

LA GRILLE DU NON

Neuf formes de refus, trois familles, une seule habileté : regarder avant de répondre.

« Qu'est-ce qui ferait que ce non devienne un oui ? »

La question maîtresse ne fonctionne que portée par une vraie intention de comprendre. Récitée, elle meurt.

PREMIÈRE FAMILLE. Le non porte sur ton offre : ça se corrige

1. Forme	La façon de demander coince, pas l'offre.	→ Reformule, et représente autrement.
2. Durée	L'engagement est trop long ou trop définitif.	→ Réduis la portée, offre un essai réversible.
3. Timing	Pas maintenant.	→ Demande quand, note la date, reviens.
4. Contenu	L'offre elle-même ne répond pas au besoin.	→ Remonte au besoin réel, retravaille la substance.
5. Conditions	Une modalité accroche : le prix, un délai, une clause.	→ Demande ce qui cloche précisément, corrige ce point.

DEUXIÈME FAMILLE. Le non porte sur la personne et le lien : ça s'accompagne

6. Confiance	« Je n'y crois pas encore. » Rarement dit tout haut.	→ Des preuves, des petits engagements tenus, du temps.
7. Peur	Le risque perçu dépasse l'envie.	→ Réduis le risque : petit pas, garantie, réversibilité.
8. Autorité	La personne n'a pas le pouvoir de dire oui.	→ Trouve le vrai décideur, ou équipe ton interlocuteur.

TROISIÈME FAMILLE. Le non porte sur une valeur : ça se respecte

9. Fond	Une valeur, une identité, un non négociable.	→ Aucun geste. Reconnais-le, et honore-le.
---------	--	--

La température

N'importe quelle forme peut être servie à froid ou à chaud. La loi : on refroidit d'abord, on traite le fond ensuite. Jamais l'inverse.

Le raccourci de lecture

Le non s'assouplit quand tu ajustes ? Première famille. La personne reste vague sans s'engager ? Deuxième, souvent la confiance. Calme, ferme et répété malgré tout ? Tu approches d'un non de fond.

Méfie-toi du non tactique

La manœuvre de l'acheteur qui refuse pour tester ou obtenir mieux. Il se déguise en conditions, et il s'évapore quand tu tiens calmement ta position au lieu de la brader.