

Comment j'utilise les méthodes de négociation du FBI dans mon activité de freelance ?

L'art de négocier n'est pas à la portée de tous et toutes. À moins de connaître quelques astuces...

Temps de lecture : minute

9 avril 2020

Je sais ce que vous vous êtes dit en lisant le titre. *“Encore un article au titre “clickbait” qui va énoncer une théorie farfelue qui ne m’aidera jamais.”* C’est exactement ce que j’ai pensé lorsque l’algorithme de YouTube m’a recommandé une interview de Chris Voss : ancien négociateur du FBI. C’était il y a quelques années de cela, je démarrais tout juste ma carrière de freelance et... j’étais désespéré. Désespéré de trouver des clients, désespéré de me vendre à un bon prix, désespéré d’avoir à retourner à ma condition de salarié... Alors ? J’ai cliqué.

Au bout de quelques minutes à regarder l’interview, je n’ai pas pu m’empêcher de me poser cette question : Qu’est-ce que négocier avec des terroristes et des braqueurs de banque pourrait avoir en commun avec la négociation de mes prestations de freelance ? Jusqu’à présent, je voyais la négociation comme un combat : une forme de lutte verbale combinée à une partie d’échec. Je pensais que pour sortir vainqueur d’une négociation, il fallait que la partie adverse soit perdante... J’avais tort !

Comme le dit Chris Voss : *“L’adversaire ce n’est pas la personne de l’autre côté de la table, l’adversaire, c’est la situation. Une négociation réussie est une négociation qui satisfait les deux parties.”* Au travers de

cet article, j'aimerais donc vous partager 2 techniques de négociation du FBI adaptées à mon activité de freelance.

L'empathie tactique : comment désamorcer une bombe sur le point d'exploser

L'empathie : capacité à prendre pleinement conscience du point de vue et émotions de l'autre partie. Des neuroscientifiques ont mesuré l'activité cérébrale d'un groupe de personnes durant l'expérience suivante : Un scientifique montre une photo avec pour but de générer de la colère, de l'anxiété ou de la tristesse chez le participant. Puis il demande : "Qu'est-ce que vous ressentez ? Pourriez-vous nommer cette émotion ?"

Une fois l'émotion verbalisée par le participant, l'activité cérébrale au sein de l'amygdale diminue (l'amygdale est la zone du cerveau responsable des émotions négatives). Qu'est-ce que cela signifie ? En pointant du doigt une émotion négative ressentie par votre prospect vous diminuez leur impact dans la négociation. Mieux encore, en pointant du doigt les émotions positives vous amplifiez leurs effets ! Le FBI a nommé cette technique le "labeling".

Contexte : vous êtes au téléphone avec un prospect et vous êtes sur le point de faire votre proposition. Vous avez établi un rapport de confiance, vous avez démontré votre expertise, vous vous êtes même projeté ensemble dans la collaboration. Il y a donc de grandes chances pour que le prospect veuille travailler avec vous.

Pour en être sûr, demandez-lui : *"Votre projet m'intéresse beaucoup pour les raisons X et Y, si on s'entend sur le prix, est-ce qu'une collaboration ensemble vous semble cohérente par rapport à ce qu'on a pu échanger ?"*

Le meilleur moyen de rater une négociation, c'est de commencer à parler de prix alors que votre prospect n'est pas intéressé !

Alors, une fois que vous avez validé son intérêt vous pouvez dire :
“Généralement, c’est à ce moment-là de la conversation que je ruine votre journée. Vous allez dire que je suis largement au-dessus du marché et que ça ne rentrera jamais dans le budget, vous risquez d’être en colère...Mon prix est de 500 €/jour...”

On utilise ici le “labeling” en anticipation afin de préparer le prospect au pire. Ainsi, quand il entendra votre offre raisonnable, il sera soulagé. Cette technique permet aussi d’ôter les arguments qu’il pourrait utiliser pour faire baisser votre prix. Néanmoins, il arrive souvent qu’un seul “labeling” ne soit pas suffisant...

Prospect : *“Non à ce prix-là, on ne pourra pas travailler ensemble.”*

Freelance : *“Mon offre vous semble t-elle complètement déraisonnable ?”*

Prospect : *“Non, elle n’est pas déraisonnable, vous êtes juste 40 €/jour au-dessus de notre budget.”*

Le “labeling” à un second effet, il vous permet de récupérer des informations capitales pour la négociation. Comment ? En utilisant le besoin de supériorité de votre interlocuteur. Ce dernier ne peut pas s’empêcher de vous corriger et donc à révéler des informations critiques. Ces informations sont un atout pour trouver une solution qui satisfasse les deux parties. Attention, l’objectif de cette méthode n’est pas de “piller” votre futur client en lui faisant payer un prix avec lequel il n’est pas à l’aise.

Si vous faites cela, vous risquez de ruiner vos chances de collaboration dans le futur. N’oubliez pas, l’adversaire n’est pas la personne au bout du fil, l’adversaire, c’est la situation

Distordre la réalité avec l'aversion à la perte

L'aversion à la perte est un biais cognitif qui explique que nous préférons éviter des pertes plutôt que d'obtenir des gains. Cette idée a été théorisée par Daniel Kahneman psychologue et économiste ayant reçu le prix Nobel d'économie en 2002.

Comment en tirer parti dans une négociation ? Plaçons-nous du côté du prospect qui recherche un ou une freelance pour résoudre un problème au sein de son entreprise. La perspective d'une mission réussie n'est pas une source de motivation aussi forte que l'idée d'une mission ratée. Plutôt que d'insister sur la qualité de vos prestations, insister plutôt sur le risque qu'un autre de vos prospects vous embauche avant qu'il se décide, le laissant avec un freelance moins compétent que vous.

Prospect : "*Je vous remercie pour cet échange, on va y réfléchir et on revient vers vous...*"

Freelance : "*Super ! En revanche, j'attends des réponses d'autres prospects d'ici la fin de la semaine, j'aimerais beaucoup qu'on travaille ensemble, mais si je m'engage avec un autre client, je ne serai pas disponible avant trois mois. Pensez-vous pouvoir me faire un retour d'ici la fin de la journée ?*"

La peur de perdre une opportunité, c'est ça qui nous tient éveillé la nuit, personne ne perd le sommeil parce que la vie est belle et que les oiseaux chantent... Ces dernières années, je me suis rendu compte que devenir un bon négociateur demandait beaucoup de pratique.

Lilian Alvarez est freelance en développement d'application mobile et créateur d'une formation qui aide les développeurs à cartonner en freelance.

Article écrit par Lilian Alvarez