

Recherche d'avantages mutuellement acceptables :

Il est normal que dans certains cas les intérêts des deux parties soient opposés. Par exemple, l'un cherche le prix le plus bas et l'autre le plus élevé. Seulement, chaque partie recherche néanmoins autre chose qu'un prix et c'est d'ailleurs là l'essentiel de la transaction. En effet, le Mexicain n'achète pas un produit uniquement en raison de son prix mais surtout pour sa fonction. De même, le représentant canadien ne vend pas un produit exclusivement pour percevoir un revenu mais également pour satisfaire son client et le persuader d'acheter de nouveau.

Les positions des négociateurs ont parfois pour effet de dissimuler les motifs fondamentaux de chacun d'eux. Lorsqu'on se cantonne sur ses positions, on oublie parfois ses véritables objectifs ainsi que ceux de son partenaire. La recherche d'un accord où tout le monde gagne consiste à concilier les intérêts de chacun. Plus on se concentre sur les questions de fond et plus rapidement on parviendra à une entente.

Faire la distinction entre la personne et le négociateur

Il ne faut jamais sous-estimer l'amour-propre des Mexicains. Lorsqu'on est amené à émettre une critique, il faut s'assurer de ne pas l'adresser directement au Mexicain car ce dernier ne manquera pas de l'associer à sa propre personne. Les négociateurs mexicains s'assoient à la table de négociation avec leurs perceptions, leurs priorités ainsi que leur propre schème de valeurs et croyances. Ceux-ci accordent une très grande importance au respect des uns envers les autres. Ils s'attendent à ce que leurs interlocuteurs partagent les mêmes valeurs.

Qu'elle soit ou non Justifiée, une critique adressée directement à un Mexicain aurait pour effet de placer ce dernier sur la défensive. On ne devra pas alors se surprendre de l'interruption du dialogue ou encore de la suspension indéfinie des pourparlers. Cela peut sembler puéil aux yeux du négociateur canadien mais c'est ainsi et l'ignorer pourrait mettre en péril le projet et réduire à néant tous les efforts investis dans la négociation.

Le Canadien doit s'efforcer de parvenir à une entente honorable en permettant à son vis-à-vis de sauver les apparences. Si un acheteur canadien amorce la négociation avec un fournisseur mexicain en exigeant qu'il lui offre son «meilleur prix», il lui fera une offre probablement intéressante mais hésitera par la suite à l'améliorer car ce serait convenir qu'il n'a pas donné son «meilleur prix» au début. Il faut donc laisser à son partenaire toute la latitude nécessaires pour améliorer son offre et ne jamais lui donner à penser que vous voyez son jeu.

Faire la distinction entre la personne et le négociateur exige une bonne compréhension des enjeux et des besoins respectifs, un talent aiguisé de