

Diagonales : De l'art de négocier à distance

09-01-2011

Selon la Théorie des niveaux conceptuels, la perception que nous avons des objets et des situations est d'autant plus abstraite qu'ils sont éloignés, dans l'espace et dans le temps. Nous nous sentons plus concernés par les risques de verglas dans notre quartier que par les inondations en Australie. Lorsque nous retenons un hôtel pour les vacances six mois à l'avance, ce sont l'emplacement et l'environnement qui nous importent le plus, alors que la taille des chambres et la qualité du petit-déjeuner nous intéressent davantage quand c'est pour la semaine suivante.

Des chercheurs de l'université d'Austin (Texas) ont montré que la Théorie des niveaux conceptuels s'appliquait également aux négociations commerciales en ligne par Internet. Les critères de décision sont d'autant plus abstraits qu'on est géographiquement éloigné – ou qu'on a l'impression d'être éloigné – de son interlocuteur. Application : quand on est client, on a intérêt à prétendre être en déplacement lointain pour négocier les conditions générales d'un contrat, et au contraire dans le voisinage à l'heure des conditions particulières.

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com