

EXPOSE
THEME : LE NEGOCIATEUR ALLEMAND
OU
COMMENT NEGOCIER
AVEC LES ALLEMANDS ?

Présenté par :

- MAMERY MAHOUE J-M
- COULYBALY FATEM
- GNONSEA NADEGE
- GOUEDLI

Professeur :

Mr EBY FERDINAND

DATE : MARS 2009

PLAN

- I- LES ALLEMANDS ET LA CULTURE ALLEMANDE
 - 1- Le temps
 - 2- L'espace
 - 3- Le pouvoir, ordre et cloisonnement
 - 4- Le style de communication
 - 5- Profession, formalisme et éthique du travail
- II- LA NEGOCIATION AVEC LES ALLEMANDS
 - 1- les bases de la négociation
 - 2- la psychologie allemande
 - 3- la conclusion et le suivi
- III- LES ATTITUDES POUR REUSSIR UNE BONNE NEGOCIATION
 - 1- Préparation
 - 2- Comportement
 - 3- Pour réussir

INTRODUCTION

La négociation interculturelle constitue un défi supplémentaire dans le sens où il n'y a pas de recettes miracles mais une nécessité d'être conscient des pièges culturels.

Ainsi Il faut éviter de se référer à ses codes culturels ou à ses croyances sur l'autre.

En effet, oubliez les stéréotypes, faites attention à votre interlocuteur. Dès lors dans un contexte interculturel, la négociation est souvent une recherche d'équilibre entre les droits, responsabilités de la culture d'origine de celle du pays dans lequel vous vous rendez. Dans le cas des Allemands la négociation n'est pas une affaire aussi simple car elle est caractérisée par la dureté et une quasi-absence de convivialité.

Cependant la question qui se pose est de savoir comment donc négocier avec les Allemands ?

Nous essaierons d'aborder le sujet en trois grands points :

- La culture allemande
- La négociation avec les allemands
- les attitudes pour réussir une bonne négociation

I. LES ALLEMANDS ET LA CULTURE ALLEMANDE

1- Le temps

Concernant le Temps, les Allemands respectent scrupuleusement les horaires et les délais.

Ils possèdent une notion du temps mono chronique et donc il existe un cloisonnement des activités. En général, les Français ont une notion du temps plus large. L'horaire sert d'indicateur, mais inclut une marge acceptable de retard. Pour les Allemands, l'heure est précieuse et perdre du temps peut être considéré comme un crime. "Une fois que vous êtes considéré par une entreprise allemande comme étant un partenaire peu fiable, il est très difficile de modifier son opinion."

2- L'espace

Il faut savoir que les allemands ont un besoin d'espace vitale, il ne faut donc pas être trop proche de leur visage. Ainsi une porte ouverte constitue un désordre et le fait de regarder à l'intérieur d'un bureau depuis le seuil constitue une intrusion. Par ailleurs, la distance d'intrusion est d'environ deux mètres. Les Allemands ont donc une notion du territoire très aigüe. Cette notion de territoire se traduit également par la coupure franche entre la vie professionnelle et privée. En outre ils sont très écologiques (cela n'est pas bien vu de jeter un papier ailleurs que dans une poubelle). Chez les Allemands la communauté est très importante, ils ont beaucoup plus tendance à se regrouper que les Français.

3- Le pouvoir, ordre et cloisonnement

- Les notions d'ordre, de pouvoir et de cloisonnement sont très fortes (respect de la hiérarchie dans les prises de décision même de peu d'importance).

- Enfin les Allemands sont très exigeants, méticuleux, courtois et donne une grande valeur au travail.

En Allemagne, la fonction est prédominante par rapport au niveau hiérarchique :

ne jamais chercher à court-circuiter l'interlocuteur technique désigné par l'entreprise allemande.

4- Le style de communication

Le style de communication allemand a la réputation d'être cordial et très direct. Dans L'approche latine, il existe toujours une part de séduction,

on cherche à susciter l'enthousiasme chez son interlocuteur. Les Allemands ne sont, au contraire, réceptifs qu'à une argumentation solide et motivée. Pour les convaincre et gagner leur confiance, il faut toujours être rationnel et factuel.

Les Allemands accordent généralement moins facilement leur confiance que les Français : ils ne changent pas aisément de prestataire, une évolution sera toujours le fruit d'une concertation mûrement réfléchie, mais, une fois convaincus, ils se montrent plus fidèles.

5- Ethique du travail, formalisme et profession

L'Allemand ne s'égare pas en considérations personnelles pendant le travail. En effet pour les Allemands, se montrer distant et formel est la seule attitude à adopter en affaires, d'où la quasi-impossibilité de mélanger le contact professionnel avec l'établissement de liens amicaux. Réciproquement, le temps des loisirs est sacré (éviter de proposer des rendez-vous en soirée). Beaucoup de négociateurs français sont très choqués par le comportement froid et distant des Allemands durant une négociation. "Ils gardent un masque de glace durant toutes vos présentations et ne vous accordent jamais un sourire. Chaque fois qu'on discute avec eux, tout reste à un niveau professionnel." Les Allemands sont des hommes d'affaires très formels et il n'y a pas d'équivalent en allemand pour les "small talks". Ils ne partagent pas l'envie des Français d'établir des bonnes relations avec leurs partenaires dès le début. N'oubliez pas que la priorité des hommes d'affaires allemands est d'être "justes et conformes à l'éthique". Mais une fois que vous avez démontré que l'on pouvait vous faire confiance, une bonne relation s'installe naturellement. Les Allemands éprouvent enfin la nécessité de tout écrire. "Après chaque étape, notre partenaire confirmait par écrit les points discutés, explique un négociateur français, c'est une telle perte de temps !" La démarche confirme l'accord et sert de guide pour les Allemands. Une fois la décision formalisée, vous pouvez être certain que les Allemands s'y conformeront dans les moindres détails.

II. LA NEGOCIATION AVEC LES ALLEMANDS

Comme en témoigne le directeur commercial français d'un groupe de télécommunications, "la négociation avec les Allemands est lente, logique et très analytique". Les Allemands arrivent très bien préparés et vous pressent pour obtenir des concessions, notamment sur les prix. Alors que dans les autres pays germaniques, comme la Scandinavie et les Pays-Bas où il faut éviter les conflits durant la négociation, les Allemands sont prêts à se battre pour leurs principes et leurs buts et s'avèrent très persistants. La négociation avec les Allemands n'est pas pour les fragiles du cœur...

1. Les bases de la négociation avec les Allemands

Il n'existe pas de "démarche type" en matière de négociation commerciale avec les Allemands, mais il est absolument indispensable de prendre en compte un certain nombre de règles - qui peuvent apparaître comme allant de soi, mais qui ont toute leur importance si l'on souhaite que la vente d'un produit/service ait une chance d'aboutir.

1.1 La prise des rendez-vous

- Une première entrevue professionnelle est généralement brève, utile, objective; elle doit donc être soigneusement préparée.
- Préciser sa fonction dans l'entreprise et l'objectif du contact. Un contact n'est jamais pris "pour voir", le temps étant une denrée précieuse pour les Allemands.
- Le négociateur allemand ne souhaite pas connaître son interlocuteur, mais l'offre que celui-ci a à lui faire : il ne s'agit donc pas de dire "Que puis-je pour vous ?", mais plutôt "Voilà ce que j'ai à vous proposer".
- Le premier contact est relativement impersonnel, sans trop de souci de faire connaissance : il est avant tout professionnel et formel.

- Tenir compte, d'une part, de la période de l'année pour la disponibilité de l'entreprise (éviter les périodes de préparation de salons ou la proximité de Noël), et d'autre part, du fait que les Allemands commencent tôt et finissent tôt leur journée de travail (pas de rendez-vous au delà de 16H). La pause de midi est généralement courte. On peut prendre un rendez-vous vers midi, à condition d'éviter le repas d'affaires. ("Les Belges négocient pendant les repas, nous négocions entre les repas", disent parfois les Allemands par boutade).
- Demander, avec précision, l'endroit exact du rendez-vous, de façon à être impérativement ponctuel.
- Confirmer le rendez-vous par écrit (télex ou fax) et ne pas oublier de mentionner le titre de l'interlocuteur s'il en a un (Doktor, Diplom Ingenieur ...)

1.2 La négociation

La négociation est un véritable "marathon" informatif :

- Présenter d'abord la société, la situer géographiquement et dans son secteur, avec des références clients.
- Aller droit au but en étant concis : exploiter au maximum le peu de temps qui vous est imparti en étant exhaustif et systématique (ne rien laisser au hasard), car il n'y aura pas, en général, deux rendez-vous.
 - Eviter les non-dits, et être le plus explicite possible : l'exposé doit être séquentiel (chaque point, développé de façon complète, l'un après l'autre) et éviter les retours en arrière.
- Laisser des documents écrits qui ne seront pas mis au panier, mais classés.
 - La négociation progresse par accords successifs portant sur chaque point de détail :

prix, délais, conditions de garantie, modalités de paiement.

- Les acheteurs allemands argumentent sans concession et souvent avec une grande agressivité commerciale. Cette attitude, qui paraît rude voire négative, peut témoigner pourtant de l'intérêt de la partie adverse, qui se prononce sans ambiguïté sur les points d'achoppement de la négociation.

- Il faut savoir se montrer ferme, ne "lâcher" sur une condition qu'en contrepartie d'une autre, en fonction de l'intérêt de son entreprise et de la réalité du marché. Chaque remise sur le tarif de base doit correspondre à une contrepartie de la part de l'acheteur.

Ainsi, un point de ristourne peut avoir pour contrepartie un engagement de volume supplémentaire. Il faut éviter les remises concédées "in extremis" ruinant tous les efforts de présentation professionnelle et d'affirmation de ses positions dans la négociation.

- Ainsi, le fait de "dévoiler son jeu", son offre, avec l'exposition du produit, du prix, des conditions et délais de vente, constitue une démarche d'engagement plus proche de l'esprit "Bei uns ist es so", répandu dans les entreprises allemandes, plutôt qu'une démarche longue et hésitante afin de cerner la motivation de l'acheteur.

2. La psychologie allemande

Les Allemands aiment:

- Être pris au sérieux
- Que l'on soit direct.
- La vérité

3. la conclusion et le suivi

L'acheteur allemand ne recevra pas un individu parce que, sur le moment, il est intéressé, mais parce qu'il est à la recherche d'informations diverses. La phase de conclusion sera donc très rarement immédiate et ce d'autant plus que certaines décisions dans l'entreprise

sont prises sur un mode collégial. Mais l'interlocuteur allemand dira aisément s'il est intéressé et, de façon certaine, s'il n'est pas intéressé et pourquoi ; ce qui constitue une source d'informations importante.

Si l'accord est conclu, rien ne doit rester dans le flou et l'incertitude :

=> Ne pas oublier d'envoyer des remerciements à la suite du rendez-vous et de donner une suite aux entretiens.

=> Prévoir, en cas de demande, une livraison d'échantillons immédiate ou dans des délais scrupuleusement respectés.

III- LES ATTITUDES A TENIR POUR REUSSIR LA NEGOCIATION

1-Préparation

Soyez prêt à répondre à des questions techniques, à fournir des références. Venez accompagné d'un expert ou soyez suffisamment préparé pour répondre vous-même. Soyez prêt à présenter une offre complète. Apportez des supports imprimés, idéalement traduits en allemand.

2-Comportement

Les Allemands vont vraisemblablement vérifier vos dires. Soyez honnête, patient et discipliné. Adressez-vous à votre partenaire en utilisant son titre véritable (beaucoup ont le titre de Docteur). Ne l'interrompez pas durant une réunion, il pourrait se sentir insulté. Soyez à l'heure et respectez les délais. Comportez-vous de manière très directe et strictement professionnelle.

3-Pour réussir

Pas de point obscur. Soyez ferme avec ce qui est négociable ou non négociable, votre partenaire Allemand appréciera des règles claires. Soyez prêt à formaliser toute décision. Alors vous serez considéré comme étant un interlocuteur fiable.

CONCLUSION

Au terme de notre analyse il ressort que la négociation avec les Allemand nécessite une très grande maîtrise de son sujet, une précision de taille dans le traitement des informations, et une attitude de professionnel. Aussi faut-il ajouter le respect des horaires et de la hiérarchie. En effet leur phobie du risque fait que les Allemands recherchent des relations d'affaires honnêtes et ouvertes, et toute autre attitude est considérée comme non professionnelle et peut amener la négociation à se terminer prématurément. C'est pourquoi la considération des facteurs liés à la culture Allemande n'est pas à négliger. Car certaines erreurs peuvent faire échouer la négociation.