



Jeudi 23 Mars 2006 - 16^{ème} de Finale
17^{ème} Challenge de Négociation Commerciale
LES NEGOCIALES

CAS ACHETEUR

Vous êtes Monsieur FAVIER, responsable des expéditions et décisionnaire en matière de transport. Vous travaillez dans la Société CAPIMEX basée à Clermont-Ferrand depuis 15 ans et maîtrisez parfaitement les rouages du métier. Cette petite PME créée dans les années 70 emploie 49 personnes. Vous êtes très fier de cette entreprise qui vous a permis d'évoluer et de vous accomplir professionnellement.

La Société CAPIMEX propose depuis plus de 30 ans, la plus grande gamme de modèles de perruques sur Clermont-Ferrand & Lyon aussi bien en cheveux naturels qu'en fibres de synthèse soient plus de 1500 modèles avec de très nombreux coloris, unis ou méchés. Trois commerciaux en assurent la promotion toute France. Un nuancier de mèches réelles est disponible dans les 2 perruqueries de Clermont-Ferrand et Lyon **ou peut être expédié par correspondance sur simple demande**, Chronopost assurant la livraison auprès des prospects particuliers. **Un service de location** est disponible depuis 6 mois. Ce service s'annonce très prometteur dans les années à venir selon Monsieur Germain, PDG de l'entreprise. C'est la possibilité de changer de coiffure et de style en toute simplicité quelque soit l'occasion !

Le plus que parfait sur-mesure ! Chaque réalisation conçue en atelier est contrôlée et mesurée au millimètre près. Un travail d'une minutie extrême qui demande de la rigueur pour garantir un confort total. Les cheveux naturels sont sélectionnés parmi les plus beaux qui existent, **en France pour les plus fins, en Indonésie pour les plus épais** (une commande par trimestre).

Dans le cadre de notre activité, nous assurons la préparation des commandes et la fourniture des cheveux.

Pour ce qui concerne plus spécifiquement le trafic express, vous disposez des informations suivantes :

Potentiel : **200 colis** par mois, soit 10 colis par jour (et non 250 cf cas vendeur)

Poids moyen par colis : 5 kg

Destinataires : Perruquiers, boutiques spécialisées, théâtre , comédiens, particuliers.

Destinations : Toute France
1 colis par destinataire
Valeur de la marchandise par colis : 400 €
Dimensions standards : 50cm X 30cm X 20 cm
1 import par trimestre d'Indonésie



Prestataires : Chronopost : 200 colis / mois pour la livraison le lendemain avant 12h00 ; colis < 6 kg
France Express : pour les colis plus volumineux (3 colis / mois) \geq 6 kg

Ces 2 prestataires sont en place depuis 3 ans suite à une réorganisation interne. Le choix s'est porté sur France Express pour leur couverture régionale, le ramassage tardif à 19h00 et la prise en charge de colis volumineux ; et sur Chronopost **pour l'accès aux bureaux de poste à destination des particuliers.**

Vous utilisez les services de Chronopost et ponctuellement ceux de France Express pour les colis plus volumineux. Chronopost est un prestataire qui vous donne une complète satisfaction tant au niveau de la prestation qu'au niveau commercial avec le vendeur ainsi qu'avec son Directeur Régional. Tout se passe à merveille et ce, particulièrement pour les expéditions de dernière minute destinées aux particuliers (service de location).

Cependant, vos clients particuliers ne sont pas pleinement satisfaits des prestations de Chronopost. En cas d'absence le jour de la livraison, Ils doivent aller chercher leur(s) colis au bureau de poste le plus proche, bien souvent le samedi matin !

A propos de l'import ponctuel trimestriel en provenance de l'Indonésie, le fournisseur se charge de l'expédition. **Bien que cela ne soit pas d'actualité, vous réfléchissez à prendre en charge ce trafic.**

Vous ne cachez pas avoir une très bonne image de Chronopost, mais semblez évoluer positivement vis-à-vis de TNT, notamment grâce à leurs campagnes de communications récentes et la possibilité de livraison en Relais Colis.

Aussi vous souhaitez rencontrer un commercial TNT et voir si ce prestataire de transport propose :

- Des livraisons le lendemain matin
- Un ramassage tous les soirs de la semaine
- Une assurance forfaitaire permettant de couvrir les éventuelles avaries subies par les colis
- Une solution de proximité pour les livraisons auprès des particuliers
- Un seul prestataire pour globaliser les volumes (nationaux et internationaux)
- Et bien sûr, avec une tarification plus avantageuse que vos prestataires en place



Jeudi 23 Mars 2006 - 16^{ème} de Finale
17^{ème} Challenge de Négociation Commerciale
LES NEGOCIALES

ANNEXES ACHETEUR

TNT EN BREF



Le Groupe TNT en chiffres

TNT Express France fait partie du groupe TNT qui est leader mondial dans les domaines du courrier, du transport express et de la logistique.

- 12,6 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2004
- 165 000 collaborateurs dans 65 pays
- Plus de 200 pays desservis
- 187 millions d'expéditions



TNT Express France, leader du transport express inter entreprises

- 600,7 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2004 (+ 6 % par rapport à 2003)
- 4 600 collaborateurs
- 120 sites opérationnels de distribution
- 14 plates-formes routières et 6 plate-formes aériennes
- 3800 véhicules / 9 avions
- 310 000 colis livrés chaque jour
- 36 000 clients réguliers (small / medium / large)

TNT propose aux entreprises une offre de services de transport express pour livrer partout en France et dans 200 pays avec la plus grande précision et la plus grande fiabilité. La mission de TNT est de **dépasser les attentes de ses clients** dans le transport express de colis et de documents à travers le monde.

Avec une large gamme de solutions et de services sur-mesure (cf pages annexes, une offre pour chaque urgence) TNT couvre tous les besoins de transport express des entreprises en France, comme à l'international et met en oeuvre tous les moyens pour être le plus rapide et le plus sûr !

Cette vision «d'offrir plus», aujourd'hui, demain, le plus vite possible, fait de TNT un transporteur express unique qui se distingue de ses concurrents.



TNT Express France propose une offre unique de transport express et de services et est organisé autour de 3 grandes divisions qui désignent les différents métiers clés de TNT...

- **Express National** = solution de transport express en France. TNT dispose d'un maillage unique qui lui permet de livrer partout en France le lendemain matin et ce en toute sécurité
- **Express International** = solution de transport express vers le monde entier, à l'import comme à l'export.
- **Special Services** = maintenance sur site, logistique de proximité, livraison d'urgence sur mesure, transport de frets lourds ou encombrants, gestion d'opérations de promotion...

Les processus clés de TNT

TNT Express se démarque de tous les autres transporteurs par ses sept processus clés qui visent la réussite dès la première fois et à tous les coups.

- Recruter, former, faire évoluer et responsabiliser nos collaborateurs
- Gagner, fidéliser et développer des clients profitables
- Réaliser nos prestations dans les délais et en parfaite condition
- Fournir un service client différenciant
- Assurer des conditions de travail sûres
- Editer des factures claires et veiller à être payé
- Créer et renforcer notre avantage compétitif