



pomona

Vendredi 21 Mars 2008 – 1/4 de Finale
19^{ème} Challenge de Négociation Commerciale
LES NEGOCIALES

CAS ACHETEUR

Monsieur ou Madame GEORGES, est propriétaire du restaurant « La table de Georges », une auberge extrêmement réputée et récompensée par les différents guides culinaires.

1 Le Restaurant « La Table de Georges »

Situé en périphérie de Nancy, le restaurant est gastronomique avec une étoile au guide Michelin, 17,5/20 au Gault et Millau, le label « qualité et tradition », etc....

Un accueil de 40 couverts par service ; la cuisine est classique avec une qualité exceptionnelle quant aux produits sélectionnés : volailles de Bresse, foie gras de petits producteurs, bœuf charolais labellisé, légumes frais, poissons du lac, cèpes de Bordeaux, etc....

Dans un tel restaurant, les plats sont cuisinés au fur et à mesure de la demande, sans préparation anticipée.

Les fournisseurs sont sélectionnés rigoureusement. La fidélité d'approvisionnement a comme contrepartie une priorité absolue pour la meilleure qualité et un service irréprochable. Il se déplace chez eux presque quotidiennement, choisit lui même les produits qu'il emporte ou les fait livrer dans la journée.

La dernière récompense obtenue l'an passé, positionne « La table de Georges » comme meilleure table de la région. La presse locale a relayé l'événement intensément. La fréquentation s'est accrue sensiblement et les délais se sont allongés pour obtenir une réservation, notamment au moment des fêtes.

La clientèle d'habitues, un peu vieillissante a fait quelques remarques acides à cet effet, ainsi que sur les prix qui ont augmenté avec l'arrivée de l'étoile.

2 Le projet

Le fils, récemment diplômé de l'école hôtelière, après avoir réalisé avec succès des stages chez quelques grands restaurateurs, aimerait revenir au pays et rejoindre l'affaire familiale.

Le projet consiste à créer un établissement totalement différent, de type brasserie, à coté de l'auberge avec une magnifique terrasse pour profiter des beaux jours.



pomona

L'enseigne sera « le bistrot de Georges » avec 70 couverts dont 30 en terrasse. Le positionnement sera un restaurant brasserie avec des nouvelles tendances culinaires, dans une ambiance « lounge ».

Il s'agit de toucher une clientèle complémentaire, par des menus plus accessibles et l'accueil de groupe pour les événements familiaux. Ainsi le fils capitalisera ses acquis en matière de cuisine traditionnelle et de cuisine nouvelles tendances.

3 Le rendez-vous

Monsieur Georges n'est pas très à l'aise dans les recettes et les achats des produits entrant dans la composition des plats envisagés en formule brasserie et tendance « lounge » (fruits exotiques, variétés nouvelles...)

Il a été contacté par la succursale POMONA TerreAzur Lorraine, distributeur de fruits et légumes frais et de produits de la mer frais en restauration.

Il avait tenté une expérience il y a quelques années qui s'était mal terminée. En effet, une livraison de fruits rouges (fraises et framboises), d'une qualité inférieure à son minimum requis avait fait « rater » un service complet de « dessert du jour », d'où des critiques justifiées de clients. Le tempérament susceptible du grand chef en avait souffert.

Malgré des réticences le rendez-vous a été accepté sur insistance du fils.

4 Les attentes

- La collecte d'informations utiles pour éclairer le nouveau positionnement.
- Le sentiment d'avoir face à vous des professionnels de la restauration avec une vraie vision des tendances de consommation.
- Une offre très large de produits pour couvrir les besoins originaux du nouvel établissement.
- La garantie d'être traité comme un client privilégié et non de faire seulement partie d'une tournée et notamment d'être livré quotidiennement pour assurer la qualité et la fraîcheur des produits.
- Des produits très qualitatifs, comment un grossiste-distributeur peut-il proposer à qualité égale, des prix inférieurs ou équivalents à ceux obtenus directement auprès du producteur ?

La personnalité de Monsieur Georges est caractérisée par de l'orgueil, de la rigueur, et un souci de la perfection, plus curieux que bavard. C'est un Grand Chef, seul maître dans sa cuisine ; l'épouse est à l'accueil avec un maître d'hôtel et un sommelier.

Monsieur Georges doute de la capacité de son fils à s'en sortir seul.