



**Jeudi 20 Mars 2008 – 1/8<sup>ème</sup> de Finale**  
**19<sup>ème</sup> Challenge de Négociation Commerciale**  
**LES NEGOCIALES**

**CAS ACHETEUR**  
**Directeur de Magasin**

Vous êtes **directeur du magasin LMA de Strasbourg**, surface de grande distribution, depuis 10 ans et votre magasin affiche de bons résultats depuis des années. Vos équipes sont stables et reconnues comme professionnelles.

**1 Le rendez-vous pour l'opération « Décoration de Noël »**

Vous avez **RV avec votre manager jardin**, qui vous le savez souhaite négocier le podium principal à l'entrée du magasin pour l'opération Décoration de Noël au mois de décembre. L'année dernière la décoration de Noël était implantée sur le podium secondaire. Cela fait 5 ans maintenant que le podium principal est dédié à un autre rayon qui affiche tous les ans de bons résultats.

**2 Le podium principal objet de la négociation**

Vous attachez une grande importance au podium d'entrée du magasin, vous savez qu'il est générateur de trafic, qu'il contribue à l'image et au dynamisme du magasin et qu'en plus de cela il pèse de manière significative dans le chiffre d'affaires et la marge du magasin. C'est pour cela que vous êtes particulièrement attentif à l'attribution de ce podium. Vous souhaitez rencontrer le manager jardin afin qu'il vous expose ses arguments

**3 Les attentes du directeur**

Si le manager argumente uniquement par rapport à son fort engagement (quantités commandées) en vous disant qu'il lui faut ce podium pour écouler la marchandise commandée vous ne serez pas amené à coopérer facilement.

En revanche si le manager vous parle d'*attractivité* pour l'ensemble du magasin, d'*image tendance* et d'être reconnu comme *réfèrent sur la zone de chalandise*, vous lui demandez de développer et êtes ouvert à la négociation. Il devra néanmoins aborder la notion de *rentabilité*.

**4 Le comportement du directeur**

Vous êtes sympathique et chaleureux, mais direct et exigeant. Vous appréciez un style clair, concis, concret, et les exposés structurés.

**5 Les informations sur l'opération**

- 1) Les données économiques 2007 de votre rayon et celle du secteur implanté sur le podium principal en 2007 (annexe 1)
- 2) La composition de l'équipe Jardin (annexe 1)
- 3) Les engagements 2008 du rayon Décoration de Noël (annexe 2)
- 4) L'enquête satisfaction clientèle menée en 2007 (annexe 3)
- 5) Des photos du podium Noël de l'année 2007 (annexe 4)



## Annexe 1

### HISTORIQUE DES VENTES

Magasin : Strasbourg  
Société : LMA

Période du : 11/07 au 12/07

	Décoration de Noël (podium secondaire)	Autres Secteur (podium principal)
CA TTC (Eur)	90 680	110 500
Marge (Eur)	22 579	24 420
Marge en %	24.90%	22.10%
Quantités vendues	21 572	23 432
Nbre clients	6 349	6 976

### COMPOSITION DE L'EQUIPE

Manager Jardin (vendeur) : 2 ans d'ancienneté  
Adjoint manager : 8 ans d'ancienneté sur le rayon  
2 conseillers de vente ayant déjà effectué l'opération Décoration de Noël l'an dernier

Extrait de la liste produits Secteur Décoration

2007				Engagements produit 2008			
Désignation	Quantités vendues	Prix vente unitaire	CA TTC	Désignation	Quantités commandés	Prix vente unitaire	CA TTC
4 pochoirs Noel	12	0,82	9,84	☀ Guirlande électrique glaçon	25	26,00	650
Peluche ours 25 cm	4	3,50	14	☀ Guirlande 100 ampoules microlight	60	8,50	510
Papier roche	15	3,00	45	☀ Serre tête ramure enfant	300	1,00	300
Boule déco pingouin	3	2,10	6,3	☀ Sapin Norman	60	39,90	2394
12 gouttes en verre blanches	5	7,50	37,5	☀ Pied sapin	50	7,50	375
Etable vide	3	19,90	59,7	☀ Guirlande électrique extérieure	30	39,90	1197
Papier cadeau flocon	64	2,30	147,2	Papier cadeau flocon	80	2,40	192
Boite 6 boules plastique carreaux rouges	31	4,90	151,9	Boite 6 boules plastique carreaux rouges	50	4,90	245
Figurine bois Noël	72	0,60	43,2	Figurine bois Noël	95	0,60	57
Spray Décoration paillettes dorées 150ml	29	2,05	59,45	Spray Décoration paillettes dorées 150ml	50	2,05	102,5
Spray neige 150ml	25	1,80	45	Spray neige 150ml	30	1,80	54
Guirlande plumes blanches	21	7,50	157,5	Guirlande plumes blanches	30	7,50	225
100 Bougies chauffe plat	438	4,10	1795,8	100 Bougies chauffe plat	520	4,10	2132

☀ Nouveauté



Annexe 2

**Muchan**





## Annexe 3

Magasin LMA de Strasbourg  
STRASBOURG le 20 décembre 2007

### *SYNTHESE DE L'ENQUETE SATISFACTION CLIENTS*

L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 1000 clients, après leur passage en caisse. Elle a été administrée par une équipe extérieure au magasin, l'équipe du CEREGE, junior entreprise de l'IECS.

L'objet de l'enquête : Mesurer le degré de satisfaction des clients et non- clients de l'opération « décoration de Noël »

La construction du questionnaire a été faite conjointement entre l'entreprise et le CEREGE

#### Les conclusions de l'enquête :

**Sur 1000 clients interrogés, 30 % ont effectué un achat « Décoration de Noël »**

Les clients interrogés n'ayant pas effectué d'achat « Décoration de Noël » se répartissent de la manière suivante :

- 300 personnes disaient ne pas avoir de besoin dans cette famille de produits
- 200 personnes ont trouvé la gamme non attractive
- 150 personnes ne sont pas passées devant le podium et n'ont pas vu l'implantation
- 100 personnes ont estimé les prix trop élevés
- 100 personnes avaient déjà effectué leurs achats dans une autre enseigne

Les clients interrogés ayant effectué un achat « Décoration de Noël » se répartissent de la manière suivante

- 200 personnes ont trouvé la gamme très attractive et moderne  
parmi ces 200 personnes, cela a été un achat d'impulsion pour la moitié d'entre elles
- 200 personnes disent être satisfaites du niveau des prix
- 100 personnes auraient apprécié avoir un choix encore plus large

## Annexe 4

Quelques photos du podium de l'année 2007

