

## Apprenez à marchander avec les commerçants

« **Si j'en prends un de plus, vous me ferez bien une petite remise?** » Dans une épicerie fine, située près de la place du Vieux Marché aux Vins à Strasbourg, la scène a de quoi surprendre. L'air guilleret, Christine Morlet négocie à tout va. Et le résultat est bluffant : un pot de soupe fraîche pour deux achetés. Moins 50% sur un fromage de chèvre un peu sec. Un yaourt offert pour trois achetés. Soit une ristourne de 8,95 euros en quinze minutes. « C'est pour fidéliser la clientèle », se justifie, décontenancée, la commerçante.

**Marchander, en voilà une drôle d'idée.** Chez Christine Morlet, c'est devenu un vrai réflexe. Elle en a même fait son métier. Elle anime des conférences publiques pour aider les particuliers à obtenir des rabais. Personne n'ose, et pourtant. Dans la petite supérette qui fait l'angle, en moins de cinq minutes, elle obtient 1 kg de clémentines bien mûres à moitié prix. « On le fait ponctuellement », confie la gérante.

« **La négociation, ce n'est pas une guerre de tranchées,** prévient l'experte. Il faut créer un lien avec le commerçant. Qu'il y ait un intérêt mutuel. » Christine Morlet a bien sûr ses astuces, comme demander s'il y a des articles périssables, ce qui se vend le moins bien. « Le consommateur a un pouvoir énorme, dit-elle. Surtout en ces temps de crise. » Cela prend juste un peu plus de temps.

**Prochaine cible:** l'hôtel deux étoiles Le Grillon, à deux pas de la gare. Le réceptionniste lui propose une chambre surclassée, 45 € la nuit au lieu des 61 €.

Assis derrière son comptoir, il explique son geste :

« C'est à la tête du client, question de sympathie. On a pour impératif de remplir l'hôtel, or il est vide. » Evidemment, cela ne marche pas à tous les coups. Chez Feeling, une boutique de prêt-à-porter, le gérant n'est pas là, et la jeune vendeuse n'a pas l'autorisation de faire des remises. Inutile d'insister. De l'autre côté de la chaussée, dans un magasin d'ameublement, « Ce n'est pas dans la politique de la maison... »

**C'est la fin de la journée, direction la boulangerie-pâtisserie.** Des restes de viennoiseries de la veille?

La boulangère réplique : « Je vous les offre. J'ai horreur de gâcher. » Un kouglof et un croissant aux amandes gratuits, Christine jubile : « Vous voyez, demander ne coûte rien, et on a parfois de bonnes surprises. »

**Matthieu Delacharlery**

### QUELQUES CONSEILS

- > Valorisez les produits du commerce, complimentez le commerçant.
- > Instaurez une relation avec le vendeur, autour d'une discussion ou d'un produit. Posez des questions stratégiques : des denrées périssables ? Des articles de la saison passée ?
- > Parlez au responsable du magasin, lui seul peut consentir à baisser ses marges.
- > Annoncez votre budget pour susciter l'intérêt du commerçant.
- > Evitez de négocier devant les autres clients.
- > N'insistez pas si le commerçant refuse.
- > Comparez les prix à ceux des autres commerces ou à ceux qui sont pratiqués sur Internet.
- > Réglez en liquide. Cela peut plaire au commerçant, qui évite ainsi de payer des commissions bancaires.

Christine Morlet, en pleine négociation avec une commerçante à Strasbourg.

