

**Cas Eco-logis
Corrigé**

**Comment allez-vous préparer cet entretien ?**

* **Identifiez ce que peuvent être les objectifs de M. Doise et les vôtres**
* **Quel type de découverte devrez-vous faire ? et Quelles questions de découverte devrez-vous préparer ?**
* **– Quel argumentaire devrez-vous préparer**
* **Quelles objections devrez-vous vous attendre a rencontrer ? et comment devrez-vous y répondre ?**
* **A quel type de négociation avez-vous intérêt à recourir ? et pourquoi ?**
Pour effectuer ce devoir, vous disposez de l’ensemble des cours depuis le début de l’année.
Des recherches Internet sont possibles. Dans ce cas, citez vos sources.

**1ere question : Que devez-vous faire avant de vous rendre au rendez-vous fixé ? Comment devez-vous vous préparer ?**

1. **Prise d’informations juridiques et financières sur l’entreprise**

En terme financier : consultation d’un site : [www.société.com](http://www.société.com)
Autre site possible : www.infogreffe.fr

**Résultats de recherche sur** [**www.société.com**](http://www.société.com) **- Informations juridiques :**

Mme Doise est gérante de l’entreprise depuis 2000
La Sté crée en 1993 : c’est une entreprise pérenne
Société qui donne des signes d’arrêt d’activité progressif avec la fermeture du l’établissement de Sète

 **Informations financières**

Rating = Indice qui classe les entreprises en fonction de leur solvabilité, leur capacité à respecter leurs engagements.
Cet indice est fourni pas des sociétés d’assurance de crédit Ex La Coface, la SFAC **(**L’assurance-crédit est une garantie émise par un assureur-crédit qui protège les entreprises contre le risque des factures impayées.)

L’entreprise ne publiant pas ses comptes, nous n’avons pas d’informations sur son chiffre d’affaires et sur son résultat

Au vu des résultats financiers : il conviendra d’étudier des conditions de règlement qui permette de nous sécuriser sur les paiements
EX : Plusieurs solutions
- Paiement de la 1ere facture a la commande, ou demande d’un acompte à la commande.

Les conditions de règlement devront faire partie de la négociation

1. **Information sur l’offre et les activités de l’entreprise :
Visite du site Internet** : il est assez « simple » Le digital n’est pas au cœur le la stratégie de l’entreprise
Valeurs mise en avant : la qualité la réponse aux préoccupations clients, l’antériorité de l’entreprise

Pas de site marchand
Donne l’image d’une entreprise très traditionnelle et familiale

Pas de présence sur les réseaux sociaux : FB et linkedIn

1. **Préparer : échantillons, catalogue, nuancier, plaquettes, cartes de visite, grille tarifaire etc.**

**2ème question : Identifier les objectifs de M. Doise et les vôtre**

1. **Les objectifs de M. Doise :**- Son CA, marge (quantitatif)
- Répondre aux demandes de ses clients avec des produits adapté a leur activité et a la demande de leurs clients.
* Fidéliser les clients
* Les prix : pouvoir acheter au prix le plus bas afin de préserver son taux de marge a la revente aux pro.
* Offrir a ses clients une perspective de marge
* La qualité des produits
* Délais de livraison fiables
* Conditions de règlement
* Réactivité du fournisseur
1. **Les objectifs du commercial éco-logis**
* Vendre le plus possible et aux prix le plus élevé possible (CA Marge)
* Instaurer une relation durable, commandes récurrentes
* Connaître l’évolution de la demande
* Ses commissions
* Répondre au devis
* En faire un fournisseur régulier
* - Faire connaître ses produits auprès des professionnels

**3ème question : La découverte**Faire une double découverte
- Celle de Doise
- Celle de ses clients

**1. Découverte Doise**

* Nous avons vu que vous aviez fermé un établissement : pour quelle raison ? Pensez-vous cesser l’activité ? Quelqu’un va-t-il reprendre l’entreprise ?
* Quels sont vos clients ?
* - Quels volumes de peintures vendez-vous ?
- Quel CA réalisez-vous ?
* - A quelle fréquence vous demande-t-on des produits Bio ?
- Comment percevez-vous les produits Bio ?
* Quelle est votre stratégie quant a la vente de produits Bio
- Vendez-vous a ce jour des produits Bio ? Quels sont vos fournisseurs actuels
* Quelle expérience avez-vous avec eux ? Qu’attendez-vous d’un fournisseur comme nous ?
* Pour quand attendez-vous une réponse au devis ?
* Quand les travaux doivent-ils débuter ?
* Comment préférez-vous travailler ? sur devis ? sur grille tarifaire ?
* Quels sont vos objectifs en intégrant une gamme bio a votre catalogue ? Est-ce prioritaire pour vous ?
* Quel niveau de stock pensez-vous conserver sur ce type de produits ?

**Découverte des clients**

* Quels sont vos clients ? : Travaillez-vous avec des collectivités ? des grandes entreprises du bâtiment ? des artisans ?....
* Répondez-vous directement a des appels d’offres ?
* Quelles sont les demandes de vos clients ?
* Quelles sont leurs attentes ? techniques, financières….
* Comment fonctionnez-vous avec eux : vous les livrez sur les chantiers ? dans leurs locaux ? viennent-ils chercher les produits au comptoir ?
* Reprenez-vous les pots non utilisés ?

**4ème question : L’argumentaire**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Caractéristique** | **Avantage** | **Bénéfice Boise** | **Bénéfices clients Boise** | **Preuve** |
| Une large gamme 100% écolo | Se positionner dans l’évolution du marchéMeilleure rentabilité | Elargissement de votre catalogueRépondre a toute demandeDifférenciation | Répondre a toute demande | Certification BioEtude de marché |
| Ingrédients 100% écologiques | Une qualité d’air intérieur optimal sans présence de polluants | Différenciation | Pas de mauvaise odeur de peinture après travaux Différenciation Travail plus agréable et plus sécurisé (maladies professionnelles) | Ouvrez un pot et sentez ! |
| Les composants naturels ne sont pas dangereux pour l’organisme | Peut-être utilisé pour les chambres d’enfants et de bébés  | Proposer une gamme qui répond aux préoccupations des client finauxDifférenciation | Sécurité des clientsLes enfants ne risquent pas une intoxication | Démonstration en magasin dans un espace dédiéDémontrer l’absence des composants toxiques |
| Conditionnement en pots | Facilité de transportFacilité de stockage | gain de place dans le stock.Facilité de livraison.Possibilité de répondre a une demande ponctuelle | Gain de temps sur les chantiers : productivité | Montrez les colis de pots de peinture dans les réserves |
| Pot à fermeture hermétique | La peinture se conserve plus longtemps | Stockage longue durée possibleDifférenciation | Un pot non terminé peut être réutilisé : pas de gaspillage, économies | Ce pot à été ouvert il y a 1 an, regarder comme la peinture est toujours belle et brillante ! |
| Fort pouvoir pénétrant | Pas besoin de passer une deuxième couche de peinture | Proposer un produit économique a ses clients | Economie de temps et donc d’argentEconomie de produit (Marges) | Faisons l’essai sur votre devanture ! |
| Tarifs avantageux | Vous préservez vos tarifs et votre margePlus ce CA | Accroissement des ventes et des marges | Marges préservéesDevis moins élevés donc plus de ventes | Grille des prix |
| Livraison rapide | Possibilité de commander du jours pour le lendemain | Baisse des stocks dormantsRéactivité vis-à-vis des clients | Facilité d’approvisionnement des chantierRéponse rapide aux imprévus et aléas | Bons de livraisons datés |
| Facile a poser | Gain de temps | Répond aux attentes de ses clients | Gain de temps et donc de productivité | Démo (tuto, témoignages d’artisans) |
| Gamme de produits complémentaires | Tous les produits sont écolo | Proposer une offre complète a ses clients. | Facilité : tous les produits chez un même fournisseurPossibilité de répondre a des chaiers des charges BioMarges | Catalogue |
| Antériorité d’Ecol-logis (1996) | Entreprise pérenne | Sécurité Suivi |  |  |
| Ouverture de nouveaux PDV | Réussite | Proximité |  |  |
| Site marchand | Commandes en ligne | RapiditéCréation d’un compte client | Réactivité |  |
|  |  |  |  |  |

**5ème question : Les objections**

Les produits bio sont moins résistants, moins couvrants

Les produits bio se conservent moins bien

Les produits bio sont chers

Vos tarifs sont élevés ! jamais mes clients ne pourront revendre a ce prix !

Vous ne devez pas avoir de stock, les délais de livraisons risquent d’être long

Qui me dit que vos produits sont réellement bio ?

Vos délais de règlements sont trop courts, mes clients me payent qu’a la fin des chantiers

**6ème question :A quel type de négociation avez-vous intérêt à recourir ? et pourquoi ?**

Les négociation avec les distributeurs sont très souvent distributives. La négociation sur des produits finis sont souvent soumises au prix.
Toutefois nous avons toujours intérêt a établir une relation de confiance , les produits d’éco-logis sont novateurs, il faudra tout mettre en œuvre pour instaurer une stratégie intégrative.
Comment ? en s’intéressant aux objectifs de M. Doise, en comprenant les attentes de ses clients, et en lui démontrant qu’Ecologis va l’aider a atteindre ses objectifs quantitatifs et qualitatifs