



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

CAS VENDEUR
Rendez-vous Prospect

Vous êtes Attaché Commercial chez TNT Express France depuis 3 mois, et vous êtes basé sur le dépôt de Clermont Ferrand rattaché à la Direction Régionale des Ventes Sud-Est.

Vous avez effectué une journée de prospection terrain sur une zone industrielle de votre secteur et avez récolté bon nombre d'informations nécessitant la programmation de rendez-vous organisés sur le mois d'avril 2006, mois jusqu'alors pauvre en rendez-vous de prospection et en affaires à court terme.

Rentré à l'agence de TNT, vous avez téléphoné aux décisionnaires des entreprises potentiellement identifiées.

Monsieur FAVIER, responsable des expéditions et décisionnaire en matière de transport pour la Société CAPIMEX, n'a pas été très bavard lors de votre prise de rendez-vous téléphonique. Il vous a toutefois indiqué qu'il effectue des envois en express et que l'ensemble de son flux est remis à Chronopost. Il ne vous a d'ailleurs pas caché que tout se passe à merveille tant vis à vis de leurs prestations que des excellentes relations commerciales qu'il entretient avec le commercial.

En dehors de la bonne image de Chronopost auprès de Monsieur FAVIER, vous ne savez que peu de choses sur cette entreprise, c'est pourquoi vous allez découvrir ci-après l'ensemble des données récoltées jusqu'à ce jour par vos prédécesseurs.



Dernière prise de contact téléphonique : 25 janvier 2006

- Contact :** Monsieur PLANCHON, adjoint de Mr FAVIER
- Activité :** Fabrication et distribution de perruques et postiches
Numéro 3 du marché français
Entreprise familiale de 49 personnes basée à Clermont-Ferrand
- Potentiel :** 250 colis par mois, soit 15 colis par jour
Poids moyen par colis : 5 kg
- Destinataires :** Perruquiers, boutiques spécialisées, théâtres, comédiens, particuliers
- Destinations :** Toute France
Valeur de la marchandise par colis : 400 €
- Concurrence :** Chronopost pour le national – de 10 kg avant 12h00
France Express pour le + de 10 kg et le fret + volumineux

Vos principaux objectifs lors de cet entretien seront les suivants :

- Conduire l'entretien de vente en re-précisant le contexte général de transport express de ce prospect.
- Présenter une première ébauche de solution adaptée aux besoins de votre prospect.
- Répondre aux éventuelles objections.

Pour vous aider, vous avez à votre disposition **un book commercial** comprenant :

- L'offre Start Express Easy (adaptée au potentiel de ce prospect)
- Les solutions express en France
- Une documentation sur le Relais Colis



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

ANNEXES VENDEUR

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