



A l'issue de la 11^{ème} Journée de la Vente, les organisateurs (les étudiants du Master Vente et Management Commercial de l'IAE de Lyon) ont recueilli les réactions et impressions des lauréats sur leur expérience du Challenge de Négociation. Ci-dessous les propos de Florent MARTIN, Thomas VIDAL et Fabrice GERMAIN.

Florent MARTIN

Vainqueur du Challenge de Négociation de la 11^{ème} Journée de la Vente

V.M.C : Comment s'est passée la journée pour toi ?

Florent MARTIN : J'ai été impressionné par l'organisation de la Journée de la Vente. La réception était excellente, ainsi que le buffet, le cadre était superbe. Nous avons été très bien accueillis par les élèves du Master Vente et Management Commercial. De plus, le temps d'attente entre les tours et les discours à la fin de la journée n'étaient pas trop long, ce qui rendait l'évènement dynamique.

J'ai beaucoup apprécié le fait de pouvoir parler aux intervenants à tout moment, qu'ils s'agissent des professeurs ou des professionnels. Ce mélange était intéressant. Les professionnels étaient très ouverts et répondaient à toutes nos questions. De plus, les entreprises présentes étaient de grands acteurs du marché spécialisés dans leurs secteurs d'activité et connaissant le monde de la vente.

Lors des différents tours, le fait de rencontrer des personnes différentes (nous ne passions pas à la même table pour les deux tours) était un avantage et un inconvénient. En effet, l'inconvénient était de devoir réexpliquer les arguments déjà mentionnés dans le premier tour. Mais cela était bien car nous pouvions nous confronter à des personnalités d'acheteurs différentes, comme dans la vraie vie.

Enfin, le seul point négatif que je pourrais noter était le nombre de chaises insuffisant pour s'asseoir durant l'attente entre les tours.

A part cela, je garde un excellent souvenir de cette journée.

V.M.C : Comment as-tu trouvé le cas de négociation ?

F.M. : Ce cas était très bien expliqué, le sujet était abordable par tous puisqu'il s'agissait de vendre des tablettes tactiles, produit très attractif pour les jeunes comme nous.

Néanmoins, bien qu'abordable, le sujet restait innovant du fait que la tablette à vendre était un prototype. Ainsi, nous pouvions vraiment construire tout un argumentaire autour, et anticiper les désavantages que le client pourrait trouver. Certains graphiques nous paraissaient inutiles, et cela nous obligeait ainsi à apprendre à trier les informations nécessaires ou non.

La phase de découverte était bien car nous devions vraiment essayer de tirer un maximum d'informations pour la suite mais il était difficile de connaître la personne à ce moment-là, car aucun rapport de confiance n'était établi. La phase argumentaire était un peu plus poussée et j'étais même surpris que l'acheteur se livre autant. Enfin, la phase de négociation prix était pour moi la plus intéressante car l'acheteur était très suspicieux et cela représentait un véritable challenge.

De ce fait, ce sujet était très complet.

V.M.C : Quelle expérience en retires-tu ? As-tu des regrets ?

F.M. : Il s'agissait de ma première expérience de négociation, de ce fait je n'aurais jamais pensé gagner. J'ai eu l'avantage de bien connaître le secteur à défendre. Mais j'ai dû m'adapter à des profils d'acheteurs très différents (gentils, froids,...).

J'ai considéré cette expérience comme un complément de cours puisque cela nous permettait de mettre en pratique ce que nous apprenons tous les jours à l'université. De plus, j'ai pu par la suite avoir un retour des professionnels, et j'y apporte d'autant plus de crédit que ces derniers sont en activité et connaissent bien les attentes du marché.

Nos fiches de notes nous ont même été remises à la fin, ce qui permet de repérer nos points forts et nos points faibles.

Cela m'a donc permis d'avoir des contacts, que cela soit avec les professionnels comme je l'ai dit, mais aussi avec les universitaires comme M. Cristallini et M. Aublé qui ont pris le temps de répondre à nos questions. En effet, il y avait énormément de monde sur place ce qui favorisait les discussions durant le cocktail.

Mon seul regret fut peut être d'être fatigué vers la fin de la négociation, de ce fait je n'ai peut être pas assez profité de l'échange avec tous les professionnels présents.

V.M.C : Que fais-tu l'année prochaine ?

F.M. : Ce challenge a confirmé mon premier choix d'orientation qui est le Master Vente et Management Commercial. Je finis mon stage actuel en septembre 2013 et je vais rechercher une entreprise qui me prenne en apprentissage."7



Thomas VIDAL

2^{ème} lauréat du Challenge de Négociation de la 11^{ème} Journée de la Vente

VMC : Quel âge as-tu ?

Thomas VIDAL : J'ai 21 ans

VMC : Quelles études fais-tu ?

T.V. : Je suis actuellement en deuxième année de BTS NRC en initial au Lycée La Martinière Duchère, durant lequel j'ai effectué un stage au sein de l'entreprise Citroën.

V.M.C : Qu'envisages-tu de faire l'an prochain ?

T.V. : Je souhaite effectuer la formation CQP au centre de formation GNFA, pour devenir vendeur automobile. D'autre part, j'ai postulé à l'IAE Lyon pour effectuer la Licence professionnelle Métier de la Vente.



V.M.C : Comment as-tu entendu parler du Challenge de Négociation ?

T.V. : Nous avons eu une intervention en classe de la part de deux étudiants du Master VMC.

V.M.C : Comment s'est passée la journée du Challenge de Négociation pour toi ?

T.V. : La journée s'est très bien passée. On a pu rencontrer du monde : étudiants et professionnels. La négociation de la journée reflète bien tout ce que nous apprenons en cours. C'était très intéressant car le challenge se rapprochait beaucoup des conditions réelles de négociation.

D'autre part, le cadre du Château de Montchat était exceptionnel ainsi que le cocktail dînatoire en début de soirée qui nous a permis de tous nous réunir autour d'un même lieu.

Enfin, j'ai trouvé que le temps était très long entre chaque négociation mais je pense que c'est normal par rapport à l'organisation des ordres de passages, et qu'il manquait des chaises pour s'asseoir tout au long de la journée et de la soirée.

V.M.C : Comment as-tu trouvé le cas de négociation ?

T.V. : Très bon cas. Le cas était très complet. Nous avons eu énormément d'indications dessus, tout était très clair. Je ne vois pas ce qu'il aurait pu être rajouté dessus mis à part plus d'indications sur les marges de manœuvre que nous pouvions avoir.

J'ai trouvé les trois étapes de la négociation toutes très intéressantes, mais j'ai trouvé que la dernière étape qui était la signature était la plus complexe car elle représentait un challenge très important.

V.M.C : Quelle expérience en retires-tu ? As-tu des regrets ?

T.V. : Une expérience positive. La rencontre avec des professionnels a été très intéressante, cela nous a permis d'échanger avec eux et ainsi de créer des contacts. J'ai pu longuement discuter avec les professionnels de la Caixa Geral de Depositos, qui m'ont donné de nombreux conseils sur les différents points sur lesquels il faut que je progresse ainsi que sur la négociation en général.

J'ai trouvé très intéressant de pouvoir mettre en pratique tout ce que j'étudie en cours, étant donné que je suis en BTS Négociation et Relation Client, et que j'étudie la négociation régulièrement en cours. Je me suis donc appuyé sur certains principes que j'ai pu voir en cours tout au long de mes deux années de BTS.

D'autre part, je regrette d'avoir été « trop professionnels » comme me l'ont indiqué les jurys et de ne pas avoir réussi à me lâcher un peu plus face aux jurys.

Fabrice GERMAIN

3^{ème} lauréat du Challenge de Négociation de la 11^{ème} Journée de la Vente

V.M.C : Comment s'est passée la journée pour toi ?

Fabrice Germain : Elle s'est très bien passée pour moi mais j'ai trouvé le temps un peu long entre les tours, d'autant plus qu'il n'y avait pas suffisamment de chaises. Certains intervenants ne cherchaient pas à échanger pendant ces intervalles de temps. Je suis conscient que la démarche devait venir de moi mais j'avoue que j'étais barbouillé cet après-midi là, du coup je n'ai pas su/pu profiter de l'occasion pour parler de leurs expériences avec les professionnels présents.

V.M.C : Comment as-tu trouvé le cas de négociation ?

F.G : Le dossier qui nous a été remis était très complet. Le recevoir une semaine avant le jour J m'a permis de pouvoir me renseigner un peu sur la haute technologie (4G...). En effet, je ne suis pas particulièrement un adepte. Néanmoins, j'ai trouvé le sujet bien choisi car le domaine abordé, celui des tablettes, est très accessible et reste tout à fait abordable par tous.

Certaines informations étaient d'après moi inutiles

(histogrammes sur le chiffre d'affaires, nombre d'employés...) mais si le but était de chercher à tester les candidats en s'assurant qu'ils soient capables de faire le tri



dans les informations données alors je comprends mieux ; c'était même une bonne idée.

V.M.C : Quelle expérience en retires-tu ? As-tu des regrets ?

F.G : un appareil photo (*Rires.*) ! Plus sérieusement, j'ai vraiment beaucoup apprécié cette expérience. On était dans des conditions très proches de la réalité qui nous ont permis d'appréhender comment se déroule tout entretien commercial, toute négociation. D'après moi, ce genre d'exercice ne remplace tout de même pas des cours théoriques sur la négociation et ses techniques mais conforte l'idée que j'avais des qualités d'un bon négociateur ; à savoir, l'écoute active et le sens de l'argumentation/rhétorique, c'est-à-dire savoir rebondir et répondre aux questions inattendues d'un client.

Les principaux bénéfices que j'en retire reposent donc sur la réalité des négociations menées au cours de l'après-midi et sur les qualités à démontrer pour être un bon commercial. Le fait de pouvoir rencontrer puis échanger tout au long de l'après-midi avec les professionnels, que ce soit à propos de nos prestations en face à face ou simplement à propos d'expériences professionnelles, était également un vrai plus. Encore une fois, je regrette de n'avoir su saisir pleinement cette opportunité.

Plus personnellement, j'ai aussi été déçu de ma performance au 1^{er} tour (phase de découverte), mon interlocuteur était très froid ce qui m'a parfois déstabilisé.

V.M.C : Alors justement, comment as-tu vécu chacun des tours ?

F.G : J'ai été étonné du déroulement du 1^{er} tour (phase de découverte) car d'après moi, il s'agit là d'un travail de collaboration entre acheteur et vendeur, or mon interlocuteur m'a semblé distant, ce qui a rendu difficile cette phase.

Le 2^{ème} tour (phase de proposition et argumentation) m'a également surpris. En effet, je m'attendais à ce que mon interlocuteur n'ait aucune confiance en mon produit et à donc devoir répondre à tout type d'objections mais il m'a finalement semblé plus très intéressé que sceptique, ce qui m'a facilité la tâche.

Le 3^{ème} tour (phase de négociation) était quant à lui la finalisation du travail précédemment mené en découverte et argumentation. J'ai apprécié voir l'acheteur saucissonner mon offre en différentes parties pour négocier chacune d'elles par la suite.

Finalement, pour moi, le 1^{er} tour fut le plus difficile, le second le plus facile et le 3^{ème} le plus intéressant.

Conserver le même jury à chacun des tours aurait assuré une meilleure continuité dans la négociation mais je comprends tout à fait que ceci soit contraignant et difficilement faisable niveau logistique.

V.M.C : Qu'envisages-tu pour l'année universitaire 2013-2014 ?

F.G : J'ai pour projet de faire une année de césure en partant 6 mois en Norvège pour améliorer mon niveau d'anglais puis en faisant 6 mois de stage en France. Ce n'est donc que l'année suivante que je compte postuler au Master 2 Vente et Management Commercial de l'IAE de Lyon, dont les étudiants ont cette année organisé ce 1^{er} challenge de négociation.

V.M.C : Quelque chose à ajouter ?

F.G : Hier soir, j'ai croisé par hasard M. Amelaise de la société Expectra, qui m'a d'ailleurs donné mon lot lors de la remise des prix du challenge de négociation. Il sortait d'un rendez-vous avec M. Da Rocha de la société Caixa Géral de Depositos,

également présent lors du challenge, comme quoi ce genre d'événement permet des rencontres étudiants – professionnels mais aussi professionnels – professionnels.

Propos recueillis par Emmanuelle de Montgolfier, Caroline Garcin et Naouel Moustaid, étudiantes du Master Vente et Management Commercial de l'IAE Lyon.