



Examen de fin de semestre Session normale 2021-2022

Épreuve : Négociations commerciales
Responsable : Pr Nora BENAHMED
Durée : 02 heures
Jour/Date : 10/01/2022

Vous êtes chef du département mobilier sanitaire pour la société **FPP Distribution**, société Madrilène spécialisée dans la distribution de mobilier et accessoires pour l'habitat. Vous distribuez les produits de la société française **SABILIER**, fabricant de mobilier sanitaire et de cuisine, depuis un an, mais vous n'êtes pas particulièrement satisfait. Vous pensiez que le contrat aurait beaucoup de succès auprès des Espagnols.

Durant vos entretiens avec le responsable Export de Sabilier, il y a un an, vous aviez avancé officieusement un volume d'affaires de 1,5 millions de francs pour la première année. Vous avez seulement effectué un volume de 800 000 Dhs. Votre clientèle potentielle est constituée de magasins de décoration d'intérieur et de détaillants d'équipement sanitaire. D'après l'analyse faite par la direction de votre entreprise, les raisons qui ont amené ces mauvais résultats sont multiples.

Raisons des mauvais résultats

- Le prix (pas de remise possible même aux meilleurs clients, 10% de la clientèle)
- Les délais de livraison. ✗
- La récession.
- La concurrence.
- Les modalités de paiement. ✗
- La commission peu motivante. ✗
- La durée du contrat jugée trop courte pour pouvoir s'impliquer.

De plus la société Sabilier n'a pas toujours bien fait son travail.

- Peu de matériel de démonstration (2% du CA fourni gratuitement).
- Des erreurs de livraison et du matériel défectueux (5%).
- Quasiment pas de matériel promotionnel.
- Des commissions en retard.
- Des conditionnements de mauvaise qualité (carton doublé épaisseur et paille synthétique = 5% de casse).

Les produits, eux, sont de très bonne qualité et le marché pourrait être bien meilleur. Le Portugal semble aussi représenter un marché potentiel car, malgré le faible pouvoir d'achat, il reste un bon pourcentage de personnes aisées susceptibles d'être intéressées par les produits Sabilier. Vous connaissez d'ailleurs très bien ce marché, car FPP est distributeur de mobilier de bureaux pour le

Portugal et l'Espagne. Vos vendeurs se sont surtout concentrés sur les produits de bureaux cette année, en particulier pendant les trois derniers mois. Si la collaboration continue, vous aimeriez pouvoir, non seulement approcher une clientèle de détaillants, mais aussi démarcher les promoteurs immobiliers, ce qui nécessiterait une révision complète du contrat.

Les termes du contrat passé avec la société Sabilier.

- Contrat d'un an renouvelable (pouvant être annulé avec trois mois de préavis).
- Les produits : gamme de mobilier de salle de bains (lamps, miroirs, porte-serviette, armoires à pharmacie...)
- Territoire : Espagne.
- Commission de 5% sur les ventes, payable tous les trois mois par virement bancaire.
- Obligation pour le distributeur de fournir des rapports de visites une fois par mois (fax) avec son nom de l'entreprise contactée et potentiel.
- Règlement client par crédit documentaire à trente jours (même pour les gros clients, environ 10%)
- Défraiement de 50 % sur présentation de justificatifs (avec un plafond de 4000 Dhs par mois, toujours atteint).
- Délais de livraison jusqu'à deux mois (pas de stock sur place) et Sabilier travaille en flux tendu.
- Matériel de démonstration fourni gratuitement pour une valeur de 2% du CA.

Autres renseignements

- Chiffres d'affaires FPP : 3 200 000Dhs
- Bénéfices nets : 320 000 dhs *10% commission*
- Taux d'intérêt bancaire : 12 %
- Loyer entrepôt en Espagne : 3000 Dhs par mois, mais FPP a déjà des entrepôts. La quote part allouée aux produits Sabilier reviendrait à 1000 Dhs/ mois.
- Potentiel estimé du marché héritage : 1,5 M Dhs.
- Part de marché du Portugal : 8% du marché ibérique.
- Voyage (Billet+hôtel+frais) pour une semaine : 10 000 Dhs.
- Coût amélioration conditionnement : +10% sur prix du produit.
- Amélioration délais de livraison : (au mieux 1 mois) = 1% du prix de la marchandise.
- Une remise de 10 % pour certaines commandes devrait générer environ 10% d'augmentation du CA.

Travail à faire :

Veillez renégocier votre contrat en étant **le représentant de Sabilier.**

1/- Effectuez la phase « Préparation » en tenant compte de tous les éléments fournis et en suivant les étapes suivantes :

- Définition des PN et PNA ;
- Calculer les coûts et les valeurs ;
- Identifier les limites inférieures et supérieures.

- 2/ - En vous inspirant du livre « **Influence et manipulation** » de Robert CIALDINI, mettez en avant deux scénarios où vous allez utiliser différemment deux armes d'influence différente.
- 3/ - comment vous pourriez mobiliser la proxémie, les scénarios de vie, la PNL pour instaurer un climat de confiance ?

Bon courage.