



Vendredi 24 Mars 2006 – 1/4 de Finale
17^{ème} Challenge de Négociation Commerciale
LES NEGOCIALES

CAS ACHETEUR

La prévention en action ...

Vous êtes Monsieur Duman, gérant de la société de plomberie / chauffage Batipro sur Nancy. Vous employez 5 ouvriers dont votre neveu, jeune apprenti plombier. Vous êtes client Hilti depuis 1990 mais le commercial qui venait vous voir précédemment ayant évolué chez Hilti, vous n'avez encore jamais rencontré son successeur.

Vous commandez entre 3 à 4 K€/ an (machines et essentiellement consommable). Vous êtes conscient de la qualité des produits et service Hilti mais vous n'êtes pas très fidèles et détenez dans votre parc de machines des perfos Bosch et Hitachi.

Vous revenez juste de l'hôpital car votre neveu a eu un accident. Il perçait dans un mur en béton lorsque la mèche du perfo s'est prise dans un fer à béton. Le perfo qui est une machine puissante a fait une rotation sur lui-même, déstabilisant le jeune qui est tombé de l'échafaudage.

Encore sous le coup de l'émotion, vous affirmez que c'est à cause de la machine que l'accident a eu lieu. Vous êtes « irrationnel » car c'est votre neveu et vous venez d'avoir votre sœur en ligne, folle d'inquiétude.

Professionnel de la construction, vous savez que ce type d'accident arrive fréquemment car les machines puissantes peuvent entraîner des foulures, voir des fractures des membres, ou encore déséquilibrer les utilisateurs.

Plus Hilti : l'accident c'est produit avec un perforateur burineur TE 74 acheté 12 000 FF en 1993 qui n'est encore jamais tombé en panne !

Etapes clefs de la négociation pour le commercial:

- Approche chaleureuse / rassurante
- Vous faire prendre conscience de la réalité de la situation : ce type d'accident aurait pu arriver avec n'importe quel autre perfo. Vous n'avez jamais été déçu par la qualité du service Hilti.
- Importance de la sécurité sur les chantiers => Argumentaire technologie ATC (Anti Torsion Contrôle)
- Découverte du besoin quantitatif sur les perfos
- Montage de l'offre commerciale
- Valorisation de l'offre financière (possibilité de financement)

La machine remplaçant idéalement le TE 74 au niveau de la technologie est le TE 76 mais il est possible de proposer le modèle inférieur TE 56



Latitude dans l'offre financière :

	Conditionnement	Tarif catalogue (en €)	Tarif conseillé (en €)
TE 56 ATC	1	1497	1147
TE 76P-ATC	1	1665	1345
mèche	1	245	210
pack 2 mèches + 2 burins	1	423,3	343

Solution de financement possible :
12 fois sans frais

Annexes :

- Hilti : La sécurité
- p.30 du catalogue Hilti : Forage et Burinage