

ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES - BOUALEM OUSSEDIK -

Module : les fondamentaux de la négociation

Niveau : 2^{ème} Année Master

Spécialité : Marketing (groupes 1&2)

L'enseignante : Dr N.MESSAOUDI



Entreprendre et Innover

L'année académique : 2017/2018

Semestre : 2

Date : 15/05/2018

Durée : 1 heure 30 minutes

EXAMEN

Documents et objets connectables non autorisés

Exercice 1 (5 points)

Repérez l'état du MOI dans les situations ci-dessous :

1. Sorry, je vais refaire mon devis.	
2. Youppie ! J'ai signé le contrat !	
3. J'ai signé le contrat « Vital » ce matin.	
4. Si on essayait ce nouveau produit, ce serait magnifique !	
5. c'est un client difficile mais je t'aiderai, aies confiance.	
6. Je ne vois pas pourquoi je ferai des rapports d'activité.	
7. Je n'admets pas que vos tarifs ne soient pas affichés.	
8. Tu as fait un très bon oral, félicitations.	

Exercice 2 (5 points)

Analysez ces situations de négociation.

Situation	Points positifs	Erreurs du négociateur
1. Bonjour, Lyes Taleb. Vous êtes bien Youssef Samar, responsable des achats ? (le client acquiesce). Comme j'étais chez un bon client juste en face, je viens vous voir pour vous proposer notre nouveau catalogue de promotions sur les fournitures de bureau. Je suppose que faire des économies de papier vous intéresse ?		
2. Bonjour Madame, Ahmed Yassir, entreprise DATA, spécialiste des solutions informatiques. Excusez-moi de vous déranger, avez-vous besoin de faire évoluer votre système actuel ? Je pourrai vous proposer notre petit catalogue.		

Exercice 3 (5 points)

Vous êtes stagiaire dans une grande surface spécialisée. Vous dialoguez depuis une vingtaine de minutes avec un couple, l'air aisé, d'une quarantaine d'année. L'objet de la négociation est un nouveau Robot culinaire. Cet article est le dernier arrivé sur le marché et est « haut de gamme », son prix est de 1 099 unités monétaires. Madame est très intéressée, mais Monsieur, bien qu'attiré aussi par l'article, objecte pour la deuxième fois le prix élevé, déclarant se contenter de l'appareil en promotion à 599 unités monétaires, Monsieur : « 1 099 unités monétaires... non, c'est trop cher. »

Travail à faire

Continuez ce dialogue, en utilisant toutes les techniques de traitement de l'objection du prix

Exercice 4 (5 points)

Alors que je participais à un salon professionnel en Allemagne, un prospect syrien arrive sur le stand et montre un fort intérêt pour la collection présentée. Après l'avoir invité à s'asseoir, nous commençons une négociation en face-à-face. Soudainement, il se lève sans me prévenir, agite les bras et appelle bruyamment une dizaine de personnes près du stand. Ce groupe arrive sur mon stand de 35 m² et mon prospect me les présente : *"Je vous présente mon frère, mon cousin, les frères de mon cousin... qui n'ont rien à voir avec le business"* me précise-t-il. La négociation se poursuit tant bien que mal, les interruptions de son frère, son cousin, les frères de son cousin étant nombreuses. A chaque interruption, mon prospect arrête tout pour leur répondre. Ce joyeux groupe finit par quitter le stand aussi rapidement qu'il est arrivé et sans forcément m'avoir salué et remercié. Soulagé, la négociation en face-à-face se poursuit pendant... cinq minutes. Arrive alors une dame âgée qui me salue avec un large sourire et s'assied tout naturellement à nos côtés. Mon prospect me la présente cette fois-ci comme sa maman *"qui n'a rien à voir avec le business"*. Elle ne cesse de parler à mon prospect qui répond à ses sollicitations d'ordre familial. En repartant, mon prospect a finalement passé une belle commande qui a contribué à rentabiliser mon stand.

Comment décoder cette négociation d'un point de vue interculturel ?

Bon courage
Dr N.MESSAOUDI