



Jeudi 20 Mars 2008 – 1/8^{ème} de Finale
19^{ème} Challenge de Négociation Commerciale
LES NEGOCIALES

CAS VENDEUR
Manager de Rayon

1 L'opération « décoration de Noël »

Vous êtes **Manager Jardin** sur le magasin LMA de Strasbourg depuis 2 ans et traditionnellement au mois de décembre vous bénéficiez pour votre implantation décoration de Noël du podium secondaire à l'entrée du magasin.

Au mois de juin, lors de l'achat de la collection Décoration de Noël, vous avez pris des paris importants pour faire de cette opération un **véritable événement** au sein de votre secteur. Vous avez pris des engagements forts sur certaines familles de cette collection. Vous êtes convaincu(e) que cette opération sera **un véritable succès auprès de vos clients**.

2 La mobilisation de l'équipe

Vous avez fait part à votre équipe, composée d'un adjoint et de deux conseillers de vente, de vos ambitions concernant l'opération Décoration de Noël. Votre équipe a été séduite par la gamme de produits, elle est pleinement mobilisée pour faire, avec vous, de cette opération un moment fort de votre secteur.

3 Le rendez-vous avec le directeur

Fort de votre conviction vous avez décidé de négocier le podium principal à l'entrée du magasin auprès du directeur, podium traditionnellement réservé à un autre secteur. A votre retour de collection vous prenez rendez-vous avec votre directeur afin de lui exposer **l'ensemble de vos arguments** et d'essayer d'obtenir ce podium.

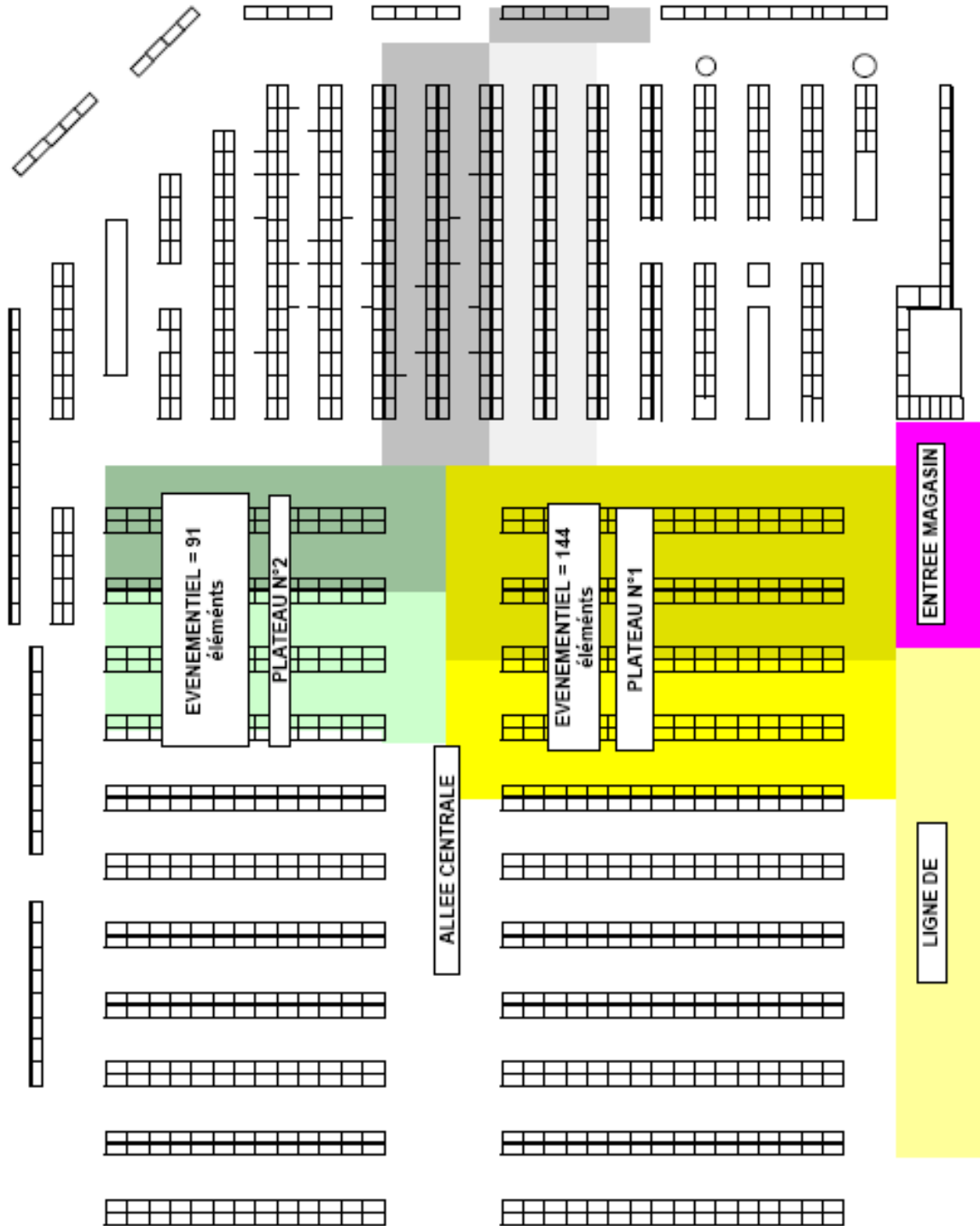
4 Les précautions à prendre

Le directeur est sympathique et chaleureux, mais il est direct et exigeant. Il apprécie un style clair, concis concret, et les exposés structurés.

5 Les informations possédées :

- 1) Plan du magasin (annexe 1)
- 2) Vos engagements 2007/2008 (annexe 2)
- 3) Un article paru dans la presse sur le marché des décorations de Noël. (annexe 3)
- 4) L'enquête satisfaction clientèle menée en 2007 (annexe 4)
- 5) Des photos du podium Décoration de Noël 2007 (annexe 5)

Annexe 1



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

Ruchan





Annexe 3

Le Monde.fr

ARCHIVES

Illuminer sa maison pour Noël

Article publié le 12 Décembre 2007

Par Olivier Razemon

Source : LE MONDE

Taille de l'article : 344 mots

Extrait : Les décorations extérieures sont de plus en plus sophistiquées. Du début de l'avent à l'épiphanie, villages et quartiers s'illuminent des décorations que les habitants installent sur leurs maisons. Le phénomène, depuis longtemps ancré dans les banlieues des villes américaines, a débarqué en France il y a moins de dix ans. Afin de stimuler leurs administrés, les communes organisent même des concours de décorations de Noël. « Le marché des fils lumineux est en pleine explosion », se félicite Sylvain Legoux, fondateur de la société Oogarden, qui propose, en ligne, du mobilier et des accessoires destinés au jardin. En quelques années, les goûts ont évolué. « Au début, les illuminations étaient assez basiques.

Annexe 4

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 estimés 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 d'avoir un choix encore plus large

Annexe 5

Quelques photos du podium de l'année 2007





Annexe 2 Bis

HISTORIQUE DES VENTES 2007

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

OBJECTIF 2008

Magasin : Strasbourg

Société : LMA

Période du : 11/08 au 12/08

	Décoration de Noël
CA TTC (Eur)	115 000
Marge (Eur)	29 325
Marge en %	25.5%
Quantités commandées	27 000
Nbr clients estimés	8250