



Négociation commerciale - Chapitre 2 - Découvrir les motivations des autres (Bourkha)

Bilal Bourkha

► To cite this version:

Bilal Bourkha. Négociation commerciale - Chapitre 2 - Découvrir les motivations des autres (Bourkha). Master. Découvrir les motivations des autres (Bourkha), Maroc. 2020. hal-02989239

HAL Id: hal-02989239

<https://hal.science/hal-02989239>

Submitted on 5 Nov 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Négociation commerciale

S9
MAC



Module
Technique de Commerce

Bilal BOURKHA
b.bourkha@ump.ac.ma
 Sur facebook
<https://www.facebook.com/groups/negociation.commerciale.hp>

Négociation commerciale

Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS

2

Conçue par le groupe B. Julhiet, la méthode SONCAS est extrêmement utilisée ou adaptée par la plupart des organismes de formation.

La panoplie des motivations :
 S : Sécurité
 O : Orgueil
 N : Nouveauté
 C : Confort
 A : Argent
 S : Sympathie.

Négociation commerciale
ENCGO/S9
Bilal Bourkha
05/11/2020

Négociation commerciale

PREMIÈRE PARTIE AVOIR L'ESPRIT DE NÉGOCIATION
Chapitre 2 : Savoir découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS

3

En phase de découverte, il faut apprendre à reconnaître chez notre interlocuteur la (ou les) motivations d'achat dominante(s)

Ainsi, par exemple :

- Un « orgueil » commencera ses phrases par « moi, je »
- Un « sympathie » multipliera les « ensemble »
- Un « nouveauté » se fera repérer en recherchant le changement
- Une « sécurité » se montrera indécis
- Un « confort » sera calme et recherchera la praticité
- Un « argent » comptera tout.

Négociation commerciale
ENCGO/S9
Bilal Bourkha
05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés

4

SÉCURITÉ

Comment le reconnaître	Les mots positifs	Les mots négatifs	Le comportement à adopter pour le convaincre
Aime réfléchir et essayer, hésite, tergiverse, souvent méfiant, fidèle à ses fournisseurs, prend rarement des décisions seul	Références, normes, SAV, certifications, assurances, garantie, démonstration, expérience, preuve, solidité, fiabilité, stabilité...	Changement, risques, nouveauté, indécis...	Être assertif Démontrer Garantir Rassurer

Négociation commerciale
ENCGO/S9
Bilal Bourkha
05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés
ORGUEIL

5

Comment le reconnaître	Les mots positifs	Les mots négatifs	Le comportement à adopter pour le convaincre
Fier, égocentrique, dominant, ambitieux, cassant, a des certitudes, difficile à mener, individualiste.	Vous, premier, exclusif, prestige, personnalisation, notoriété, renommée, titres, être référence...	Les critiques, la vexation, l'humiliation, les détails, les papiers, banal, attendre, être contredit...	Valoriser Impliquer Mettre en valeur

Négociation commerciale
ENCGO/S9
Bilal Bourkha
05/11/2020

Négociation commerciale

Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés
NOUVEAUTÉ

6

Comment le reconnaître	Les mots positifs	Les mots négatifs	Le comportement à adopter pour le convaincre
Curieux, recherche l'originalité et le changement, anti-conformiste.	Précurseur, nouveau, avant-garde, à la pointe, technologie de pointe, différent, développement, novateur...	Le standard, la routine, monotonie, habitude...	Étonner, surprendre Être créatif, imaginatif Innover

Négociation commerciale
ENCGO/S9
Bilal Bourkha
05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés
CONFORT

Comment le reconnaître	Les mots positifs	Les mots négatifs	Le comportement à adopter pour le convaincre
Calmé, aime ce qui est pratique, assez conservateur.	Pratique, simple, fonctionnel, commodité, démonstration, mise en service, assistance, repères...	Complexité, complications, aventure, risques, efforts...	Avoir un langage posé Assister Faciliter

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés
ARGENT

Comment le reconnaître	Les mots positifs	Les mots négatifs	Le comportement à adopter pour le convaincre
Concret, matérialiste, recherche le gain, l'économie, aime comparer, analyser.	Économique, remise, prix, rentabilité, profit, retour sur investissement, marge, gain, gratuit, franco...	Le flou, le luxe, le superflu, hausse, frais supplémentaires, majoration...	Comparer Chiffrer Démontrer la rentabilité

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés
SYMPATHIE

Comment le reconnaître	Les mots positifs	Les mots négatifs	Le comportement à adopter pour le convaincre
Bavard, délicat, convivial, aime faire plaisir.	Ensemble, agréable, convivial, parler, être entouré, cadeau, les relations humaines, les visites fréquentes, les confidences, partenaire...	L'agressivité, dire non, être mal jugé, décevoir, la solitude, la technicité, l'indifférence...	Être chaleureux, attentif, attentionné, délicat, convivial, Prendre son temps, Faire plaisir, Être disponible

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés

Certains types peuvent être complémentaires :

- + Confort et Sécurité
- + Orgueil et Nouveauté
- + Confort et Sympathie

Mais d'autres sont en opposition :

- Nouveauté et Confort
- Nouveauté et Sécurité
- Orgueil et Argent
- Argent et Sympathie.

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés

L'ORÉAL : « Parce que je le vauds bien... »
=> **Orgueil**

Deux constructeurs automobiles qui communiquent sur la même cible :

PEUGEOT : « Vous n'aurez plus à choisir entre plaisir et sécurité »
=> **Sympathie et Sécurité**

VOLVO : « Vous n'aurez jamais pris tant de plaisir à être en sécurité ? »
=> **Sympathie et Sécurité.**

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020

Négociation commerciale
Chapitre 2 : Découvrir l'autre
LA MÉTHODE « SONCAS », CENTRÉE SUR LES MOTIVATIONS
Repérage et comportements adaptés

Des annonceurs parviennent à cibler des typologies contradictoires :

SIEMENS : « Prenez le meilleur, c'est moins cher »
(Orgueil) (Argent)

AIR France : « Vous allez aussi nous aimer pour nos Prix »
(Sympathie) (Argent)

D'autres changent de cibles :

PHILIPS (avant) : « Philips, c'est plus sûr ! »
(Sécurité)

PHILIPS (maintenant) : « Philips, faisons toujours mieux ! »
(Orgueil et Nouveauté).

Négociation commerciale ENCGO/S9 Bilal Bourkha 05/11/2020