**Négociation, Action Commerciale et Management**

**Cours n°3 :**

**Date de remise du dossier : Vendredi 05 Mai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Caractéristiques | Avantages | Preuves |
| **S**écurité (performance, fiabilité) | Pâles sécurisées | Vous allez tondre en total sécurité | Chiffre (ex ; 0% d’accident)  Montrer la doc technique |
| Vitesse de rotation des pales | Système fiable, efficace, performant | Montrer la doc technique |
| **O**rgueil | Grosse cylindrée, designer connu, notoriété de la marque | Valorisez-vous (Belle maison, belle voiture, belle tondeuse)  Démarquez-vous par cet achat, cette tondeuse n’est pas celle de monsieur tout le monde |  |
| **N**ouveauté (Innovation) | Nouveau moteur  Nouveau produit  Brevet | Prenez une longueur d’avance  Avec ce modèle, vous êtes à la pointe de la technologie, vous bénéficiez des toutes dernières avancées technologiques | Prix de l’innovation  Article de presse  🡪 Preuves écrites |
| **C**onfort | Siège mousse (Sorbothane) | Vous pourrez rester plusieurs heures en total confort sur notre modèle | Démonstration |
| Moteur silencieux | Vous ne dérangerez pas vos voisins avec le bruit de la tondeuse | Démonstration ou chiffres qui prouvent |
| **A**rgent | Volumes de fabrication  Produit délocalisé  Durée de vie | Vous bénéficierez d’un excellent rapport qualité/prix  Vous réaliseriez une économie à long terme  C’est pour vous un investissement rentable | Prix par rapport au marché |
| **S**ympathie | Gamme de couleurs  Design | Faites-vous plaisir | Catalogue |
| **E**cologie | Moteur électrique  Pas de CO2  Matériaux Recyclables | Avec ce modèle, vous respectez l’environnement | Chiffres |

**Objection classique du prix :**

**Présenter 🡪 Accepter 🡪 Défendre**

*Comment amener le prix ?*

Synthèse du produit puis annonce du prix en adéquation.

*Comment faire accepter le prix ?*

Comparer avec d’autres modèles

Parler de rentabilité

* Par les techniques arithmétiques

🡪 Addition

🡪 Soustraction

🡪 Division

🡪 Multiplication

* Par le retour sur investissement

🡪 Investissements rentables

🡪

* Par la technique de compensation

🡪

🡪

*Quand on parle de prix, c’est que l’on n’a plus rien à dire.*

*Consignes pour le 24/03 ;*

1. *Cas TORO : Vendre le prix*
2. *Cas Nettoyage : Préparer les outils, question, argument, objection 🡪 La vente de A à Z*
3. *Vous m’aviez dit que vous possédiez un grand terrain donc vous devez consommer du temps et de l’argent (essence). Grâce à notre tondeuse vous feriez une économie à terme sur ces deux points (rapport qualité/prix)*
4. *Pourquoi une rénovation ?*

*Quelle est la clientèle ?*

*Quelle est la fréquentation ?*

*De quelle façon l’entretien est réalisée actuellement ?*

*Qualité du résultat*

*Impact de la propreté sur les clients ?*

*Expérience dans le domaine*

*Process qui assure dans le domaine*

*Vérification par le client*

*Matériel haut de gamme*

*Grand groupe nous font confiance*

**Défendre son prix 🡪 Efforts**

- Résister aux demandes de remise et facilités de paiement

- La fermeté n’est pas anti commerciale.

- Les revendeurs gonflent les prix et font des remises énormes.

- Ne pas faire d’effort inconsidéré. En faire pour de grande quantité ou de bonnes raisons.

Le client n’a pas le budget suffisant :

* Proposer un crédit / Dépasser son budget / Etaler sur le long terme
* Produits plus chers mais justifier par les avantages
* Produits moins chers mais rassurer le client sur le niveau de qualité

🡪 Gros volume de production / Délocalisation

Technique du sandwich :

Confort

Performance

Prix

M Rousseau, cette tondeuse vous garantira une bonne tonte, le prix est de 3999€ tout en sachant que cette tondeuse est très performante.

Faire la technique de la division : On calcule sur 10 ans : 4000€ / 120 mois = 33€ par mois.

Cela revient à 33€ par mois pour être propriétaire de ce modèle et cela fait seulement 1€ par jour.

Page 37/38 : Délai de Paiement

- Paiement par avance : **facture pro-forma** 🡪 Si on pense que le client peut ne pas payer ou mal payer.

- **« au cul du camion »** 🡪 Payer avant de descendre la marchandise du camion. Faire attention si on livre des produits précis avec une marque précise.

- **Comptant** (sous 8 jours) 🡪 Par chèque ou virement

- **30 jours fin de mois 🡪** Le plus utilisé

*Exemple :*

Facture 24/03 🡪 Paiement 31/03 + 30 : 30/04 = 37 jours

Facture 02/04 🡪 Paiement 30/04 + 30 : 31/05 = 58 jours

- **Maximum 45 jours fin de mois ou à 60 jours calendaires** (nouvelle loi LME)

Comment se passe la facturation :

Client X

Facture

Client X s’engage à payer 2000€ à Bruel le 15/05/2017

Signature :

TTC 2.000€

BRUEL

**Cours n°4 :**

**Grossiste**: Achètent en gros et stockent puis ils redistribuent

**Jeu de rôle n°3 : Vente en grande surface**

PVC : Prix Vente Conseillé

TVA : Alimentaire 🡪 5,5%

Prix d’acceptabilité : Elasticité (Demande / Prix)

Coût d’Achat + Marge = Prix de Vente HT + TVA = PVC 🡪 Prix d’acceptabilité

* 1. + 0.60 = 3.59 + 5.5% = 3.79

**1ère hypothèse**: Tout le monde est content.

**2ème hypothèse** : Calcul du taux de marge

Taux de Marge = Marge / CA \* 100 = 20%

Or le distributeur veut faire 40% de taux de marge.

Donc 2.99 + 40% \* 5.5% = 4.42

Pas possible car les concurrents fixent le prix plus bas.

**3ème hypothèse** : On fixe le prix à 3.79.

3.79 – 40% \* 5.5% = 2.56

Donc le coût d’achat est de 2.56.

2.99/2.56 = 0.17 = 17%

On fait ainsi une remise de 17%.

**Jeux de rôle n°2 : Vente Services Nettoyage de Sols**

On nettoie pendant 3h 6 fois dans la semaine.

6j \* 3h \* 4.25 \* 30 \* 1.20 = 2 754€ par mois

On ne multiplie pas par 12, le client le fera tout seul car sinon le prix risque de le décourager.

**Cours n°5 :**

Drones 🡪 Utilisateur 🡪 3000€

* Police
* Boite de Production TV
* Région, surveillance parc naturel

Attentes : Charges utiles, autonomie, discrétion

Des + : Service livraison, maintenance, prix, + technologies

Management : Vendre une idée 🡪 Persuader quelqu’un de quelque chose

Il faut donc gérer une différence de point de vue entre 2 personnes.

Souvent le managé pense que tout va bien.

Théorie des couleurs permet de diagnostiquer les préférences personnelles, d’améliorer son efficacité relationnelle, d’améliorer celle des équipes.

Cela permet de tester le comportement de chacun et classer les individus en groupe de comportement.

Cours n°6 :

- Management de collaborateur :

🡪 Vendre un changement, un projet, une nouveauté

🡪 Utilisation d’un nouvel outil

🡪 Nouvelle organisation du travail

Il y a une différence de point de vue et souvent une résistance au changement.

Technique de management :

* Accueillir le managé
* Faire parler le managé, il faut qu’il s’exprime, qu’il vide son sac
* Présenter ce que l’on veut lui « vendre » (objet du management)
* Argumenter sur la proposition : quels avantages pour lui à accepter la proposition ?
* Ecouter traiter ses objections
* Mettre en place des moyens pour le faire adhérer au projet
* Emporter l’adhésion