



**lesnégociales**.com  
Challenge

# **FINALE NATIONALE**

*Mercredi 24 Mars 2010*

*1/2 Finale*

**XEROX**

**Cas Vendeur**

**xerox**



## 21<sup>ème</sup> Challenge de Négociation Commerciale LES NEGOCIALES

### CAS VENDEUR

#### **Xerox Concessionnaires de Nancy – Metz – St Dizier - Strasbourg**

Marque réputée mondialement (57 000 personnes dans le monde, 13 000 en Europe), Xerox conçoit, fabrique et distribue en B to B ses gammes de matériels et des solutions globales pour ses clients du monde entier. Xerox depuis 1938 représente une grande tradition d'innovation, de la Xérogaphie à la Gestion Electronique du Document avec équipements numériques, ou la gestion documentaire via Internet s'insérant dans une large gamme de services à valeur ajoutée

#### **Ses effectifs en France :**

Près de 3 500 personnes travaillent pour le Groupe Xerox en France toutes filiales confondues.

2 500 personnes dont 350 vendeurs au sein de Xerox France.

1 300 personnes dont 800 vendeurs au sein des 106 concessions.

#### **Les concessionnaires :**

Ils représentent 45% du C.A. de Xerox France et réalisent 2 ventes sur 3, preuve de leur poids dans l'organisation Xerox

Ce sont des sociétés commerciales autonomes, agissant dans un cadre défini par Xerox :

- Commercialisation exclusive des produits Xerox
- Territoire concédé exclusivement
- S.A.V. assuré par Xerox S.A.
- Management issu des forces de vente Xerox ou de son encadrement
- Stratégie et objectifs fixés en accord avec Xerox

Elles disposent de tous les moyens d'une grande entreprise :

- Formation « Ecole de Vente Xerox »
- Ressources humaines Xerox en support
- Promotion et Marketing, Solutions Financières, Informatique et Logistique de la maison mère ...

... tout en préservant la souplesse et la réactivité d'une structure commerciale très proche de ses clients.

**Son activité :**

**L'expert du document sous toutes ses formes ...**

du	noir et blanc	à	<b>la couleur</b>
d'un	équipement isolé	à un	système partagé
d'un	outil centralisé	à des	ressources décentralisées
d'un	matériel passif	à des	systèmes actifs
d'un	outil monotâche	à des	équipements multitâches
du papier		vers des	informations numériques
d'une	démarche produit	à la	mise en œuvre de solutions

**Xerox** a toujours investi dans la qualité de la formation commerciale visant la satisfaction du client, au travers de la démarche de ses commerciaux.

Le rôle confié au commercial consiste à analyser les besoins et l'environnement complet du client : technique, organisationnel et humain visant de surcroît à mettre en évidence la solution la plus rentable pour le client dans une approche globale :

Cette stratégie de valeur ajoutée explique par ailleurs les critères de recrutement de Xerox, qui privilégie l'embauche de commerciaux capables de comprendre l'entreprise et disposant d'une bonne culture commerciale (Bac + 2 à Bac + 5) afin d'éviter une mise en situation concurrentielle sur le seul prix des produits.

**Vous êtes Commercial dans une des Concessions suivantes :**

- **Solutia 12 rue de la Seille  
54320 – MAXEVILLE Tél. 03 83 98 03 80**
- **Repro Partner Rue Joseph CUGNOT  
57070 – M E T Z Tél. 03 87 35 58 30**
- **Excelice 3, rue Alexandre Volta  
67450 – MUNDOLSHEIM Tél. 03 90 20 32 03**
- **Burocopy 5, Avenue Pierre Bérégovoy  
52100 – Saint DIZIER Tél. 03 25 56 35 34**

Votre mission est de développer l'offre multifonctions numériques, couleur et Noir & Blanc connectée aux réseaux d'entreprise.

La concession a décidé de mener une opération promotionnelle pendant 1 mois sur la COULEUR à partir d'une cible prédéfinie, en relance d'affaires du secteur d'un commercial nouvellement promu au sein du groupe.

## CONTEXTE :

### Attentes des entreprises

- ORGANISER et PARTAGER
- COPIER
- FAXER
- SCANNER
  
- IMPRIMER

### Réponses Xerox

- Matériels multifonctions Noir & Blanc et Couleur
  
- Diffuser, partager et archiver l'information en toute sécurité

## pour les Dirigeants et Utilisateurs

### + Attentes

Explosion de la COULEUR :

- améliorer la compréhension de 73 %
- améliorer la reconnaissance de 80 %
- besoin de conseil pour la mise en œuvre de la couleur et l'intégration dans le processus global

Banalisation de la NUMERISATION:

- 37% des gens travaillent avec des documents papiers
- 50% des personnes ne trouvent pas l'information
- 54% du temps de travail est dédié à la recherche de l'information

Systèmes performants et évolutifs  
Pérennité des investissements

Solutions complètes : matériel, maintenance & fournitures incluses ....

### - Craintes

Mentalités :

- peur du PRIX élevé
- risque d'une utilisation abusive

- complexité
- Changement des habitudes
- Perte de confidentialité de l'information

## Type de produits :

Pour l'opération promotionnelle que vous menez, vous avez sélectionné deux modèles pouvant répondre aux attentes des prospects ou clients visités :

- **un multifonctions numériques Noir & Blanc** ( à défaut de pouvoir convaincre votre interlocuteur sur la couleur) « **WorkCentre 5638**»
- **un multifonctions mixtes Noir & Blanc et Couleur** «**WorkCentre 7435** » Ce produit entre dans le cadre de l'opération promotionnelle et vous attribue des points bonus pour la prime de meilleur vendeur du trimestre...
- **en option vous proposez les services de numérisation**

(voir fiches techniques en annexe)

## Le Marché :

Tous types d'entreprises, administrations ou collectivités locales sur votre zone de chalandise.

## La concurrence et l'environnement :

Secteur très concurrentiel où la bataille des prix fait rage à défaut d'avoir une politique permettant de se démarquer.

Toutes les marques de bureautique sont présentes sur le secteur : principalement CANON, Ricoh et Konica-Minolta, ... par le biais de Distributeurs locaux et/ou des Marques selon la taille et la nature des marchés

## Principaux atouts de XEROX:

Enseigne Mondiale : Accès au marché mondial, taille critique, Clients de taille européenne et mondiale

Notoriété : Forte liée au caractère d'innovation permanente de la firme. Xerox est devenu presque un nom commun

Culture d'entreprise : L'innovation et la satisfaction clients.

Produits : (Sélection pour ce CAS)  
  
Gamme Noir & Blanc numérique  
Gamme **Mixte** Couleur et Noir & Blanc

Service Clients : Réputé à l'échelle nationale  
Présence en locale  
Assuré par le constructeur

Pérennité de la marque : Présente en lorraine depuis plus de 50 ans

Filiale de Financement : Permet au client de garder sa trésorerie ou sa capacité d'autofinancement pour les investissements de cœur de métier.

La gamme **Noir et Blanc et Couleur** bénéficie d'un véritable avantage technologique sur le marché, en offrant une capacité de travail à sa vitesse nominale dans les deux modes, gage de productivité et de meilleur ratio coût par copie.

Les équipements proposés s'intègrent facilement dans tous types d'environnement informatique

*N.B. : Vous disposez au sein de l'équipe d'un ingénieur technico-commercial pour valider en amont de la vente la faisabilité technique des solutions que vous proposez en matière de connectique.*

# XEROX

## WORKCENTRE 5638

### Multifonctions Noir & Blanc

Critères	Caractéristiques	Avantages
<b>Productivité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitesse</li> <li>• CAD</li> <li>• Recto verso</li> <li>• Bac à décalage, Agrafage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>38 copies par mn</b> en A4 NB 1<sup>ère</sup> copie NB en 4,6s env.</li> <li>• Chargeur automatique de documents <b>75 feuilles</b></li> <li>• <b>Illimité et automatique</b> tous formats <b>par inverseur</b></li> <li>• <b>2000 feuilles</b> sur le bac latéral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seul outil du marché à travailler à sa vitesse nominale</b> avec des documents NB, couleurs ou mixtes sans perte de production.</li> <li>• Possibilité de reproduire et numériser des dossiers complets sans manipulation fastidieuse.</li> <li>• Economie de papier Présentation finalisée de dossiers Pas de limite de capacité du recto verso avec un maximum de fiabilité</li> <li>• Permet d'obtenir des dossiers totalement finis.</li> </ul>
<b>Qualité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologie</li> <li>• Résolution</li> <li>• Réglage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impression numérique laser</li> <li>• <b>1200 x 1200 dpi</b></li> <li>• Automatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie/Impression de grande qualité avec une excellente restitution des couleurs, des aplats noirs et des grisés</li> <li>• Optimise la qualité de reproduction quel que soit le type d'original (texte, photo, graphique, mixte, etc...)</li> </ul>
<b>Simplicité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord</li> <li>• Agrandissement</li> <li>• Impression</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation par onglet</li> <li>• Zoom de 25 à 400 % avec taux pré-réglés</li> <li>• Connectable sur le réseau informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les manipulations principales sont sur le premier onglet, peu de manipulation Possibilité de personnaliser le tableau de commande</li> <li>• Travail à une échelle précise Réductions ou agrandissements de formats à formats</li> <li>• Utilisation de l'appareil en mode imprimante réseau avec toutes les caractéristiques de productivité, de qualité du numérique. Optimisation du matériel et meilleure gestion des coûts d'impression par rapport à des imprimantes laser.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consommables</li> <li>• Circuit papier</li> <li>• Scan to e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartouches mono-composant</li> <li>• <b>Passage du papier à plat-</b></li> <li>• <b>Numériser vers des adresses e-mail</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement simple et propre de l'encre avec des cartouches incluses dans le contrat d'entretien.</li> <li>• Possibilité de passer des grammages importants avec des <b>risques de bourrage quasi inexistant</b></li> <li>• Numériser vers un destinataire e-mail est aussi simple que de photocopier (Choix des destinataires, dépôt des documents dans le chargeur, touche verte)</li> </ul>
<p><b>Souplesse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité papier</li> <li>• MGC</li> <li>• Départ manuel</li> <li>• Sélection des supports</li> <li>• Services réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 magasins papier frontaux de 500 feuilles</li> <li>• Magasin Grande Capacité de 2000 feuilles</li> <li>• Grammage jusqu'à <b>250 gr/m<sup>2</sup></b></li> <li>• Sélection automatique</li> <li>• Logiciel CentreWare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encombrement réduit et manipulation facile des magasins. Tous les magasins réglables du format A5 au format A3 permettent de positionner des papiers de couleurs, de formats différents, ainsi que du papier à en-tête.</li> <li>• Permet de ne recharger le copieur / imprimante qu'une seule fois par jour pour un tirage moyen de 10 à 15 000 copies par mois.</li> <li>• Pour copier sur du papier épais, couverture, ou étiquettes et transparents.</li> <li>• Pas d'erreur de supports, donc pas de gaspillage</li> <li>• Permet de suivre les travaux d'impression, de gérer les files d'attente et de surveiller l'état de fonctionnement du Xerox WorkCentre depuis son bureau sur sa station de travail.</li> </ul>
<p><b>Sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codes d'accès</li> <li>• Authentification de numérisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode Auditron avec 2000 comptes paramétrables</li> <li>• Connexion sécurisée par nom d'utilisateur réseau et par mot de passe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limite le nombre des utilisateurs grâce à un accès sélectif et facilite la gestion des copies ou l'accès au scan à certains utilisateurs</li> <li>• Les utilisateurs du scanner sont reconnus sur le réseau et identifiés par le destinataire</li> </ul>

## Offre de **PRIX**

**Loyer : 575 €HT / mois**

**Loyer avec option numérisation : 600 €HT/mois**

# XEROX

## WORKCENTRE 7435

### Multifonctions Noir & Blanc et Couleur

Critères	Caractéristiques	Avantages
<b>Productivité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitesse</li> <li>• CAD</li> <li>• Recto verso</li> <li>• Bac à décalage, Agrafage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>35 copies par mn</b> en A4 NB <b>35 copies par mn</b> en A4 Coul. 1<sup>ère</sup> copie NB en 5 s env. 1<sup>ère</sup> copie Coul en 6,4 s env.</li> <li>• Chargeur automatique de documents <b>75 feuilles</b></li> <li>• <b>Illimité et automatique</b> tous formats <b>par inverseur</b></li> <li>• <b>2000 feuilles</b> sur le bac latéral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seul outil du marché à travailler à sa vitesse nominale</b> avec des documents NB, couleurs ou mixtes sans perte de production.</li> <li>• Possibilité de reproduire et numériser des dossiers complets sans manipulation fastidieuse.</li> <li>• Economie de papier Présentation finalisée de dossiers Pas de limite de capacité du recto verso avec un maximum de fiabilité</li> <li>• Permet d'obtenir des dossiers totalement finis.</li> </ul>
<b>Qualité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologie</li> <li>• Résolution</li> <li>• Réglage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impression numérique laser</li> <li>• <b>1200 x 2400 dpi</b></li> <li>• Automatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie/Impression de grande qualité avec une excellente restitution des couleurs, des aplats noirs et des grisés</li> <li>• Optimise la qualité de reproduction quel que soit le type d'original (texte, photo, graphique, mixte, etc...)</li> </ul>
<b>Simplicité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord</li> <li>• Agrandissement</li> <li>• Impression</li> <li>• Consommables</li> <li>• Circuit papier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation par onglet</li> <li>• Zoom de 25 à 400 % avec taux pré-réglés</li> <li>• Connectable sur le réseau informatique</li> <li>• Cartouches mono-composant</li> <li>• <b>Passage du papier à plat-</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les manipulations principales sont sur le premier onglet, peu de manipulation Possibilité de personnaliser le tableau de commande</li> <li>• Travail à une échelle précise Réductions ou agrandissements de formats à formats</li> <li>• Utilisation de l'appareil en mode imprimante réseau avec toutes les caractéristiques de productivité, de qualité du numérique. Optimisation du matériel et meilleure gestion des coûts d'impression par rapport à des imprimantes laser.</li> <li>• Changement simple et propre de l'encre avec des cartouches incluses dans le contrat d'entretien.</li> <li>• Possibilité de passer des grammages</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scan to e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Numériser vers des adresses e-mail</b></li> </ul>	<p>importants avec des <b>risques de bourrage quasi inexistant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numériser vers un destinataire e-mail est aussi simple que de photocopier (Choix des destinataires, dépôt des documents dans le chargeur, touche verte)</li> </ul>
<p><b>Souplesse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité papier</li> <li>• MGC</li> <li>• Départ manuel</li> <li>• Sélection des supports</li> <li>• Services réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 magasins papier frontaux de 500 feuilles</li> <li>• Magasin Grande Capacité de 2000 feuilles</li> <li>• Grammage jusqu'à <b>250 gr/m<sup>2</sup></b></li> <li>• Sélection automatique</li> <li>• Logiciel CentreWare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encombrement réduit et manipulation facile des magasins. Tous les magasins réglables du format A5 au format A3 permettent de positionner des papiers de couleurs, de formats différents, ainsi que du papier à en-tête.</li> <li>• Permet de ne recharger le copieur / imprimante qu'une seule fois par jour pour un tirage moyen de 10 à 15 000 copies par mois.</li> <li>• Pour copier sur du papier épais, couverture, ou étiquettes et transparents.</li> <li>• Pas d'erreur de supports, donc pas de gaspillage</li> <li>• Permet de suivre les travaux d'impression, de gérer les files d'attente et de surveiller l'état de fonctionnement du Xerox WorkCentre depuis son bureau sur sa station de travail.</li> </ul>
<p><b>Sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codes d'accès</li> <li>• Authentification de numérisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode Auditron avec 2000 comptes paramétrables</li> <li>• Connexion sécurisée par nom d'utilisateur réseau et par mot de passe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limite le nombre des utilisateurs grâce à un accès sélectif et facilite la gestion des copies</li> <li>• <b>Les comptes peuvent être bloqués en NB pour éviter les copies parasites en couleur</b>, ou attribuer des volumes couleur ou l'accès au scan à certains utilisateurs</li> <li>• Les utilisateurs du scanner sont reconnus sur le réseau et identifiés par le destinataire</li> </ul>

## Offre de PRIX

**Loyer tout compris : 625 €HT / mois**

**Loyer avec option numérisation : 650 €HT/mois**

## **LE RÔLE VENDEUR :**

Vous êtes le commercial du Concessionnaire local et votre mission est de développer l'offre numérique, couleur et NB connectée aux réseaux d'entreprise.

La concession a décidé de mener une opération promotionnelle « couleur » pendant 1 mois à partir d'une cible prédéfinie, en reprise du secteur d'un commercial nouvellement promu au sein du groupe.

## **Type de client :**

**MATAUTO Industrie** : C'est une société spécialisée dans la fabrication de pièces pour l'industrie automobile d'environ 400 personnes (300 en production) située en zone industrielle de la région, qui travaille en sous-traitance avec la plupart des grands constructeurs européens.

## **La problématique:**

Ce PROSPECT est équipé d'un photocopieur traditionnel RICOH depuis 4 ans, situé au sein des services administratifs et qui fonctionne en libre service dans un local accessible à tous.

Par ailleurs, dans les services 3 imprimantes laser couleur fonctionnent connectées à des ordinateurs de type PC au service Commercial (pour les propositions commerciales), au Marketing (pour l'édition de maquettes produits) et au Bureau d'Etudes (pour les schémas, les offres techniques et les plans), le tout relié à un serveur central.

Pour information, l'achat des cartouches d'imprimantes représente un budget annuel d'environ 1.500€ HT.

De la sous-traitance occasionnelle de photocopies (NB et Couleur) est également opérée par les services utilisateurs à hauteur de 150 € PAR MOIS à partir de leurs budgets de fonctionnement sous leur contrôle (et donc à l'insu des services achats). Cette découverte a été enregistrée par votre collègue sur son rapport et explique la relance qu'il avait prévue de faire chez ce prospect.

D'autres part le Bureau d'Etudes est équipé de deux scanners dédiés à la numérisation de plan et de rapport qualité des pièces détachées, envoyés par e-mail à d'autres entités du groupe.

### **Principaux éléments connus:**

Dans le logiciel de gestion clients, au travers des comptes-rendus de visite de votre prédécesseur, cette entreprise n'a jamais donné suite aux différentes propositions faites par le passé. Le commercial a également noté, qu'il fallait relancer ce prospect car ce dernier a manifesté un certain intérêt lors de son dernier contact téléphonique au mois de Juillet. Il s'est montré sensible à la couleur.

Le volume de copies, l'ensemble des matériels concurrents en place ainsi que toutes les informations dont vous disposez justifient une opportunité de placement d'une solution XEROX. Ce qui explique que le rendez-vous a été obtenu assez facilement avec le Directeur des Services Généraux.

Ce prospect est en formule « tout compris » et réalise environ 15 000 copies par mois pour un budget de l'ordre de 550 € par mois.

Vous avez 10 mn maximum pour faire la découverte du client, de ses besoins et motivations, approfondir sa demande puis décider de la suite à donner... et ensuite... essayer de le convaincre dans une approche globale orientée solution d'opter pour l'offre couleur et son option de numérisation.

Bonne chance...