



POINT TECHNIQUE

DESC pour s'affirmer sans rompre la relation en négociation

● Un message clair réduit la zone d'interprétation

- L'ambiguïté nourrit la résistance plus que le désaccord lui-même.
- L'autre agit mieux sur un propos structuré que sur une intention floue.
- Une parole posée ferme moins de portes qu'une parole réactive.

● L'expression des besoins ne doit pas effacer le respect

- On peut défendre sa position sans écraser celle d'en face.
- La fermeté n'est pas l'opposé de la considération.
- Un message équilibré ouvre plus d'options qu'un affrontement.

● Un discours structuré sécurise la négociation

- La progression logique donne un cadre rassurant à l'échange.
- La discussion sort du terrain émotionnel pour entrer dans le rationnel.
- Le client navigue dans une trajectoire claire, sans escalade inutile.

● Nommer les faits stabilise la conversation

- La discussion porte sur ce qui est observable, pas interprété.
- Les tensions se désamorcent lorsque l'on parle de concret.
- Le désaccord devient gérable dès qu'il devient tangible.

● Exprimer l'impact change la perception de l'autre

- Un effet formulé rend la situation plus réelle pour l'interlocuteur.
- Le client comprend ce qui est en jeu sans se sentir attaqué.
- L'écoute augmente lorsque la conséquence devient visible.

● Une demande claire facilite l'accord final

- Une issue existe parce qu'elle est verbalisée.
- Le client peut adhérer à quelque chose qu'il voit distinctement.
- La résolution apparaît comme une sortie naturelle, non forcée.