

**ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES
- BOUALEM OUSSEDIK -**

Module : les fondamentaux de la négociation

Niveau : 2^{ème} Année Master

Spécialité : Supply Chain Management

L'enseignante : Dr N. MESSAOUDI



L'année académique:2018/2019

Semestre : 2

Date : 04/07/2019

Durée : 1 heure 30 minutes

**Documents et objets connectables non autorisés
Répondre sur la feuille de l'examen**

Exercice 1 (6 points) Vous faites partie d'une équipe marketing qui négocie avec un client potentiel l'achat d'un système robotique pour sa chaine de montage. Le client mise sur « la stratégie de négociation réfléchie » (R.Fisher et W.Ury). Quelle serait votre riposte à cette stratégie ?

Exercice 2 (6 points). Vous vendez un encart publicitaire à un commerçant de votre ville. Repérez les signaux d'achat émis par le client vous indiquant qu'il est temps de conclure.

Le client	Le signal d'achat et analyse
Ce qui est bien par rapport au quotidien, c'est que ma publicité va durer une semaine.	
Je pourrai mettre une photo d'une de nos réalisations.	
Vous m'offrez la couleur pour cet encart ?	
Je vérifie auprès de mon collègue que cela lui convient aussi.	
Sous quelle forme faites-vous parvenir les bons à tirer ?	
Et pour les délais de paiement ? Pourrai-je payer à 30 jours après parution ?	

Exercice 3 (08 points)

Un responsable d'une agence bancaire négocie l'achat d'un système qui se place sous les ordinateurs et qui contrôle l'ensemble des postes à partir du poste maître.

	La négociation	Analyse /proposition(s)
Client	C'est extrêmement cher ! Pour un tel prix je préfère investir dans le recrutement d'un contrôleur.	
Vendeur	Un contrôleur vous assure-t-il l'attention de tous ? Vous n'empêchez pas un ou deux salariés de ne pas se conformer à la procédure, tandis ce système, lui, supervise l'ensemble des postes ! Votre objectif n'est-il pas l'efficacité de votre service en priorité ?	
Client	Tout à fait, mais l'efficacité passe aussi par une bonne gestion des coûts.	
Vendeur	Oui, mais là c'est un investissement qui va vous permettre une meilleure efficacité du personnel en agence et donc une meilleure fidélisation de votre clientèle !	
Client	10 postes, ce n'est pas rien, nous avons d'autres projets ; qu'est-ce que vous pouvez nous faire comme propositions sur ce montant ?	
Vendeur	C'est un équipement quasi minimum pour ce type de produits, donc c'est difficilement négociable... Bon, maintenant vous me parlez de projets ? A quelle échéance ?	
Client	Notre banque se porte bien, je pense que nous équiperons une deuxième agence dans les 6 mois.	
Vendeur	Alors ce que je vous propose, c'est de vous accorder à la signature, pour la seconde agence, une remise de 5% qui sera rétroactive sur l'ensemble des deux commandes ; qu'est-ce que vous en pensez ?	
Client	J'en pense que ce n'est pas beaucoup ! De toute façon, je ne peux pas dépasser le budget de l'année en cours !	
Vendeur	Ce que je peux faire, c'est vous facturer la moitié en juillet donc sur le budget en cours et l'autre moitié en janvier, sur le budget de l'année prochaine.	
Client	Cela me paraît déjà plus acceptable.	

T.A.F. Quelles sont les **objections** soulevées par le client. En tant que **négociateur averti**, analysez les **objections** ainsi que les **réponses aux objections**. Ensuite, faites des **propositions** qui vous semblent **pertinentes**.

Bon courage / N. MESSAOUDI