

# NÉGOCIATION DE L'ENTENTE

TROUVER UN TERRAIN COMMUN POUR DES ENTENTES GAGNANTES-  
GAGNANTES

*SÉANCE INTENSIVE IGNITE N° 10*

**Dans ce chapitre...**

- Négociez pour gagner
- Apprenez des tactiques et des contre-tactiques
- Réalisez une entente gagnant-gagnant
- Blindez vos transactions



## Table des matières

<b>ATTENTES D'AUJOURD'HUI.....</b>	<b>5</b>
<b>RÉVÉLATION DE L'ACTION .....</b>	<b>6</b>
Rapport sur le 10/4 quotidien.....	7
<b>COMMENCEZ DU BON PIED .....</b>	<b>9</b>
<b>FAIRE EN SORTE QUE LE PROCESSUS ABOUTISSE – LA NÉGOCIATION .....</b>	<b>10</b>
Conseils de négociation.....	12
Point commun de négociation.....	13
L'approche des 3P .....	14
<b>TOUT RASSEMBLER .....</b>	<b>25</b>
Plan d'action .....	25
Préparation pour le prochain cours.....	26
Rappels .....	28
<b>DE LA DÉCOUVERTE À LA RÉALISATION .....</b>	<b>29</b>
<b>AMÉLIOREZ VOTRE APPRENTISSAGE.....</b>	<b>30</b>
<b>SCRIPTS.....</b>	<b>31</b>



# Attentes d'aujourd'hui

## Champions en formation

---

1. Apprenez des astuces de négociation.
2. Sachez en quoi consistent les points de négociation les plus courants.
3. Étudiez l'approche des 3P pour le processus de négociation.
4. Identifiez les tactiques et les contre-tactiques de négociation.

## Formateur d'Ignite

---

Pour optimiser votre apprentissage, vos formateurs d'Ignite s'engagent à :

1. Vous montrer d'excellentes **vidéos** de modèles en classe.
2. Investir la majeure partie de leur temps envers des **activités** en classe.
3. Agir en tant que modèles de ce qu'il faut pour avoir beaucoup de succès. Apportez orientation et soutien aux « Champions en formation » en les tenant responsables de leurs activités quotidiennes **10/4** et le travail avant la **Mission**; pendant l'activité d'appels téléphoniques, faites des appels avec la classe.

# Révélation de l'action

Il y a trois volets à la révélation de l'action.

1. Examinez les attributions de **mission** et obtenez des réponses.
  - a. Répondez à des questions sur les vidéos visionnées.
  - b. Fournissez vos révélations de la mission.
2. Annoncez les résultats de votre activité **10/4 quotidien** de la veille et révisez le tableau des classements. Célébrez les réussites!
3. Effectuez les appels **réels** en classe.

IGNITE	Mission 10
Faites cette <b>mission</b> avant d'assister à la session de réflexion 10 d'Ignite	
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	<b>1. 10/4 quotidien – développez une habitude de production de piste</b> <hr/> Faites votre 10/4 quotidien! <hr/> Écrivez des notes sur les résidences que vous avez examinées et apportez-les en classe pour les partager <hr/> Préparez votre <b>compte rendu</b> – soyez prêt à faire part de vos résultats quotidiens de 10/4 en classe
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	<b>2. Approfondissez votre apprentissage</b> <hr/> Exercez des scripts avec un partenaire
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	<b>3. Se préparer pour les négociations – regarder un maître KW</b> <hr/> Regardez : <i>Négociation</i> (série en quatre parties) (27 minutes 30 secondes)  <hr/> Regardez : <i>Négocier des ententes gagnant-gagnant</i> (8 minutes 25 secondes) 
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	<b>4. Apprendre à connaître les problèmes de négociation les plus fréquents – avec scripts de réponses</b> <hr/> Téléchargez à partir d'Ignite sur KWUConnect, le Livre des scripts et en particulier les <i>scripts de négociation</i> . Étudiez ces scripts et soyez prêt à les utiliser en classe
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	<b>5. Suivi – sur la session de réflexion précédente</b> <hr/> Effectuer des activités du plan d'action dans la session de réflexion précédente
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	<b>6. Faites grandir votre base de données – avec vos contacts actuels</b> <hr/> Apportez votre liste de contacts préparée et votre ordinateur portable ou votre tablette au prochain cours Ignite
<small>*Accédez à des vidéos de <a href="http://KWUConnect.com">KWUConnect.com</a>, Ignite. Besoin d'aide? Communiquez avec votre coordonnateur de la technologie ou ambassadeur technique de votre centre d'affaires ou envoyez un courriel à <a href="mailto:support@kw.com">support@kw.com</a>.</small>	
	
<small>© 2015 Keller Williams Realty, Inc. Ignite v4.1</small>	

# Rapport sur le 10/4 quotidien

*Remarque : Pour obtenir de l'aide avec l'utilisation de myTracker, consultez les instructions au dos de la page de la mission.*

## Rendez compte de vos activités sur le 10/4 quotidien

Faites le suivi sur vos progrès et celui des autres champions en formation et célébrez leurs réussites!

Champion en formation	10 contacts ajoutés	10 connexions	10 notes	Résidences examinées
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

# À vous la parole : production d'indices pour les affaires

Situation réelle d'un 10/4 quotidien réel

1. Commencez en disant un message affirmatif à voix haute :  
**« Je me mets au diapason des besoins des personnes que j'appelle et je trouve des solutions qui fonctionnent! »**
2. Saisissez votre téléphone et votre liste de contacts élaborée dans le cadre de votre Mission. Utilisez les scripts pour les « Rencontrés » tirés des Sessions de réflexion 2 et 3.
  - objectif n° 1 : Faites des appels pendant 20 minutes et **communiquez** avec autant de personnes que possible.
  - objectif n° 2 : Demandez toujours des **références** à chaque contact et offrez votre application.
  - objectif n° 3 : Fixez un **rendez-vous**.
3. Inscrivez les résultats ci-dessous.

Résultats				
Nom	Numéro de téléphone	Application ✓	Nom de la référence	Résultat de l'appel
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

4. Écrivez une note à deux ou trois personnes que vous avez appelées pour les remercier de leur temps.

**Durée : 20 minutes**

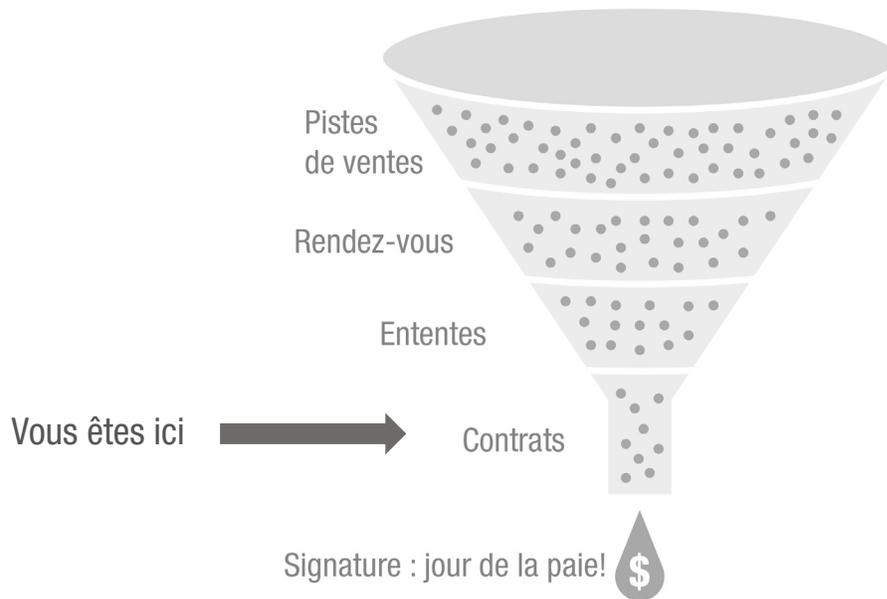
# Commencez du bon pied

Les négociations forment une partie intégrante de la plupart des transactions immobilières. En fait, la plupart des acheteurs et des vendeurs estiment que les compétences en négociation représentent l'une des caractéristiques les plus importantes de leur représentant de vente.

Tout comme dans le cas du processus d'offre, la négociation est un point crucial; elle peut littéralement faire conclure ou avorter une affaire. Les négociations peuvent se produire à deux reprises au cours de ce processus de contrat :

1. Pendant la phase d'offre, avec l'objectif d'obtenir un contrat
2. Pendant la période d'option (tout en étant sous contrat), avec l'objectif de conclure le contrat

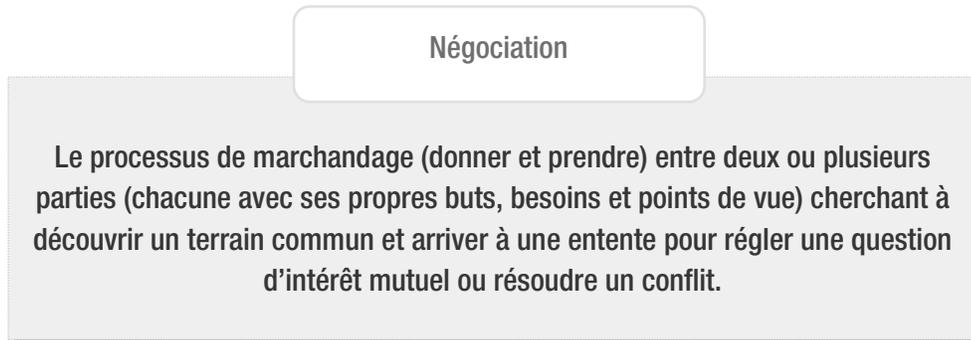
Après avoir investi autant de temps et d'énergie pour passer d'une piste à une entente, puis à un contrat de vente, ne laissez pas la transaction échouer à présent! Votre capacité à négocier influera directement sur votre taux de conclusion de contrats.



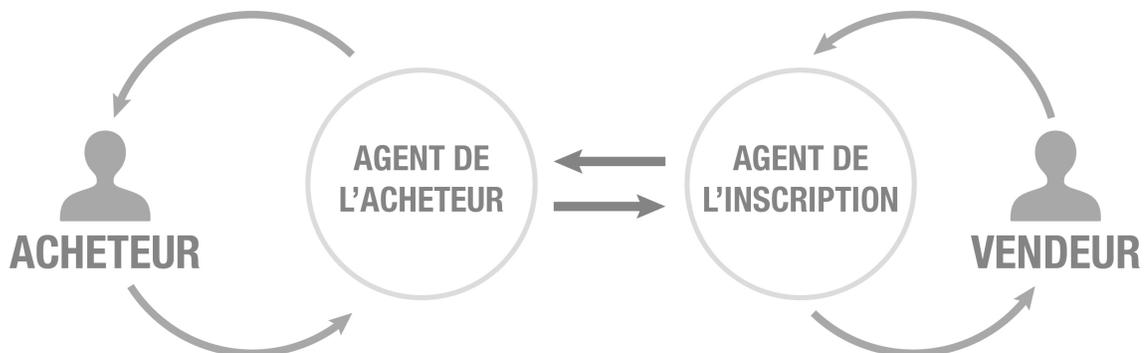
# Faire en sorte que le processus aboutisse – La négociation

Vous ne vous en rendez peut-être pas compte, mais vous êtes presque toujours en train de négocier.

Lorsque vous désirez quelque chose, par exemple obtenir cette nouvelle voiture au prix que vous voulez payer, faire en sorte que votre ami comprenne votre point de vue lors d'une discussion ou que votre enfant fasse la vaisselle, en réalité ce que vous désirez est souvent détenu ou contrôlé par quelqu'un d'autre. La façon dont vous obtenez ce que vous voulez passe par la négociation.



Dans le secteur immobilier, les négociations ont lieu entre les représentants des ventes et entre les représentants des ventes et leurs clients.



## Vidéo

---

### Regardez un maître : Négociateur



- Regardez la vidéo « **Négociateur** ». Avec Josh Anderson (2 minutes 57 secondes)
- Quelles sont vos découvertes?

**Durée : 10 minutes**

---

# Conseils de négociation

Gardez les conseils suivants à l'esprit lorsque vous vous efforcez de maîtriser l'art de la négociation.

- Avant toute chose, **soyez professionnel**.
- N'oubliez pas votre **objectif : un contrat signé**. Voici le but auquel vous tendez et c'est ce que les représentants et leurs clients ont à l'esprit.
- Contrôlez ce que vous direz à quiconque participe à la transaction. Si vous suscitez de l'anxiété chez votre client ou d'autres parties, vous diminuez leur capacité d'influer sur les négociations.
- Revenez **sans cesse à la motivation**. Rappelez à votre client pour quelle raison il veut acheter ou vendre, et aidez-le à réévaluer sa demande si elle s'avère déraisonnable.
- Ne dévoilez pas trop de choses. **Veillez à écouter davantage qu'à parler**. Gardez la motivation de votre client pour vous.
- **N'attachez pas trop d'importance au résultat**. Vous effectuerez des centaines ou des milliers de transactions au cours de votre carrière, et il est impossible que vous obteniez tout le temps tout ce que vous et vos clients souhaitez. Si une affaire tombe à l'eau ou si votre client n'agit pas selon votre recommandation, cela ne devrait pas affecter votre état d'esprit. Trouvez une autre solution avantageuse pour votre client
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

« *Gardez vos opinions et émotions pour vous. Contentez-vous de faciliter une transaction réussie pour votre client!* »

Chris Heller, directeur général, KWRI

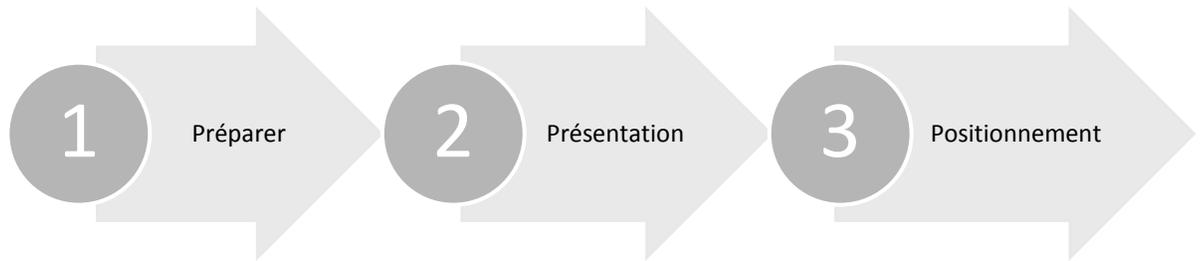
# Point commun de négociation

Pendant le processus de négociation, le prix et les conditions constituent les points communs de négociation.

1. **Prix** : Même si le prix de vente est le facteur principal des négociations, ce n'est pas nécessairement l'élément décisif. Dans une situation où un vendeur reçoit plusieurs offres au même prix, ce sont les conditions liées à ces offres, en plus de la situation financière de l'acheteur, qui détermineront laquelle l'emportera.
2. **Conditions** : Les conditions d'une offre peuvent reposer sur les aspects financiers ou temporels, ou les deux. Lorsque l'acheteur et le vendeur ne s'entendent pas sur un prix de vente, les cinq conditions suivantes entrent en jeu.
  - **Coûts du jour de la finalisation** : Traditionnellement payés par l'acheteur, les coûts du jour de la finalisation s'ajoutent au prix d'achat. Certaines personnes peuvent avoir de la difficulté à obtenir les fonds pour régler ces dépenses, en particulier les acheteurs d'une première maison; par conséquent, on peut demander au vendeur de payer une partie des coûts du jour de la finalisation. Lorsque vous représentez un vendeur, faites comprendre au client qu'il est courant que les acheteurs demandent qu'une partie des coûts du jour de la finalisation soient pris en charge par le vendeur et expliquez-lui quelles sont ses options.
  - **Date du jour de la finalisation** : Quand le vendeur doit déménager dans un délai très spécifique, cela donne un atout à l'acheteur qui peut en profiter en étant plus flexible par rapport à la date du jour de la finalisation et moins flexible par rapport au prix de l'offre.
  - **Transferts** : Bien que les actes translatifs de propriété soient définis par la Chambre immobilière locale (« Board of Realtors »), la règle empirique générale est que les appareils fixés en permanence restent dans la maison et que le vendeur emporte les biens non immobiliers (biens personnels). Dans le cadre des négociations, un acheteur peut demander que certains articles personnels restent dans la maison, par exemple des meubles, des habillages de fenêtres ou un réfrigérateur.
  - **Dépôt et commission d'option** : Il est dans l'intérêt du vendeur que l'acheteur fasse un dépôt en fiducie aussi important que possible, et ce le plus rapidement possible. Même si la Chambre immobilière locale (« Board of Realtors ») a une pratique courante quant au moment où le dépôt (et la commission d'option, le cas échéant) est effectué, le montant fait souvent l'objet d'une négociation.
  - **Réparations** : La plupart des offres dépendent du résultat de l'inspection de la maison et des réparations nécessaires à effectuer. En fonction de la complexité des réparations, les acheteurs peuvent demander au vendeur de faire faire les réparations avant le jour de la finalisation (sous réserve d'une inspection de suivi), de déduire les coûts des réparations du prix de vente, ou de payer un montant forfaitaire le jour de la finalisation pour couvrir ces coûts.

# L'approche des 3P

La négociation est une compétence que l'on peut apprendre et perfectionner avec l'expérience. La meilleure méthode pour négocier et amener l'acheteur et le vendeur à s'entendre s'appelle l'approche 3P.



## 1. Préparer

---

La préparation est la clé qui permet de bâtir la confiance et garantir un processus de négociation sans heurts.

- **Sachez quel est votre objectif.**  
Fixez-vous un objectif clair, à savoir réaliser une entente gagnant-gagnant dans laquelle l'acheteur ainsi que le vendeur sont satisfaits du résultat de la négociation. Rappelez à votre client sa motivation pour déménager ou acheter la maison et redites-lui que, lorsque le contrat sera conclu, il pourra poursuivre le cours de sa vie.
- **Connaissez votre client.**  
Assurez-vous de comprendre parfaitement les objectifs de votre client. Découvrez quels sont les aspects sur lesquels il serait disposé à négocier et ceux sur lesquels il restera ferme.
- **Pensez à l'avance.**  
Anticipez ce que l'autre partie veut retirer de la négociation. Notez la manière dont ils pourraient contrer l'offre, à votre avis, et comment vous prévoyez gérer cela.
- **Fixez des attentes claires.**  
Avant de rencontrer l'autre partie, fixez des attentes claires et réalistes avec votre client, en faisant un minimum de promesses et fournissant un maximum de résultats. Insistez sur l'importance d'agir rapidement pour créer un sentiment d'urgence. Les attentes claires que vous fixez avec votre client comportent notamment le fait d'expliquer que les ententes gagnant-perdant risquent fort d'être rejetées par la partie adverse. Pour vous mettre vous-même en position de réussite, visez l'entente gagnant-gagnant.

*(suite à la page suivante)*

- **Soyez informé.**

Avant de faire une offre ou une contre-offre, il est toujours judicieux de parler avec deux autres représentants des ventes. Posez des questions ouvertes et faites preuve d'écoute active pour découvrir le maximum possible au sujet de l'autre partie et de son représentant. Cela vous aidera à savoir avec qui vous négociez, sur quels points vous devrez négocier, et de quels moyens de pression vous et votre client disposez.

- **Respectez les lois.**

Chaque province, État ou territoire et chaque municipalité possède son propre ensemble de lois qui régissent le zonage, la qualification hypothécaire et d'autres questions immobilières. Tenez-vous au courant des réglementations locales et évitez les tribunaux!

- **Soyez parfaitement au courant des documents pertinents.**

Familiarisez-vous avec les formulaires de votre Chambre immobilière locale (« Board of Realtors ») relatifs à ces procédures. Prenez le temps qu'il faut pour comprendre les modèles de formulaire et ce qui doit être inscrit dans chacun des champs.

# À vous la parole : Préparez-vous à négocier

Soyez clair en ce qui concerne les attentes de votre client lors des négociations

---

1. Lisez le script ci-dessous.
2. Identifiez les principaux domaines pour lesquels vous avez besoin de plus d'information ou de certitude avant de pouvoir négocier en toute confiance au nom de votre client.
3. Notez dans l'espace alloué ci-dessous trois questions précises que vous aimeriez poser à votre client.

## Scénario

Vous représentez un acheteur unique. Votre cliente loue sa propriété actuelle. Comme tout acheteur de première maison, elle s'en remet à vous pour la guider dans ce processus. Le prix d'achat de la maison sur laquelle elle a jeté son dévolu est de 175 000 \$. La maison semble présenter une fuite sur le toit, est inscrite « en l'état » et le prix fixé est correct. Votre cliente souhaite que le montant de ses paiements soit le plus bas possible, étant donné qu'elle a encore quelques prêts étudiants à rembourser. Elle veut rédiger une offre pour 155 000 \$. Il y a eu passablement de mouvement sur l'inscription.

## Questions à poser à votre cliente :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Durée : 15 minutes**

---

## Découvertes de l'activité

---

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 2. Présentation

---

Entamez le processus de négociation en présentant votre offre actuelle au représentant de la coopérative et en écoutant la réponse.

- **Appelez l'autre représentant** pour l'informer de l'imminence d'une offre ou d'une contre-offre, puis proposez-lui de consulter la boucle d'achats dans eEdge afin de visualiser le contrat d'offre.
- **Prêtez attention aux indices non verbaux.** Il n'est certes pas toujours possible ou pratique de faire votre présentation en direct, mais une rencontre en personne vous permet d'analyser le langage corporel et les expressions faciales. Autrement, présentez votre offre par téléphone et écoutez signes verbaux.
- **Restez silencieux une fois que vous avez présenté l'offre.** Parfois, le fait de laisser l'autre personne parler davantage représente la technique de négociation la plus efficace à cause de ce qu'elle révélera.
- **Écoutez attentivement ce qui est important pour l'autre partie.** Notez ce qu'elle vous dit pour démontrer que vous la prenez au sérieux, puis continuez.
- **Restez calme et détendu.** Chaque partie peut avoir une forte réaction émotive face au prix ou à d'autres conditions de l'offre. Observez une attitude apaisante jusqu'à ce que les personnes concernées soient en mesure de voir la situation de façon rationnelle. N'oubliez pas que vous jouez le rôle de représentant pour votre client. Vos émotions ne doivent pas empiéter sur la discussion.
- **Concentrez-vous sur les besoins du client.** Isolez les objections des deux parties et proposez des solutions qui satisferont l'autre partie tout en respectant les principaux besoins de votre client.
- **Donnez le maximum de chances à votre offre.** Présentez votre offre avec confiance et engagement. Évitez d'indiquer à la partie adverse que vous estimez que cette offre est loin d'être intéressante pour elle.

*N'oubliez pas la devise de Keller Williams, « gagnant-gagnant ou pas d'entente ».*

## À vous la parole : Indices non verbaux

Présentez l'offre et enregistrez les signes non verbaux

Pendant le temps alloué, notez le maximum possible de signes non verbaux (langage corporel, ton de voix, vitesse d'élocution) qui suggèrent que la négociation prend une tournure positive ou négative.

	Positive	Négative
En personne		
Au téléphone		

Durée : 10 minutes

Découvertes de l'activité

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Identifiez les tactiques et utilisez les contre-tactiques

Au cours de la négociation, vos clients et (ou) les représentants pourraient utiliser certaines méthodes ou « tactiques » afin d'essayer de manipuler la négociation.

Étant donné que ces tactiques sont généralement prévisibles, vous pouvez apprendre à les identifier rapidement et précisément lorsqu'elles sont utilisées à votre endroit. De plus, vous pouvez répondre par une « contre-tactique » appropriée en prévoyant la façon précise dont votre réponse risque d'être reçue.

Les trois méthodes suivantes constituent les tactiques de négociation les plus courantes et les contre-tactiques utilisées en guise de réponse.

Tactique	Action	Contre-tactique
<b>Grignotage</b>	Une fois que votre client a accepté une concession importante, l'autre partie commencera à « grignoter » pour obtenir d'autres concessions mineures.	
<b>Patate chaude</b>	L'autre partie essaie de vous refiler un problème. Par exemple, le représentant des ventes de la coopérative essaie de refiler tous les coûts du jour de la finalisation à votre client parce que son client « n'a pas les moyens de les assumer ».	
<b>Le bon et le méchant</b>	Deux personnes travaillant ensemble (par ex. un mari et sa femme) joueront des rôles opposés, l'un apparaissant aimable et prévenant alors que l'autre se comporte d'une manière difficile ou belliqueuse. Imaginez un vendeur de voitures typique (le bon) qui déclare que son patron (le méchant) ne lui laissera pas réduire davantage le prix.	

### 3. Positionnement

---

Le positionnement consiste à rapprocher les deux parties jusqu'à ce que vous arriviez à une entente complète.

- **Reconnaître et affirmer le terrain commun** : l'acheteur et le vendeur sont en accord et occupent la même position. Ensuite, identifiez quelles positions peuvent être ajustées facilement et lesquelles sont gravées dans le marbre.
- **Posez des questions de type « quoi » et « comment »** pour mieux comprendre les valeurs de l'autre partie et pourquoi certaines choses sont importantes à ses yeux.

Par exemple, disons que vous représentez un vendeur qui veut conclure en trente jours. Si l'acheteur veut conclure en soixante jours, demandez à votre client :

« Monsieur/Madame, vous demandez un jour de finalisation à trente jours. Qu'est-ce qui est important par rapport à un jour de finalisation en trente jours? »

*Si votre client se met sur la défensive, vous pourrez expliquer :*

« Mon but est de faire savoir à l'acheteur pourquoi ce point est important pour vous. »

Comprendre ce qui est important pour l'autre partie vous permet d'établir les priorités et de traiter les questions par ordre d'importance.

- **Le positionnement est un processus** qui exige parfois que vous reveniez plus d'une fois à la table de négociation. Parfois, plusieurs contre-offres seront nécessaires pour négocier une acceptation.
- **Sachez quand il faut quitter les lieux**. Il arrive parfois que la partie adverse refuse de donner à votre client l'avantage dont il a besoin, malgré vos efforts. Savoir quand et comment quitter les lieux peut non seulement éviter à votre client une solution gagnant-perdant, mais aussi faire accepter éventuellement à la partie déraisonnable une concession, par peur de perdre l'affaire. La clé consiste à quitter les lieux sans couper les ponts.

# À vous la parole : Prise de position

## Pratiquer le positionnement

---

1. Choisissez un partenaire. Une personne jouera le rôle du représentant pour l'acheteur et l'autre, le représentant de l'inscription.
2. Prenez quelques minutes pour étudier le script et les informations au sujet de votre rôle.
3. À l'aide de ce que vous avez appris jusqu'à présent dans cette session, prenez une à deux minutes pour **vous préparer** à la négociation.
4. **Présentez** votre cas à votre partenaire et pratiquez le **positionnement**. Faites des aller-retour à deux reprises, en visant chaque fois une entente gagnant-gagnant.

### Script

La propriété se compose de 4 chambres à coucher, 3 ½ salles de bain, et est inscrite à un prix de 350 000 \$ dans un quartier bien coté. La maison nécessite la pose de nouveaux tapis au premier étage dans son ensemble et un nouvel ouvre-porte de garage. Trois offres ont été présentées, mais elles étaient toutes inférieures au prix demandé.

#### Rôle du représentant de l'acheteur

Vos acheteurs font une offre de 340 000 \$ pour la maison. Ils ont été déjà approuvés. Les acheteurs aimeraient conclure la transaction le plus rapidement possible, car ils déménagent dans une autre province et ont besoin d'une maison pour leur famille. Vu qu'ils laissent leurs appareils électroménagers dans leur maison actuelle, les acheteurs aimeraient aussi que tous les appareils soient inclus.

#### Rôle du représentant de l'inscription

Vos vendeurs ont élevé leur famille dans la maison que vous vendez, ils ont de nombreux amis et membres de la famille dans le secteur. Leurs enfants étant maintenant à l'âge adulte, ils n'ont plus besoin de tout l'espace qu'offre leur maison actuelle et ils ont acheté une propriété en Floride.

Ils aimeraient donner tous les appareils électroménagers à leur fille qui vient de subir un divorce. Ils ne déménageront pas avant d'avoir vendu leur maison actuelle et, même s'ils souhaitent aller en Floride dès que possible, ils sont prêts à maintenir leur position en ce qui concerne le prix.

**Durée : 15 minutes**

---

## Découvertes de l'activité

---

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# À vous la parole : Négocier une contre-offre

Entrenez cette négociation!

---

Mettez à l'essai ce que vous avez appris.

1. Choisissez un autre partenaire que pour l'activité précédente. Une personne jouera le rôle du représentant pour l'acheteur et l'autre, le représentant de l'inscription.
2. Prenez quelques minutes pour étudier le script et les informations au sujet de votre rôle.
3. À l'aide de ce que vous avez appris dans cette session, prenez une à deux minutes pour **vous préparer** à la négociation d'une contre-offre.
4. **Présentez** votre cas à votre partenaire et pratiquez le **positionnement**. Faites des aller-retour à deux reprises, en visant chaque fois une entente gagnant-gagnant.

## Script du représentant de l'acheteur

Votre client a trouvé la maison de ses rêves, dans le quartier qu'il recherche. Elle se trouve en haut de sa fourchette de prix et elle a besoin de quelques travaux de modernisation dans la cuisine et la salle de bains principale. Votre client fait une offre pour la propriété et le représentant du vendeur dit : « Je dois vous avertir que nous avons reçu plusieurs offres et que la vôtre est passablement basse. »

## Script du représentant de l'inscription

Vos vendeurs doivent déménager dans les 45 jours en raison d'une mutation professionnelle. Vous estimez que vous avez fixé un prix concurrentiel pour la maison. Vous êtes conscient que la maison a besoin de modernisation, mais les vendeurs ne s'en rendent pas compte, car la maison leur convenait telle qu'elle était. Il y a eu de nombreuses offres (les autres offres sont encore valables, mais le calendrier risque de ne pas fonctionner pour le vendeur) et la dernière offre est inférieure au prix demandé. Vous avez communiqué ceci au représentant de l'acheteur : « Je dois vous avertir que nous avons reçu plusieurs offres et que la vôtre est passablement basse. »

**Durée : 30 minutes**

---

## Découvertes de l'activité

---

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



# Tout rassembler

1. **Plan d'action**
2. **Préparation pour le prochain cours**
3. **Rappels**

## Plan d'action

Action	Date butoir/échéance
Suivez les cours de formation en négociation dans votre centre d'affaires, région ou réunion de famille.	
Pratiquez les tactiques et les contre-tactiques de négociation avec un partenaire.	
Pratiquez tous les scripts avec votre partenaire.	
Préparez-vous pour le prochain cours. Téléchargez les travaux préalables.	
Continuez à travailler avec votre 10/4 quotidien.	

*Apportez votre téléphone, votre ordinateur portable/tablette et votre base de données à tous les cours.*

# Préparation pour le prochain cours

Préparez-vous pour votre prochain cours en faisant la mission avant la prochaine session de réflexion Ignite prévue.

Téléchargez votre **Mission** pour le prochain cours d'Ignite dans KWUConnect.

IGNITE	Mission 11
Faites cette <b>mission</b> avant d'assister à la session de réflexion 11 d'Ignite	
TERMINÉ ✓ <input type="checkbox"/>	<b>1. 10/4 quotidien – développez une habitude de production de piste</b>
<input type="checkbox"/>	Faites votre 10/4 quotidien!
<input type="checkbox"/>	Écrivez des notes sur les résidences que vous avez examinées et apportez-les en classe pour les partager
<input type="checkbox"/>	Préparez votre compte rendu – soyez prêt à faire part de vos résultats quotidiens de 10/4 en classe
<input type="checkbox"/>	Apportez des cartes de note, des cartes de visite et des étampes pour les notes écrites
TERMINÉ ✓ <input type="checkbox"/>	<b>2. Approfondissez votre apprentissage</b>
<input type="checkbox"/>	Exercez des scripts avec un partenaire
TERMINÉ ✓ <input type="checkbox"/>	<b>3. Préparez le contrat en vue de la conclusion; apprenez d'autres</b>
<input type="checkbox"/>	Interviewez un ou deux agents dans votre centre d'affaires et demandez-lui quels sont ses meilleurs conseils et ses réussites en préparation du contrat en vue de la conclusion et soyez prêt à les partager en classe.
TERMINÉ ✓ <input type="checkbox"/>	<b>4. Suivi – sur la session de réflexion précédente</b>
<input type="checkbox"/>	Effectuer des activités du plan d'action dans la session de réflexion précédente
TERMINÉ ✓ <input type="checkbox"/>	<b>5. Faites grandir votre base de données – avec vos contacts actuels</b>
<input type="checkbox"/>	Apportez votre liste de contacts préparée et votre ordinateur portable ou votre tablette au prochain cours Ignite
*Accédez à des vidéos de <a href="http://KWUConnect.com">KWUConnect.com</a> . Ignite. Besoin d'aide? Communiquez avec votre coordonnateur de la technologie ou ambassadeur technique de votre centre d'affaires ou envoyez un courriel à <a href="mailto:support@kw.com">support@kw.com</a> .	
© 2015 Keller Williams Realty, Inc. Ignite v4.1	
	



## Rappels

À quel moment les deux situations possibles de négociation se produisent-elles pendant le processus de contrat?

---

---

---

---

Nommez quelques points communs de la négociation.

---

---

---

---

Quels sont les éléments de l'approche des 3P?

---

---

---

Comment luttez-vous contre la tactique de « grignotage »?

---

---

---

---

**Combien de contacts comptez-vous dans votre base de données eEdge de KW à la fin de la session Ignite? \_\_\_\_\_**

**Combien de contacts comptez-vous aujourd'hui? \_\_\_\_\_**

# De la découverte à la réalisation

## DÉCOUVERTES

*Quelles sont vos découvertes?*

## COMPORTEMENTS

*Quels comportements avez-vous l'intention de changer?*

## OUTILS

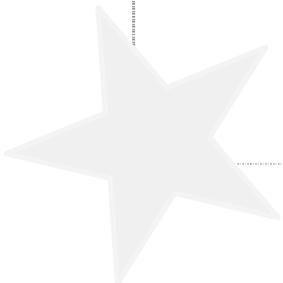
*Quels outils utiliserez-vous?*

## RESPONSABILITÉ

*Quelle forme prend la responsabilité pour ceci?*

## RÉALISATIONS

*Que ferez-vous?*



# Améliorez votre apprentissage

## Connexion sur les médias sociaux

---

Page Facebook de Keller Williams - <https://www.facebook.com/KellerWilliamsRealty>

Blogue KW - <http://blog.kw.com>

Inman - <http://www.inman.com>

La page Facebook de votre centre d'affaires

# Scripts

## *Traitez la demande de votre acheteur portant sur l'inclusion des biens personnels du vendeur*

---

Je serai parfaitement ravi d'inclure cela dans le contrat pour vous. Je pense que lorsque vous commencez à prendre en compte les biens personnels des gens, cela devient plus émotif. Lorsque votre demande porte sur leurs antiquités et leurs meubles, c'est autre chose que le réfrigérateur, la machine à laver ou la sècheuse. Je n'aime pas m'impliquer dans les biens personnels. Si ces biens sont ce que vous souhaitez, permettez-moi d'appeler l'autre représentant pour voir si les vendeurs sont disposés à se séparer de leurs biens avant que nous notions cela expressément dans le contrat. Si l'autre représentant déclare : « Ils pourraient envisager d'inclure ces biens au prix qui convient », alors nous pourrions inclure cette clause dans le contrat. Qu'en pensez-vous?

## *Clarifiez le rapport d'inspection pour votre acheteur*

---

Je comprends que vous soyez quelque peu préoccupé au sujet du rapport d'inspection. Je recommande que nous négociions pour un montant en espèces; ainsi, nous exercerons un contrôle sur la partie qui traite ces questions. Nous devons nous concentrer sur les éléments importants tels que le chauffage, la climatisation, le toit, découvrir quel montant nous devons prévoir pour effectuer ces réparations, et proposer ce montant au vendeur. S'il s'agit réellement de gros problèmes, il est possible que nous devions nous retirer, mais vous ne devez pas vous inquiéter simplement parce que la liste est longue. Le vendeur est tenu par la Commission immobilière de signaler tous les éléments problématiques. Toutefois, nous devons déterminer si ces éléments affecteront la maison à long terme pour vous.

## *Lorsque votre acheteur veut que le vendeur procède à des réparations qui ne sont pas indispensables*

---

Je comprends que cela est important pour vous. D'après mon expérience, la réparation de cet élément coûte environ 700 \$. Ce n'est certes pas négligeable, mais est-ce que ça justifie de perdre cette maison? Toutes choses étant égales par ailleurs, si le vendeur avait une offre concurrentielle de 700 \$ de plus exactement et vous donnait la chance d'égaliser cette offre afin de garder la maison, ne voudriez-vous pas égaliser cette offre?

### *Recommandez que votre vendeur fasse une contre-proposition à une offre basse*

---

J'ai relevé les informations sur ce qui a été vendu dans votre échelle de prix depuis que j'ai mis votre maison sur le marché. Dix (*insérez le chiffre qui correspond pour votre script*) maisons ont été vendues depuis ce moment-là. Manifestement votre maison n'était pas ce que ces gens recherchaient; nous n'avons pas créé suffisamment de valeur pour votre propriété, comparée à celle qu'ils ont achetée. Mais à présent nous avons une offre sur la table. Elle ne correspond peut-être pas exactement à ce que vous espériez au départ, mais permettez-moi d'examiner les informations avec vous. Il y a des offres assez basses qui vont entrer. Souvent, les acheteurs font une offre en fonction des conseils d'un ami ou d'un membre de la famille. Nous n'allons pas les rejeter parce qu'ils ont fait cette offre basse. Nous savons qu'ils aiment vraiment votre maison, sinon ils n'auraient pas présenté d'offre. Nous avons l'occasion de vendre votre maison si nous pouvons négocier au prix qu'il vous faut. Nous allons leur faire une contre-offre, par écrit, qui reflète le prix que vous aimeriez obtenir. Nous avons déjà vu le prix qu'ils aimeraient payer. Je recommande que nous fassions une contre-offre pour essayer de leur faire accepter le prix que vous souhaitez. Quel est le prix minimum que vous envisageriez? Alors, laissons un peu de marge de négociation au-dessus de ce montant. La plupart des contre-offres font deux à quatre aller-retour.

### *Préparez votre vendeur à négocier des réparations très coûteuses.*

---

Nous avons reçu une demande de réparations. Les acheteurs ont fait venir un ingénieur en structures pour examiner la maison; celui-ci recommande que huit piliers soient placés au-dessous de la maison. D'après mon expérience, les piliers coûtent environ XXX \$ chaque. Je peux vous recommander certaines personnes qui vous donneront des soumissions dans les jours qui viennent; ensuite, nous pourrions retourner voir l'acheteur durant la période d'option pour lui indiquer si vous estimez que c'est une chose dont vous pouvez vous charger. Ensuite, nous pourrions faire vendre cette maison. Nous ne sommes pas obligés d'écouter l'ingénieur en structures, mais le fait de disposer d'un rapport de cet ingénieur signifie qu'il faudra l'inclure dans la divulgation du vendeur. Si vous décidez de n'installer aucun pilier, vous voudrez peut-être mandater votre propre ingénieur en structures et obtenir son opinion. Ainsi, si nous pouvons trouver un compromis entre les recommandations des deux ingénieurs en structures, nous pourrions rappeler l'acheteur et essayer de négocier le coût des réparations, peut-être en payant chacun la moitié. D'une manière ou d'une autre, essayez de trouver une solution avec l'acheteur. Si ce contrat prend fin, vous devrez alors modifier la divulgation de votre vendeur, car vous avez désormais un rapport entre les mains indiquant que vous êtes au courant des problèmes de fondation. Cela devra être communiqué à tout acheteur potentiel à partir de maintenant.

### *Conseillez votre vendeur lorsque l'acheteur demande des biens personnels*

---

Vous savez, l'acheteur qui fait cette offre demande que vous laissiez la cuisinière à laquelle vous êtes passablement attaché, ainsi que les lampes dans la salle à manger. Je sais qu'il s'agit d'articles que vous aimeriez emporter en partant. Êtes-vous disposé à remplacer cette lampe dans la salle à manger? Nous pourrions installer quelque chose d'autre qui soit comparable, ou donner un crédit à l'acheteur en contrepartie. Permettez-moi de retourner les voir pour leur dire que vous tenez vraiment à conserver ces biens personnels, et voir si nous pourrions sauver la transaction de cette manière.



