

CORRIGÉ

Négociation Commerciale KF575DV01 Devoir 1

PAGE 1/2

• Question de cours (5pts)

1. L'historique des relations est particulièrement important dans une optique d'approche « acheteur vers vendeur ». Dans cette situation, rappeler l'historique des relations permet de rétablir un climat de confiance construit au préalable lors d'anciennes visites.
2. Position d'achat en % x potentiel immédiat x potentiel futur.
3. - Accepter sans condition le produit.
- Faire des objections sur le produit en vue de négocier.
- Reporter l'acte de vente.
- Refuser le produit.
4. Mesurer l'insatisfaction d'un client concernant un produit est intéressant pour le vendeur lorsqu'il désire établir un diagnostic de la situation d'un client qu'il aura lui-même débauché. C'est-à-dire que l'on se trouve dans une optique « vendeur vers acheteur ». Le vendeur doit mettre en place un plan de vente nommé PARADIS. En insistant sur les insatisfactions présentes du client, le vendeur pourra identifier ses besoins et facilement proposer des solutions qui flatteront son produit plutôt que celui de la concurrence.
5. Voir p.69, la liste proposée par M. Aguilar.
 - Ne surtout pas oublier la documentation publicitaire et technique
 - Une machine à calculer
 - Cahier et stylo
 - Des bons de commandes
 - Des cartes de visite
 - L'argumentaire de vente et le plan de découverte
 - Le dossier client
 - Les fiches de rapport d'activité

1 point/réponse*

*bonus de 1 point si vous expliquez la formule de la question 2.

• Techniques de négociation (5pts)

Note au correcteur : les termes utilisés ne sont pas disqualifiants. Il faut que l'élève ait compris le sens général de la technique. En conséquence, sera acceptée toute nomination approchant celles proposées ci-dessous.

1. Stratégie intégrative. Le climat est apaisé, les deux acteurs en présence sont de force égale. Il s'agit d'une proposition.
2. Polémique. Marchandage.

3. Ecoute active, reformulation.
4. Proposition. Recommandation. Conseil.
5. Manoeuvre, appel à l'affectif.
6. Empathie
7. Passage en force. Imposition par effet d'autorité.
8. Promesse.
9. Passage en force. Effet d'autorité.
10. Disqualification par attaque personnelle

0,5 point/réponse

QCM (10 pts)

1B : observer, écouter, questionner, reformuler.

2A, B, C :
- répéter ce qui vient d'être dit
- une reprise de sens de ce qui vient d'être dit
- un résumé de ce qui vient d'être dit

3B : il faut aussi bien prendre en compte les objectifs de son interlocuteur que les siens

4B : du traitement de l'objection prix

5C : à un désir conscient ou inconscient du client

6B : dégressif

7B : bénéfique à la suite d'un entretien

8B : une objection non-fondée pour ne pas acheter le produit

9A : conclusion d'entretien

10C : qui mesure par des questions les effets rétroactifs de son message

1 point/réponse