

HAUTE ÉCOLE RÉGIONALE DE COMMERCE INTERNATIONALE

(H.E.R.C.I.)

Epreuve : Négociation Vente, Marketing achat
Durée : 02 h
Enseignants: Dr. HOUNYOWI M. / Dr AYENA F.

Niveau : Master 2 PNCI
Année académique : 2018-2019

Cas BISFRUIT

L'entreprise BISFRUIT installée à KPODJI depuis 10 ans s'est toujours fait une place de monopole dans la commercialisation de biscuit au fruit. Depuis 02 ans environ, faute de communication sur son produit, elle se trouve confrontée à une situation de rivalité qui la rend de moins en moins compétitive. Spécifiquement, le niveau de vente du biscuit va de plus en plus à la baisse.

Pour suppléer cette situation, DOUDOU, Directeur de BISFRUIT, décide d'expérimenter un nouveau produit laitier à base de sodja. Il fait recours à AKOWE, consultant en négociation, qui, à son tour va répertorier les structures d'approvisionnement en matière de base pour la fabrication du nouveau produit de l'entreprise.

AKOWE, à la recherche d'une structure partenaire, va se baser sur certains critères spécifiques pour élaborer une grille d'évaluation des structures d'approvisionnement que sont : le prix (P), la qualité (Q), le service après vente (SAV), le délai de livraison (DL), les conditions de règlement (CR).

Des points allant de 1 à 5 sont affectés à chaque critère pour son éligibilité.

NB : AKOWE attache du prix à la qualité des produits de base et toute structure dont le point relatif à la qualité est inférieur à 3 ($Q < 3$) est d'office éliminatoire.

La structure ayant réuni le plus grand score sera sélectionné par le consultant.

Après étude, AKOWE réunit les informations qui se retrouvent en annexe.

Questions

A- Compréhension du cas

- 1- Identifier :
 - a- la situation générale qui prévaut dans l'entreprise BISFRUIT.
 - b- les problèmes spécifiques qui découlent de cette situation générale.
- 2- A partir du tableau de collationnement des offres:
 - a- Identifier les structures éligibles par le consultant.
 - b- Identifier les structures non éligibles
 - c- Quelle est la structure qui mérite la confiance du consultant.

B- maitrise de la connaissance

- 1- Définissez les concepts suivant :
 - a- Négociation, sourcing.
 - b- Quelles sont selon vous, les principales formes de négociation ?
 - c- Citez trois types d'achat en vous basant sur la typologie des achats.
- 2- Répondre par vrai ou faux aux affirmations suivante sans recopier la phrase :
 - a- Ne posez pas, dès le début de la conversation une question ouverte qui amènera le client à révéler tous ses besoins.
 - b- Pour découvrir les besoins, vous ne devez pas poser plus de trois questions, mais une question de contrôle est obligatoire.
 - c- Si vous n'avez pas le produit recherché par le client, présentez- lui un produit similaire.
 - d- Il faut éviter que le client manipule les articles afin de leur garder le meilleur état.
 - e- Pour mieux argumenter, il n'est pas important de repérer les besoins à stimuler (besoin de confort, de sécurité, d'affection...).
 - f- Vous pouvez utiliser un même argument pour deux acheteurs aux motivations différentes.

C- Analyse sur le cas :

A partir d'une analyse du cas BISFRUIT, aidez DOUDOU à relancer le biscuit au fruit.

Annexe 1 : Niveau d'appréciation des critère d'évaluation

1	2	3	4	5
défavorable	Peu favorable	favorable	Très favorable	Excellent

Annexe 2 : Grille d'évaluation des structures d'approvisionnement en produit de base

Structure A : P=4, Q=3, DL=5, CR=5, SAV4

Structure B : P=5, Q=2, DL=4, CR=5, SAV5

Structure C : P=5, Q=4, DL=4, CR=4, SAV4

Structure D : P=3, Q=5, DL=3, CR=3, SAV4

Structure E : P=5, Q=2, DL=5, CR=5, SAV5

BONNE CHANCE !