



19^{ème} Challenge de négociation commerciale LES NEGOCIALES

CAS ACHETEUR

Vous êtes Monsieur ou Madame Beta, responsable de l'entreprise Beta, mécanicien de formation. Votre entreprise dégage un chiffre d'affaires de 500 000 euros. Agé de 50 ans, vous vous êtes spécialisé très vite dans les travaux de haute technicité (mise au point, spécialiste des systèmes injection, installation de véhicules au gaz...). Vous travaillez avec 2 mécaniciens et un apprenti, votre épouse s'occupe de la partie client et comptable. Vous êtes un professionnel rigoureux et intransigeant. Actuellement vous achetez vos consommables d'entretien courant auprès d'un grossiste local. Votre entreprise est implantée en zone rurale, à proximité d'une petite ville.

Les travaux d'entretien courant ne nécessitent pas une grande connaissance technique mais de connaître les opérations à réaliser et d'avoir les consommables aux dimensions des engins sur lesquels intervenir. Dans le cadre de la réparation pneumatique, il s'agit d'être rapide pour favoriser la rentabilité de l'opération. Cela nécessite l'emploi de divers outillages et consommables :

- Déposer la roue crevée (clé à chocs ou en croix)
- Démonter le pneu (machine à démonter les pneus, démonte-pneus)
- Localiser la crevaison
- Nettoyer la perforation (râpe sphérique, **alésoir**)
- Préparer la surface à l'encollage (râpeur chimique, solution vulcanisante en tube ou en pot)
- Poser la réparation à l'intérieur du pneumatique (**pièce de réparation**, roulette, cutter, pince)
- Remonter le pneu sur la jante et gonfler (pâte à pneu, démonte-pneus, gonfleur)
- Remonter la roue (clé à choc, clé dynamométrique)

Dans le cadre de la vidange, les conditions sont identiques :

- Enlever le bouchon de remplissage et dévisser le bouchon du carter (clé de bouchon de vidange)
- Laisser s'écouler l'huile et la récupérer dans un bac à vidange (bac récupérateur)
- Remplacer le joint sur le bouchon (**joint de vidange**)
- Si nécessaire, remplacer le bouchon (bouchon de vidange)
- Remonter le bouchon avec le joint neuf
- Nettoyer la surface du carter (dégraissant, nettoyant)
- Dévisser et vider le filtre à huile (clé à filtre)
- Remonter un filtre à huile neuf



Vous effectuez des travaux d'entretien courant sur des véhicules de toutes marques possédant des caractéristiques différentes ce qui a un impact direct sur le nombre de consommables que vous devez posséder.

Pour effectuer des vidanges (Suivant le modèle et le kilométrage entre 75 et 200 euros), vous utilisez principalement des joints en cuivre à haute température et des bagues BS autocentrées dans les diamètres suivants (ainsi que leur consommation mensuelle) :

- 12 mm (une 10^{aine}/mois)
- 14 mm (une 30^{aine}/mois)
- 16 mm (une 30^{aine}/mois)
- 18 mm (une 15^{aine}/mois)
- 20 mm (une 10^{aine}/mois)
- 22 mm (5/mois).

Pour réparer des pneumatiques (Selon le modèle entre 15 et 30 euros) vous utilisez uniquement des chevilles de réparation dans les diamètres suivants (ainsi que leur consommation mensuelle) :

- 3 mm (15/mois)
- 6 mm. (20/mois)
- 10 mm (5/mois)

Vous ne voyez pas d'inconvénient à travailler avec un autre fournisseur que votre local, à partir du moment où vous avez les garanties de professionnalisme de votre interlocuteur. Au-delà de son sérieux, vous souhaitez collaborer avec un vendeur qui fait montre de qualités humaines et possède notamment un caractère curieux et sympathique.

Votre rôle :

Dans un premier temps, laissez le vendeur se présenter. S'il vous explique l'objet de sa visite, accordez lui du temps, sinon, objectez que vous êtes occupé.

Ensuite, si le vendeur démarre une découverte en s'appuyant sur vous (vous pose des questions sur les produits que vous employez – **quels types de joints, quelles dimensions, quelles quantités, quels types de réparations pneumatiques, quelles dimensions, quelles quantités**), alors partagez l'information. En revanche, s'il part sur la présentation de sa gamme sans vous manifester d'intérêt, objectez que votre fournisseur actuel vous suffit amplement.

Enfin, si le vendeur vous démontre l'intérêt de :

Son coffret de joints (petites quantités et grand nombre de types de joints pour les « multimarquistes » comme vous), acceptez d'essayer ce produit (en négociant le prix), sinon, optez pour une simple boîte de joints.

Ses recharges de cheville de réparation pneumatique (qui évitent de commander le kit complet dont vous possédez déjà les alésoirs et la solution vulcanisante), alors négociez le tarif d'une boîte de Ø6 mm (vous touchez chez votre fournisseur actuel les 30 chevilles pour 60€)