instant."
- **Jérémy** : "Je vois. L'objectif principal pour vous est d'équiper toute l'équipe pour assurer la sécurité de tous les échanges. L'idée de réduire le nombre de licences est une option, mais cela ne résoudrait pas le problème de collaboration pour tout le monde, n'est-ce pas ? Pourrions-nous explorer d'autres pistes ?"
- **M. Duval** : "Qu'est-ce que vous proposez ?"
- **Jérémy** : "Que penseriez-vous d'un **déploiement progressif** ? On pourrait commencer par équiper les départements les plus stratégiques dès maintenant – par exemple, ceux qui gèrent les données sensibles – puis le reste de l'équipe au prochain trimestre, une fois le premier succès validé. Nous pourrions également proposer un **plan de paiement échelonné** sur 18 mois pour le total des licences, ce qui allégerait la pression budgétaire initiale."
- **M. Duval** : "C'est une option intéressante. Ça nous permettrait de valider la solution sur une plus petite échelle avant d'investir massivement. Je peux présenter ça à la direction."
- **Jérémy** : "Parfait. Je vous envoie une proposition mise à jour qui inclut cette option progressive et ce plan de paiement. L'objectif est de vous permettre de sécuriser les communications de vos équipes clés dès la semaine prochaine, tout en respectant vos contraintes budgétaires. Qu'en pensez-vous ?"

Explication des modifications : La nouvelle approche met en œuvre une négociation **gagnant-gagnant**. Jérémy fait preuve d'**écoute active** en posant des questions pour comprendre le problème réel du client. Il ne se braque pas sur le prix, mais propose des **solutions créatives** (déploiement progressif, plan de paiement) qui répondent au défi du client tout en maintenant la valeur de l'offre. Le dialogue se termine sur un accord clair et un plan d'action, renforçant la relation de partenariat plutôt que de la rompre.