



Négociation commerciale : un cas pratique

Cet article vous propose un cas pratique de négociation commerciale. Il s'agit d'un exercice qui peut être réalisé sous la forme d'un jeu de rôles ou d'une mise en situation.

La négociation commerciale regroupe un ensemble de techniques visant à convaincre son interlocuteur lors d'un entretien commercial : techniques d'entrée en matière, techniques de questionnement, techniques d'écoute et de reformulation, techniques de traitement des objections, techniques d'argumentation, techniques de conclusion, etc.

Pour connaître ces techniques, voir notre article [Les 10 règles d'or de la négociation commerciale](#).

Le cas pratique ci-dessous peut être utilisé pour tester la mise en oeuvre de ces techniques de négociation commerciale.

Ce cas pratique est destiné aux étudiants, stagiaires ou chefs d'entreprise souhaitant se former à la conduite d'entretien commercial. Il est librement reproductible. Il s'agit d'un cas d'import-export, mais qui peut facilement être adapté pour devenir national.

Consignes :

- Un stagiaire jouera le rôle du vendeur (l'exportateur),
- Un autre stagiaire jouera le rôle de l'acheteur (l'importateur),
- Chaque stagiaire aura connaissance de la description ci-dessous, mais uniquement **pour sa partie propre**,
- Durée de la négociation : **20 minutes**.

Compétences à mettre en oeuvre :

- Cadrer l'objectif de l'entretien,
- Savoir **diriger l'entretien** sans subir : c'est celui qui pose les questions qui dirige,
- Savoir alterner **questions ouvertes et fermées** : les questions fermées forcent l'interlocuteur

- à prendre position,
- Savoir utiliser des **questions alternatives** pour faire dévier le débat,
 - Savoir **reformuler les propos** pour mieux comprendre et gagner du temps,
 - **Savoir écouter** : éviter d'intervenir trop vite, savoir se taire et laisser des moments de silence, faire preuve de curiosité et de patience,
 - Défendre son point de vue **sans agressivité**,
 - Comprendre les **motivations profondes** de son interlocuteur : méthode SONCAS,
 - **Bien traiter les objections** : ne pas contrer frontalement l'objection, ne pas montrer d'énervement, ne pas dévaloriser l'objection de l'interlocuteur, ne pas essayer de prouver à l'interlocuteur qu'il a tort,
 - Pratiquer l'**écoute attentive**, l'acceptation, la reformulation bienveillante,
 - Savoir **conclure l'entretien** de manière positive en fixant des perspectives.

Exercice de négociation commerciale : exposé du cas pratique.

Intitulé du cas pratique (fictif) : Négociation pour la signature d'un contrat de distribution d'Armagnac bio chez Macy's (USA).

Description générale : M. Hébert, producteur d'Armagnac bio situé dans le département du Gers, a approché Macy's, première chaîne de grands magasins des Etats-Unis, en vue de proposer d'implanter son produit dans les rayons alcools et spiritueux des différents points de vente.

Vision côté exportateur : M. Hébert.

Producteur du Gers, vous avez élaboré un Armagnac bio reconnu en France et chez les spécialistes. C'est un produit exceptionnel, haut-de-gamme, très fin.

Vendu 58 € HT prix public en France, vous estimez que cela pourrait se vendre \$100 HT aux USA, c'est-à-dire 85 € HT.

	Coût de production	Prix centrale achat Macy's	Prix détaillant	Prix public HT
France	15 €		35 €	58 €
Votre estimation pour les USA	20 €	35 €	55 €	85 € (\$100)

Vous avez pris contact par e-mail avec la responsable spiritueux de la centrale d'achat Macy's, Mme Lorens et avez eu l'impression qu'elle était réceptive à votre produit. Vous lui avez envoyée une bouteille. Elle souhaite vous rencontrer à New-York. Pour vous, l'opportunité est immense.

Vous vous fixez un objectif de prix de vente de **35 €** DAT New-York.

Vision côté importateur : Mme Lorens, Magasins Macy's, New York.

Vous êtes Mme Lorens, la responsable spiritueux de la centrale d'achat Macy's, première chaîne de grands magasins américaine.

Vous avez été approchée par e-mail par M. Hébert, un français du Gers, qui vous propose de commercialiser son Armagnac dans les rayons spiritueux Macy's.

Vous considérez l'Armagnac comme un produit à fort potentiel. A ce jour les magasins Macy's ne proposent pas d'Armagnac en permanence, ce qui est un manque alors que Macy's se porte de plus en plus vers les produits raffinés, rares et haut-de-gamme.

M. Hébert vous a envoyé une bouteille de son Armagnac bio que vous avez testée. Vous êtes satisfaite de la présentation et du goût.

Vous pensez que ce produit aurait sa place dans les rayons Macy's. D'autre part, le bio est un atout et correspond à la nouvelle clientèle de Macy's.

Vous imaginez un prix de vente public d'environ \$90-\$100 HT.

Vous souhaiteriez importer 10 000 bouteilles pour commencer. La politique d'achat de Macy's impose des marges confortables : **vous vous fixez un prix d'achat de 22 € maximum**. Vous savez qu'au-delà il faudra le justifier auprès de votre direction...

Vous savez que vous êtes en position de force pour négocier. En même temps il vous faut ce produit, et vous comptez bien conclure la discussion positivement.

Téléchargez ce cas de négociation commerciale au format Word.

Cliquez ici pour télécharger l'exercice de jeux de rôles : [Exercice pratique situation négociation commerciale](#)

Voir aussi notre article [Les 10 règles d'or de la négociation commerciale](#).