



Government of the Netherlands

PROJET MORINGA DU CBI

Communication et négociation

FORMATION 10.1



CBI



Transforming Trade Together

Dr Andreas WESSELMANN



Commencer à communiquer avec les clients

- Préparez-vous bien avant de contacter le client
- Notez que les Européens, les Américains et les Asiatiques ont une perception différente de la vôtre au Burkina Faso.
- Lorsque vous contactez des Européens, veuillez noter que tous les pays ont un style de communication très différent.



La communication, c'est plus que la langue

Les compétences en anglais sont nécessaires dans le monde des affaires d'aujourd'hui

Cependant, la communication non verbale est tout aussi importante que le langage.

- le geste
- les expressions du visage
- le contact visuel
- le ton de la voix
- la distance interpersonnelle
- les vêtements

Communication interculturelle

- Dans la plupart des pays africains, les interlocuteurs communiquent entre eux de manière indirecte
- Ce n'est pas seulement le contenu, mais plutôt la manière dont il est communiqué qui est d'une importance capitale.
- C'est pourquoi il est important d'aborder le thème de la "communication interculturelle" et de se renseigner à l'avance sur le style de communication d'un pays.



Exemple Pays-Bas

- Style de communication directe
- Atmosphère détendue
- Mention du prénom entre partenaires commerciaux est courante
- Hiérarchies plates, l'euphémisme est de mise
- Repas d'affaires sont plus informels et permettent de maintenir une relation de confiance.

Exemple France

- style de communication indirecte (paraphrase, intonation)
- le temps est relatif, la planification à court terme, les retards sont fréquents
- maîtrise de la langue française très importante
- les structures hiérarchiques de prise de décision
- une apparence soignée est exigée
- petites conversations communes
- le déjeuner d'affaires est un élément important de la communication



Exemple Allemagne

- style de communication directe
- en arrivant très rapidement au véritable sujet de la communication, sans aucun retard
- La mention du prénom entre partenaires commerciaux est courante chez les jeunes Allemands.
- Les Allemands plus âgés sont plus formels - ils nomment par le nom de famille et le titre.
- S'ils n'aiment pas quelque chose, ils l'expriment ouvertement.

Exemple US américaine

- Style de communication très direct
- Toujours positif
- Créer un environnement agréable
- Toujours dur sur les faits
- Ne pas parler de problèmes, toujours parler de solutions



5 règles d'or de la communication

1. Les besoins des clients sont primordiaux

- Le client est roi
- traitement amical et respectueux
- satisfaction des clients

2. Communiquer clairement les avantages pour le client

- Quelle est la valeur ajoutée de vos services ?
- USP proposition de vente unique

3. L'honnêteté crée la confiance

- Rester honnête Communiquer les informations de manière transparente et ouverte
- Les informations dissimulées intentionnellement attirent une réputation négative

4. Proposer une interaction plutôt qu'un monologue

- De nos jours, le flux d'informations n'est plus un monologue, mais il est proactif. Répondez aux questions de vos clients

5. Le timing : Être et rester disponible rapidement

- Les clients attendent des réponses rapides lorsqu'ils ont des questions
- Rester joignable

<https://www.contentmanager.de/marketing/5-goldene-regeln-fuer-die-kommunikation-mit-kunden/>



Recommandations générales pour démarrer la communication

- Rechercher des informations sur les clients potentiels avant de les contacter
- Trouver la bonne personne de contact
- Adresse correcte avec nom complet M. Dr etc.
- Ne s'adresser que plus tard au client par son prénom
- Si possible, ne commencez pas par WhatsApp dès le premier contact.
- Rédiger des courriels polis

Exemples de ce qu'il ne faut pas faire pour entamer une communication avec des clients potentiels

De : nkosi XYZ <nkosiXYZ@gmail.com>
Date : Vendredi, 30. Juin 2023 à 12:06
To : INFO I africrops ! <info@africrops.de>
Objet : Partenariat possible au Botswana

Bonne journée

Je m'appelle Nkosi XYZ, je suis agriculteur biologique de pommes de terre, de gingembre et d'ail, et j'aimerais m'associer à vous pour lancer un programme de producteurs sous contrat dans tout le pays. Mon partenaire et moi-même allons ajouter de la valeur à ces cultures pour les marchés d'exportation en Europe. Veuillez nous indiquer comment nous pouvons établir un partenariat au Botswana.

J'espère avoir bientôt de vos nouvelles.

Salutations

Nkosi XYZ



Exemples de ce qu'il ne faut pas faire pour entamer une communication avec des clients potentiels

WhatsApp

Bonjour

Je suis un petit agriculteur en Tanzanie et je souhaite établir un partenariat avec vous. Comment puis-je le faire ?

Pierre

Résumé du début de la communication avec un client

- Renforcer la confiance
- Salutation
- Brochure
- Présenter brièvement
- Que voulez-vous en bref ?
- Liste de prix dans l'appendice prix en vrac
- Concepts de l'incoterm
- Qualité - analyse + certificat biologique
- Anglais



Début de la négociation

- Dans le secteur du moringa, il n'y a souvent pas beaucoup de possibilités de négociation.
- Si un client est prêt à payer ? euros, et que vous demandez le double - le client cesse de communiquer - l'accord n'est pas possible.
- Essayer de négocier INCOTERM
- Ex works est le meilleur pour commencer
- Essayer de négocier les conditions de paiement
- Paiement anticipé
- Essayez d'obtenir plus de 50 % au début
- Dans le cas d'une première entreprise, il y a toujours un risque de malentendu.
- Prenez le temps de comprendre exactement les conditions, de les mettre par écrit et de vous mettre d'accord.



Organisation : CBI- Transforming Trade Together

Adresse : Prinses Beatrixlaan 2, 2595 AL, The Hague

Email : ingredients@cbi.eu

Site web : www.cbi.eu/projects/moringa-burkina-faso

Les informations contenues dans ce document sont issues de la mise en œuvre du projet Moringa et Ingrédients Naturels financé par CBI – Transforming Trade Together. Elles n'ont pas fait l'objet d'une validation scientifique.