



## Comment bien négocier avec des Américains

Ce qui frappe d'emblée tant les touristes que les hommes ou femmes d'affaires, c'est le côté accessible et familier des interlocuteurs américains. Les contacts sont faciles à établir. On s'appelle rapidement, sinon d'emblée, par son prénom. Les relations sont peu hiérarchisées. L'humour - politiquement correct - fait partie des civilités dès que l'on fait connaissance avec eux.

Les Américains emploient un langage direct. *Time is money*. S'ils acceptent de vous rencontrer, c'est pour décider rapidement de continuer ou non à faire des affaires avec vous. Ils ont, par ailleurs, une approche très pragmatique des affaires.

Même si vous êtes une petite entreprise et malgré leur mentalité «patriote», ils restent ouverts et prêts à prendre des risques s'ils détectent un réel potentiel et un intérêt dans vos produits et services.

Ils sont naturellement positifs voire exagérément enthousiastes, comparés à nous et à nos comportements réservés. Ne vous imaginez donc pas trop vite que vous les avez convaincus.

Ils sont exigeants. Chez eux, le client est roi et la satisfaction doit être totale. Et souvent leurs intérêts personnels priment sur la loyauté envers leurs interlocuteurs et fournisseurs.

### Quels sont les conseils à suivre ?

- » Pour donner d'emblée une bonne impression, envoyez à l'avance la liste des points à discuter, où les objectifs sont clairement définis.
- » Soyez ponctuel à vos rendez-vous.
- » Présentez des supports (brochures, présentations, offres) simples, clairs et très professionnels, avec des chiffres précis, des données concrètes, des schémas et des photos.
- » Les arguments doivent être personnalisés, structurés et aller droit au fait. Ils doivent rassurer le client et démontrer que vous êtes un expert. Ils doivent faire prendre conscience des avantages réels et immédiats qu'apportent vos produits aux besoins égoïques du client.
- » Paraissez sûr de vous : appelez vos interlocuteurs par leurs prénoms, prenez un ton de voix imposant et regardez-les droit dans les yeux. Les poignées de main doivent être fermes.
- » L'ambiance conviviale et détendue cache souvent le côté dur et obstiné des Américains. Gardez toujours votre sang froid.
- » Montrez que vous êtes réactifs et disponibles : répondez immédiatement aux questions posées par e-mail, rappelez directement les personnes, etc. Respectez vos promesses et vos engagements (envoi d'une offre, d'échantillons, délais de livraison, conformité des produits, etc.). Le suivi des prospects doit être organisé avec un rythme très soutenu. Les prospects américains peuvent se décider très vite. Ne donnez donc pas la chance à un concurrent de passer avant vous !
- » Il est important d'énumérer avec précision les points d'accord, en fin de réunion.
- » Il est conseillé de formaliser un accord par écrit (*meeting report*, *letter of intent*) si possible sur le champ ou dans les jours qui suivent. L'intervention d'un avocat est habituelle aux Etats-Unis.

**Les prospects américains sont exigeants. Soyez professionnel, ponctuel, réactif et sûr de vous. Présentez des arguments convaincants. Rien ne doit être négligé pour aboutir à conclure des affaires aux Etats-Unis.**