

GUIDE PRATIQUE N°9

La Négociation

Obtenir le Meilleur Prix dans Toutes les Situations

Acheteurs · Fournisseurs · Clients · Partenaires · Financement

Les techniques de négociation des meilleurs commerçants africains — expliquées et illustrées

■ Ce guide est fait pour vous si...

Vous avez souvent l'impression de payer trop cher vos fournisseurs. Vous avez du mal à défendre votre prix face à des clients qui négocient agressivement. Vous ne savez pas comment obtenir un crédit ou un délai auprès de vos partenaires commerciaux. Ce guide vous donne les outils concrets pour négocier avec confiance dans toutes les situations du quotidien d'entrepreneur.

Ce que vous allez maîtriser

- ✓ Les 5 principes fondamentaux de toute négociation réussie
- ✓ Les 10 techniques de négociation des meilleurs commerçants africains
- ✓ Comment négocier avec vos fournisseurs : script complet avec dialogues
- ✓ Comment défendre votre prix face à un client qui veut 'un geste'
- ✓ Comment négocier un délai de paiement, un crédit ou un partenariat
- ✓ Les erreurs qui vous font systématiquement perdre en négociation
- ✓ Le simulateur : 12 situations de négociation avec réponses optimales

PARTIE 1 — Les 5 principes fondamentaux de toute négociation

La négociation n'est pas un conflit — c'est une recherche d'accord mutuellement avantageux. Les meilleurs négociateurs africains ne sont pas agressifs — ils sont préparés, patients et stratégiques. Ces 5 principes s'appliquent à toutes les négociations, quelles qu'elles soient :

P1

Préparez-vous toujours AVANT de négocier

La négociation se gagne avant de commencer. Avant chaque négociation importante, connaissez : votre objectif idéal (ce que vous voulez vraiment), votre prix plancher (en-dessous duquel vous dites non), votre meilleure alternative si la négociation échoue (BATNA), et les besoins réels de votre interlocuteur.

Exemple : Un acheteur qui connaît les prix de 3 concurrents avant de rencontrer son fournisseur a déjà 50% de la négociation gagnée.

P2

Celui qui annonce le prix en premier perd l'avantage de l'ancrage

L'ancrage est le premier chiffre prononcé dans une négociation — il conditionne toute la discussion. Si vous achetez, essayez de faire annoncer le prix par le vendeur d'abord, puis ancrez en dessous. Si vous vendez, annoncez en premier un prix volontairement plus élevé pour que la négociation descende vers votre prix réel.

Exemple : Règle : Faites toujours parler l'autre partie en premier. 'Quel est votre meilleur prix ?' est votre question de départ.

P3

Préparez des contreparties, pas des cadeaux

Ne faites jamais une concession sans obtenir quelque chose en échange. Une concession gratuite dit à votre interlocuteur que vous aviez de la marge — et il va en demander plus. Chaque fois que vous concédez quelque chose, conditionnez-le : 'Si je fais X, vous faites Y.'

Exemple : 'Si je vous offre la livraison gratuite, vous me commandez les 2 variantes.' vs 'Bon, je vous offre la livraison.' → La première préserve votre position.

P4

Le silence est votre arme la plus puissante

Après avoir fait une offre ou demandé quelque chose, taisez-vous. Le silence est inconfortable — et la plupart des gens meublent le silence en faisant des concessions. Apprenez à vous taire après chaque proposition et laissez l'autre parler en premier.

Exemple : Vous proposez 8 000 FCFA au lieu de 12 000 FCFA. Silence. Le fournisseur : 'Je peux faire 9 500...' Vous avez gagné 2 500 FCFA sans dire un mot.

P5

Visez le win-win — les accords durables se construisent sur l'intérêt mutuel

La meilleure négociation est celle dont les deux parties sortent satisfaites. Un fournisseur lésé cherche à récupérer ailleurs (qualité réduite, délais rallongés). Un client qui se sent arnaqué ne revient pas. Négociez dur sur le prix mais restez respectueux — et cherchez toujours à comprendre ce qui compte vraiment pour l'autre partie.

Exemple : Parfois, ce que veut vraiment l'autre n'est pas le prix — c'est un paiement immédiat, une commande régulière, ou une recommandation.

PARTIE 2 — Les 10 techniques des meilleurs négociateurs

Ces techniques sont utilisées quotidiennement par les meilleurs commerçants des marchés de Yaoundé, Douala et de toute l'Afrique. Elles sont universelles et adaptées à toutes les situations :

TECHNIQUE 1

L'Ancrage par le bas (acheteur)

Annoncez un premier chiffre volontairement inférieur à ce que vous êtes prêt à payer. Ce chiffre 'ancree' la négociation vers le bas et vous laisse de la marge pour monter.

Exemple : 'Ce produit, je l'ai vu à 5 000 FCFA ailleurs. Vous pouvez faire quel prix ?' — alors que vous accepteriez 8 000 FCFA.

TECHNIQUE 2

L'Ancrage par le haut (vendeur)

Annoncez un premier prix plus élevé que votre prix cible. Vous laisserez le client 'gagner' en descendant jusqu'à votre vrai prix, alors qu'en réalité vous n'avez rien cédé.

Exemple : Votre prix cible est 25 000 FCFA. Vous annoncez 32 000 FCFA. Le client négocie à 26 000 FCFA — il est content, vous aussi.

TECHNIQUE 3

Le Faux Concurrent

Mentionnez un concurrent (réel ou hypothétique) qui propose le même produit moins cher. Cette pression crée un sentiment d'urgence chez le fournisseur qui préfère vendre moins cher que de perdre le client.

Exemple : 'Votre concurrent en bas de la rue fait ce produit à 7 500 FCFA. Vous pouvez m'aligner ?' — vrai ou pas, ça marche.

TECHNIQUE 4

La Tranche de Saucisson

Obtenez des concessions petites mais cumulées plutôt qu'une grande concession d'un coup. Chaque petite concession semble anodine, mais l'effet cumulé est significatif.

Exemple : D'abord : 'Vous me faites -5% ?' Puis : 'La livraison gratuite ?' Puis : 'Vous ajoutez les emballages ?' — 3 concessions qui font -15% au total.

TECHNIQUE 5

Le Bon Cop / Mauvais Cop

Si vous négociez à deux, l'un joue le dur ('Je ne peux vraiment pas dépasser ce prix') pendant que l'autre joue le conciliateur ('Voyons si on peut trouver un arrangement'). Fonctionne aussi en solo avec un 'patron invisible'.

Exemple : 'Personnellement je veux vous acheter, mais mon associé ne me laissera jamais payer plus de X FCFA.' — le 'patron' qui n'existe pas fait pression à votre place.

TECHNIQUE 6**Le Temps qui Presse (côté acheteur)**

Créez une contrainte de temps réelle ou artificielle pour forcer une décision favorable. La pression du temps pousse l'autre partie à faire des concessions pour ne pas perdre l'affaire.

Exemple : 'Je dois prendre ma décision aujourd'hui — mon budget est alloué ce soir. Vous pouvez me faire un prix pour cette commande immédiate ?'

TECHNIQUE 7**La Demande Finale (le 'Nibble')**

Après que l'accord est pratiquement conclu, demandez un petit avantage supplémentaire. L'autre partie, soulagée que l'accord soit presque là, accepte souvent pour ne pas tout remettre en question.

Exemple : L'accord est conclu à 45 000 FCFA. Vous dites : 'C'est bon ! Et vous me livrez demain matin sans supplément ?' — 80% des chances qu'il dise oui.

TECHNIQUE 8**La Réciprocité Calculée**

Offrez d'abord quelque chose de valeur à l'autre partie — puis demandez une concession. Le sentiment de dette psychologique pousse l'autre à être plus généreux en retour.

Exemple : Vous recommandez activement le fournisseur à 2 de vos contacts AVANT de négocier votre propre prix. Quand vous négociez, il vous doit quelque chose.

TECHNIQUE 9**Le Point de Rupture Visible**

Montrez clairement (et sincèrement) que vous avez une limite absolue. Pas comme une menace — comme une réalité financière. L'autre partie, si elle veut l'accord, doit trouver une façon de vous rejoindre.

Exemple : 'Mon budget mensuel pour les matières premières est strictement de 300 000 FCFA. Au-delà, je ne peux pas me fournir chez vous ce mois-ci.'

TECHNIQUE 10**La Valeur Ajoutée Alternative**

Quand vous ne pouvez pas baisser votre prix, ajoutez de la valeur au lieu de faire une remise. Les extras vous coûtent moins que la remise mais sont perçus comme précieux par le client.

Exemple : Plutôt que -10% : ajoutez la livraison gratuite, un produit bonus, une garantie prolongée, ou un délai prioritaire. L'acheteur a l'impression d'avoir 'gagné' quelque chose.

PARTIE 3 — Négocier avec vos fournisseurs : le script complet

Voici le script de négociation étape par étape pour obtenir le meilleur prix auprès de vos fournisseurs — avec les dialogues exacts à utiliser :

1 La préparation (AVANT la négociation)

Renseignez-vous auprès de 2-3 fournisseurs concurrents. Notez leurs prix. Calculez votre prix maximum acceptable (en fonction de votre marge). Préparez vos arguments : volume d'achat, régularité, paiement immédiat, fidélité. Ne révélez jamais votre prix maximum — même sous pression.

2 L'ouverture (faire parler le fournisseur en premier)

Laissez toujours le fournisseur annoncer son prix en premier. S'il insiste pour que vous commenciez, demandez une fourchette générale.

■ ■ Vendeur / Fournisseur :

"Quel est votre budget pour cette commande ?"

■ Votre réponse (acheteur) :

"Je préfère d'abord connaître vos tarifs selon les volumes — ça dépend de ce que vous proposez."

→ Vous forcez le fournisseur à ancrer en premier — vous gardez l'avantage.

3 La contre-offre ancrée (après avoir entendu son prix)

Après que le fournisseur a annoncé son prix, marquez une pause (silence), puis proposez un prix significativement plus bas avec une justification.

■ ■ Vendeur / Fournisseur :

"Le carton de 50 unités est à 85 000 FCFA."

■ Votre réponse (acheteur) :

"Hmm... J'ai vu ce produit à 65 000 FCFA chez votre concurrent la semaine dernière. Pour une commande régulière mensuelle, vous pouvez faire quel prix ?"

→ Double technique : faux concurrent + engagement de volume régulier.

4 Négocier sur plusieurs leviers (pas seulement le prix)

Si le fournisseur ne peut pas bouger sur le prix, négociez sur d'autres aspects : délai de paiement, quantité minimum, emballage, livraison, conditions.

■ ■ Vendeur / Fournisseur :

"Je ne peux pas descendre en-dessous de 78 000 FCFA — c'est mon prix minimum."

■ Votre réponse (acheteur) :

"D'accord, je comprends. Si vous ne pouvez pas bouger sur le prix, pouvez-vous me livrer gratuitement ? Et me donner 15 jours pour payer le solde ?"

→ La livraison et le délai ont une vraie valeur — vous économisez même si le prix reste.

5**La clôture et la demande finale (le Nibble)**

Quand l'accord est presque conclu, ajoutez une dernière demande anodine que le fournisseur acceptera pour ne pas perdre la vente.

■■ Vendeur / Fournisseur :

"OK, 78 000 FCFA avec livraison gratuite et 15 jours de délai."

■ Votre réponse (acheteur) :

"Parfait ! On est d'accord. Et vous me donnez 5 unités supplémentaires comme geste pour ce premier partenariat ?"

→ 80% de chances de succès — le fournisseur est soulagé d'avoir conclu l'accord.

■ Résultat de cette négociation

Prix initial : 85 000 FCFA Prix final : 78 000 FCFA + livraison gratuite + 15 jours de délai + 5 unités bonus Économie réelle : environ 15 000 à 18 000 FCFA sur une commande de 85 000 FCFA = -18 à -21% Et vous avez préservé une relation commerciale saine — le fournisseur reste un partenaire.

PARTIE 4 — Défendre votre prix face à un client qui négocie

Les clients qui négocient sont souvent les clients les plus sérieux. Savoir défendre votre prix avec confiance — sans vous effondrer ni perdre le client — est l'une des compétences les plus rentables d'un entrepreneur :

4.1 — Les 6 objections les plus fréquentes et comment y répondre

Objection : "C'est trop cher"

Votre réponse : 'Je comprends votre réaction — le prix est un facteur important. Laissez-moi vous expliquer ce qui est inclus...' [Listez les bénéfices concrets, pas les caractéristiques]. 'Nos clients qui ont choisi moins cher ont souvent dû repayer plus tard pour corriger les problèmes. Votre commande sera [bénéfice spécifique].'

→ Répondez avec la valeur — pas avec une excuse ou une remise immédiate.

Objection : "Votre concurrent est moins cher"

Votre réponse : 'Vous avez tout à fait raison de comparer. La différence de prix vient de [raison précise : ingrédients, qualité, service, garantie]. Si le prix le plus bas est votre seul critère, votre concurrent est peut-être le bon choix. Mais si [bénéfice clé] compte pour vous, alors nous sommes votre meilleure option.'

→ Ne dénigrez jamais le concurrent — comparez les valeurs, pas les prix.

Objection : "Faites un effort / Faites un geste"

Votre réponse : 'Je suis heureux de faire un geste — mais j'ai besoin que ça marche dans les deux sens. Si je vous offre [X], est-ce que vous vous engagez sur [commande régulière / recommandation / paiement immédiat] ?'

→ Ne jamais céder sans contrepartie. Un 'geste' sans échange dit : 'Mon prix d'origine était gonflé.'

Objection : "Je vais réfléchir"

Votre réponse : 'Bien sûr, prenez le temps nécessaire. Juste pour vous aider dans votre réflexion — est-ce que c'est le prix qui vous retient, ou y a-t-il une autre information dont vous avez besoin ?' [Identifiez l'objection réelle — souvent ce n'est pas le prix]

→ 'Je vais réfléchir' masque souvent une autre objection — aidez le client à l'exprimer.

Objection : "Je n'ai pas le budget maintenant"

Votre réponse : 'Je comprends parfaitement. Deux options pour vous : je peux vous proposer un acompte de 50% maintenant et le solde à la livraison, ou je note votre commande et vous contacte quand votre budget est disponible — à quel moment pensez-vous pouvoir confirmer ?'

→ Proposez une solution de paiement plutôt que de perdre la vente.

Objection : "C'est pour un ami / on se connaît"

Votre réponse : 'Je suis vraiment content qu'on se connaisse — c'est précisément pour ça que je vous traite comme un client important avec mon meilleur service. Mes prix reflètent la qualité que je vous garantis. Je peux vous offrir [livraison gratuite / produit bonus] en signe d'amitié — mais le prix reste le même car c'est ce qui garantit ma qualité.'

→ La relation personnelle ne justifie pas de travailler à perte — expliquez-le avec chaleur.

PARTIE 5 — 8 situations de négociation avec scripts optimaux

Ces situations sont tirées du quotidien des entrepreneurs camerounais. Pour chacune, la technique à utiliser et le dialogue optimal :

SIT. 1 — Demander un délai de paiement à un fournisseur

Technique : Réciprocité + Engagement futur

Fournisseur : 'Le paiement est dû à la livraison.' Vous : 'Absolument, et je suis un client régulier depuis [durée]. Ce mois-ci j'ai un décalage de trésorerie de 15 jours. Si vous m'accordez ce délai, je vous commande [X% de plus] dès le mois prochain et je vous recommande à [nom d'un contact]. C'est un investissement dans notre partenariat.'

SIT. 2 — Négocier une remise volume sur Cape Market (annonce grossiste)

Technique : Ancrage + Engagement de volume

Client : 'Vous vendez à 3 500 FCFA l'unité — pour 50 unités, vous faites quel prix ?' Vous (si vous êtes vendeur) : 'Pour 50 unités, je peux faire 3 000 FCFA — mais j'aurais besoin que vous confirmiez la commande ce soir. Vous payez 30% d'acompte maintenant, solde à la livraison. Ça vous convient ?'

SIT. 3 — Obtenir un meilleur loyer lors d'un renouvellement

Technique : Faux Concurrent + Point de Rupture

Propriétaire : 'Le loyer passe à 120 000 FCFA.' Vous : 'J'ai reçu une offre à 95 000 FCFA dans un local équivalent à 2 rues d'ici. Je préfère rester ici car j'y ai ma clientèle. Mais à 120 000 FCFA, mon budget ne tient plus. À 100 000 FCFA, je signe immédiatement pour 2 ans.'

SIT. 4 — Défendre votre prix de prestation de service

Technique : Valeur Ajoutée + Objection sur la valeur

Client : 'C'est trop cher pour juste une robe.' Vous : 'Je comprends. Ce n'est pas juste une robe — c'est 3 essayages, des retouches incluses pendant 30 jours, un tissu de qualité premium sourcé directement, et une garantie de rendu parfait pour votre cérémonie. Pour une tenue que vous porterez lors d'un moment important, 35 000 FCFA c'est votre meilleure décision de la journée.'

SIT. 5 — Négocier avec un client en retard de paiement

Technique : Plan de paiement + Incitation immédiate

Client : 'Je n'ai pas encore l'argent.' Vous : 'Je comprends. Proposons quelque chose de réaliste pour les deux parties : vous me versez 30 000 FCFA aujourd'hui par MoMo, et les 50 000 FCFA restants dans 10 jours. Si vous payez tout aujourd'hui, je vous offre 5% de remise sur votre prochaine commande. Ça marche pour vous ?'

SIT. 6 — Obtenir une commande groupée d'une entreprise

Technique : Offre Exclusive + Urgence

Responsable achats : 'On n'a pas de budget cette semaine.' Vous : 'Je comprends. Cette offre est réservée aux entreprises — 20 plateaux repas à 3 500 FCFA au lieu de 4 500 FCFA pour toute commande confirmée avant jeudi. C'est votre déjeuner d'équipe de vendredi résolu sans dépasser votre enveloppe habituelle. Je vous envoie la facture proforma maintenant ?'

SIT. 7 — Négocier les frais bancaires ou Mobile Money

Technique : Volume + Relation Long Terme

Agent MoMo : 'Les frais sont fixes.' Vous : 'Je génère environ [X] transactions par mois dans votre agence. Est-ce que votre manager peut m'accorder un compte professionnel avec des frais réduits ? J'aimerais aussi amener mes clients à utiliser votre agence. Ce serait un partenariat gagnant-gagnant.'

SIT. 8 — Négocier votre propre salaire ou rémunération de prestation

Technique : Ancrage Haut + Valeur Justifiée

Client : 'On pensait à 50 000 FCFA pour cette prestation.' Vous : 'Merci pour votre confiance. Pour une prestation de cette envergure — [détaillez] — mon tarif est de 85 000 FCFA. Cela inclut [listez les livrables et garanties]. Si vous confirmer cette semaine, je peux commencer lundi.'

PARTIE 6 — Les 8 erreurs qui vous font perdre en négociation

1 Négocier sans se préparer

Aller chez un fournisseur sans connaître ses prix concurrents ni avoir défini son prix maximum. L'improvisation coûte toujours plus cher que la préparation.

2 Annoncer son budget en premier

'Mon budget est de 50 000 FCFA' dit à l'autre partie exactement combien vous êtes prêt à payer. Vous venez de lui offrir votre prix maximum sur un plateau.

3 Accepter le premier prix sans négocier

Tout premier prix est un prix de départ, pas un prix final. Ne jamais accepter le premier prix — même s'il vous semble correct. Toujours demander : 'Vous ne pouvez vraiment pas faire mieux ?'

4 Négocier de façon agressive ou irrespectueuse

La négociation agressive crée des tensions qui se paient ailleurs : livraisons retardées, qualité réduite, service dégradé. Négociez fermement mais restez toujours respectueux.

5 Faire des concessions sans contrepartie

Chaque fois que vous cédez quelque chose sans rien obtenir en échange, vous signalez que vous avez de la marge. L'autre partie demandera plus.

6 Avoir peur du silence

Le silence après une offre est votre meilleure arme. La plupart des gens ne supportent pas le silence et comblent le vide par des concessions. Après votre offre, taisez-vous et attendez.

7 Ne pas savoir quand s'arrêter

Pousser une négociation jusqu'à l'os — obtenir la dernière concession possible — peut gagner quelques francs et perdre un partenaire commercial pour des années.

8 Promettre un volume que vous ne pouvez pas tenir

Promettre 10 commandes par mois pour obtenir un prix de volume, puis ne commander que 3 fois, détruit votre crédibilité. Promettez uniquement ce que vous pouvez tenir — votre réputation est votre actif commercial.

Checklist avant chaque négociation importante

- ✓ J'ai comparé les prix de 2-3 concurrents avant de rencontrer ce fournisseur
- ✓ J'ai défini mon prix maximum acceptable et je ne le dirai pas en premier
- ✓ J'ai préparé mes arguments : volume, fidélité, paiement immédiat, recommandation
- ✓ J'ai identifié 2-3 contreparties que je peux offrir en échange de concessions

- ✓ Je suis prêt à utiliser le silence après mes propositions
- ✓ Je connais ma BATNA (meilleure alternative si cette négociation échoue)
- ✓ J'ai planifié ma demande finale (Nibble) pour le moment de clôture
- ✗ Je vais annoncer mon budget maximum dès le début de la conversation
- ✗ Je vais accepter le premier prix si il me semble raisonnable sans négocier
- ✗ Je suis prêt à promettre un volume que je ne suis pas sûr de tenir pour obtenir un prix

■ La négociation est une compétence — pas un talent

Chaque négociation réussie est le résultat d'une préparation, pas d'une improvisation. Commencez cette semaine : appliquez l'Ancrage à votre prochain achat fournisseur et mesurez l'économie réalisée. La pratique fait le maître.

capemarket.cm · capeafrique.org/ressources-entrepreneurs/