



## 16<sup>ème</sup> Challenge de Négociation Commerciale

### LES NEGOCIALES

#### CAS ACHETEUR

Vous êtes M ou Mme Belot.

Vous êtes comptable de la société Assiste 24.

Aujourd'hui, vous avez rendez-vous avec un(e) Attaché(e) Commercial(e) Lyreco. Ce rendez-vous a été fixé par votre collaboratrice, Mlle Ledréau, qui avait reçu votre interlocuteur la semaine dernière ; vous lui aviez en effet fait part de votre insatisfaction quant aux prix pratiqués par votre fournisseur actuel...

#### **Descriptif de votre entreprise et de votre activité**

Assiste 24 travaille essentiellement pour des indépendants (consultants, formateurs, créatifs free-lance).

Son activité essentielle consiste en sous-traitance de secrétariat :

- permanence téléphonique & gestion de l'agenda pour des indépendants
- organisation de leurs déplacements : réservation de billets & hôtels
- organisation de conférences, colloques
- comptes-rendus de réunions, colloques...
- confection de mailings, documents de présentation...
- mise à disposition d'une salle de réunion

Votre entreprise compte 8 salariés :

- le patron de l'entreprise, qui prend essentiellement des missions de développement commercial
- une stagiaire, chargée de l'accueil des clients et de la prospection téléphonique
- quatre secrétaires qui gèrent donc les dossiers clients
- vous-même, comptable et responsable administratif, ainsi que votre assistante, Mlle Ledréau

#### **Votre fonctionnement pour les fournitures de bureau**

##### **Votre équipement**

8 ordinateurs, connectés à Internet

3 imprimantes monochromes

1 imprimante laser

1 photocopieuse

1 fax

##### **Votre fournisseur**

Votre fournisseur actuel est Proxidépôt, un prestataire local implanté depuis 30 ans sur votre ville.

Proxidépôt a ouvert un magasin réservé aux professionnels depuis lequel ils livrent leurs clients. Ce magasin permet de plus aux clients de bénéficier d'un SAV.

La (le) standardiste s'est déplacée une fois pour le choix du mobilier de la salle de réunion



### **Votre mode de fonctionnement pour passer les commandes**

L'ensemble des commandes sont gérées par votre assistante.

Elle a mis en place une feuille de recensement des besoins sur laquelle chacun note ses besoins « au fil de l'eau ». La commande est déclenchée dès que 25 articles sont référencés. Commande systématique de papier et d'enveloppes chaque début de mois.

Pour le choix des articles, Proxidépôt a mis à votre disposition un listing descriptif de l'ensemble de leurs références. Celui-ci sert peu car votre assistante commande souvent les mêmes articles.

La commande est passée par fax. Le magasin rappelle ensuite pour confirmer certains produits et fixer la date de livraison (dans la semaine si la commande est faxée le lundi)

### **Vos principales consommations**

Besoins importants de papier, enveloppes et cartouches

Le choix, notamment pour les références de papier, est un peu restreint. Quelques clients qui auraient souhaité pouvoir avoir des papiers différents pour les documents plus particuliers (notamment les créatifs).

De plus, les prix des produits sont les mêmes que ceux du magasin et vous les jugez élevés.

### **Les objections à développer**

Vous ne connaissez pas Lyreco et n'avez pas envie de travailler avec une entreprise que vous n'identifiez pas.

D'ailleurs, vous ne voulez pas travailler avec un grand groupe américain comme Lyreco

Manque de temps : le rendez-vous a été pris par votre assistante et casé entre deux autres RDV

Vous avez déjà un fournisseur pour vos besoins en fournitures de bureau.

Vous craignez de payer vos fournitures encore plus cher qu'avec un petit fournisseur.

Votre fonctionnement actuel vous satisfait.

### **Et encore...**

Vous pensez être un trop petit client pour intéresser un grand groupe comme Lyreco.

En commandant chez Proxidépôt, votre assistante reçoit souvent des points de fidélité pour commander des cadeaux ou des bons d'achat à valoir sur les prochaines commandes. Et vous savez qu'elle apprécie ce geste.

Le livreur de Proxidépôt a une excellente qualité de service. C'est lui qui vous livre et il en profite souvent pour nettoyer l'imprimante... , changer les cartouches, ...

Votre responsable travaille avec Proxidépôt depuis la création de l'entreprise.