

Digest

Extrait 20 - Bibl'EA

130 postes de négociation hors tarif



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710458

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter
www.bookiner.com

Usage libre de droit (non marchand) avec mention "Bookiner.com"

ECONOMIE D'AFFAIRES

Extrait Bibl'EA La Bible de l'Economie d'Affaires

130 postes de négociation hors tarif

Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention "Bookiner.com". L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre PERSONNEL (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire, ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

2. Postes Environnement d'affaires

Ensemble de contreparties d'affaires en amont, aval et périphérie du PV dont la spécificité recouvre les blocs de NO suivants :

2.1 Postes Environnement d'affaires relatifs à la structure du prix

14. Efficience des achats, approvisionnements
15. Maîtrise du prix de revient et des coûts internes
16. Prix de vente marché, Tarifs adaptés (grand public, revendeur...)
17. Offre globale, forfait, package, tout compris
18. Evolutions tarifaires (niveau des hausses, fréquence, indexation, révision...)
19. Politique offensive de prix (low-cost, yield management...)
20. Accords professionnels, pratiques du secteur

2.2 Postes Environnement d'affaires relatifs aux conditions de base

21. Remises qualitatives (promotions, actions ciblées...)
22. Remises quantitatives (dégressivité selon le volume, bonus...)
23. Rapidité du délai de livraison
24. Frais de transport/livraison (franco, port payé, port dû...)
25. Conditions de transport (route, poste, avion, fer, départ usine, recommandé, FOB, CIF...)
26. Offre de services payants (assurance, services de tiers, prestations...)
27. Offre de services gratuits (envoi de catalogue, hot line, paiement différé...)
28. Emballage, conditionnement (gratuit, payant, consigné, renforcé...)
29. Conditions générales et particulières (réglementaires, rigides, négociées...)
30. Aides et appuis directs à la vente (marketing, PLV...)

3. Postes Prestations Avant-Vente (PAV)

Les PAV concernent les contreparties d'affaires au sein du NO proposées avant la signature de la commande ou du contrat. Il s'agit le plus souvent de prestations puisées dans les registres suivants :

31. Déplacement sur rendez-vous
32. Renseignement téléphonique, personnalisé
33. Service consommateur
34. Visite guidée de l'établissement, usine,
35. Site Internet, mail, intranet, extranet
36. Vidéoconférence
37. Démonstration sur site (chez le client)

130 postes de négociation hors tarif

En complément de la négociation tarifaire caractérisée par les modules EA, il est possible de s'entendre principalement, voire uniquement, entre acteurs du jeu commercial sur les éléments décisifs du NO (Niveau d'offre). 130 postes sont proposés afin de réaliser sa "propre équation" et/ou y puiser des idées d'arguments et de mise en valeur de l'offre. Lorsque l'offre est correctement personnalisée en fonction d'attentes précises et/ou de nature à sécuriser le partenaire, il n'est souvent pas nécessaire d'effectuer des concessions tarifaires pour obtenir l'affaire. 6 grandes catégories de postes sont utilisables sous forme de contreparties dans la négociation d'affaires :

1. **Qualité & Technique**
2. **Environnement d'affaires**
3. **Prestations Avant-vente**
4. **Services Après-Vente**
5. **Sécurités d'affaires**
6. **Modalités de paiement**

1. Postes Qualité & Technique

Ensemble de contreparties d'affaires au sein du NO concernant directement la partie technique, fabrication, production du produit et prenant en considération partie ou totalité des postes suivants :

1. Attractivité, diversité des gammes de modèles, produits, services, accessoires
2. Multiplicité des versions et options (standard, modifié, sur-mesure, occasion)
3. Capacité d'adaptation aux besoins du client, personnalisation
4. Respect des spécifications, conformité
5. Interchangeabilité des pièces, éléments
6. Qualité des composants, matériau, matière première
7. Intégration du design, ergonomie, packaging, merchandising
8. Maîtrise technique (zéro erreur, rebut, retouche, six sigma...)
9. Fiabilité de la production (à façon, petite série, chaîne, continu, sous-traitance, numérique...)
10. Bureau d'études, conception et développement «maison»
11. Process qualité, contrôle, analyses
12. Normalisation, certification, attestation, agrément, homologations
13. Notice, documentation technique, schémas, plans

5. Postes sécurité d'affaires

Ensemble important de contreparties d'affaires au sein du NO destiné à sécuriser foncièrement l'acte d'achat, comme celui de la vente, dans le cadre additionnel et complémentaire de 6 types de postes :

1. Politique commerciale (Dynamisme commercial de l'entreprise sur son marché et son segment d'activité via) :

64. Structure de l'entreprise (services, usine(s), agence(s), filiale(s), salariés...)
65. Précision des actions marketing (ciblage, créneau, fidélisation...)
66. Organisation commerciale (direction, réseau, force de vente, Internet...)
67. Assises juridique et financière, références bancaires
68. Degré réel de considération dans la profession, auprès des consommateurs, clients
69. Positionnement par rapport à la concurrence (suiveur, challenger, leadership...)
70. Chiffre d'affaires annuel, croissance, parts de marché, taux de pénétration
71. Suivi des commandes, respect des engagements

2. Hommes (Rôle, qualité, compétence, expérience des salariés et des dirigeants via) :

72. Niveau d'expertise des interlocuteurs, du dirigeant
73. Organigramme fonctionnel, rôles des principaux intervenants
74. Disponibilité, ponctualité, ratios de performance, écoute de la clientèle
75. Climat social interne, qualité des conditions de travail
76. Programme de formation, politique d'embauche...

3. Distribution (Degré de proximité avec la clientèle, répartition des risques et des moyens via) :

77. Multiplicité des canaux de distribution
78. Pluralité des sources d'approvisionnement
79. Clauses de transfert de propriété/risques
80. Contrôle des délais de livraison, temps de réponse
81. Assistance possible de filiales à l'international
82. Affiliation à un groupement, charte, éthique...
83. Accords sélectifs avec fournisseurs, partenaires

... Suite PAV

38. Envoi sur demande
39. Test, simulation
40. Essai
41. Devis chiffré
42. Etude, projet personnalisé, proposition détaillée
43. Echantillonnage, prototype, maquette
44. Prêt de matériel, équipement (location, gratuit, remboursé...)
45. Envoi de documentation commerciale, technique, publicitaire, corporate...

4. Postes Services Après-Vente (SAV)

Le SAV concerne les contreparties d'affaires au sein du NO proposées après la signature de la commande ou du contrat. Il s'agit le plus souvent de prestations puisées dans les registres suivants :

46. Assistance clientèle gratuite
47. Newsletter, abonnement
48. Assistance technique
49. Maintenance
50. Dépannage
51. Réparation,
52. Prêt
53. Stock sécurité
54. Diversité de pièces de rechange
55. Engagement rapide sur délai d'intervention
56. Mise en service
57. Engagement sur période d'assistance
58. Facilité de mise en place des garanties
59. Training, formation, briefing
60. Suivi clientèle
61. Système interne d'information
62. Club, privilèges
63. Mises à jour (gratuite, à tarif réduit)

105. Garantie du cas le plus favorable : (engagement à ne pas vendre à un prix plus bas dans un laps de temps précis)
106. Garantie d'exclusivité (période, territoire, produit/service...)
107. Garantie technologique majeure (silence, anticorrosion, compatibilité...)
108. Garantie service prioritaire (conseils, nouveautés...)
109. Garantie déontologique (respect charte, obligations...)
110. Garantie de résultat ou de bonne fin (avec objectif prédéfini de gain, d'appui, de réussite...)
111. Garantie financière (prêt, emprunt, taux minimum, caution...)
112. Garantie "rush order" (livraison expresse sous 4H, 24H., 48H.)
113. Garantie de confidentialité (ne pas informer les tiers, clients)
114. Garantie du mieux disant social ou tarifaire (s'aligner sur un seuil plancher légal fixé d'avance)
115. Garantie risques et dommages (protections des biens et des personnes)
116. Garantie de rachat (double contrat en matière de réciprocité commerciale)
117. Garantie d'authenticité (certifié, original, nouveau, inédit...)
118. Garantie Win-Win (transparence honnête du rapport Prix /NO)

6. Postes Modalités de paiement

Contreparties d'affaires essentielles au sein du NO concernant l'ensemble de tout le bloc de postes liés au paiement. Le paiement est la contrepartie naturelle de la vente sachant que «Vendre c'est bien mais encaisser c'est mieux». Toutes les notions gravitant autour de l'argent et/ou de sa contre-valeur sont donc éminemment importantes en affaires. Il existe 7 grands aspects permettant de matérialiser les multiples options en matière de paiement :

119. Manière d'être réglé : Paiement comptant, intégral, différé, acompte
120. Moyen de règlement : Espèces, chèque, carte de crédit, traite, billet à ordre, virement...
121. Méthode de règlement : Monnaie du pays, devise étrangère, crédit, emprunt, compensation...
122. Dispositif accompagnant le règlement : Escompte, mobilisation de créances, caution, hypothèque...
123. Conditions de paiement : Fin de mois, le 10 du mois suivant, 30 jours, 45 jours, 60 jours...
124. Nombre de jours de différé de paiement : A date de signature, commande, livraison, facturation...
125. Mode de calcul nombre jours différés : A début ou fin d'échéance

5.4 Politique produit (Degré de spécialisation, innovation, puissance, dans le savoir-faire de l'entreprise par) :

84. Force de proposition technique, innovation, offre de «marché prometteur»
85. Niveau d'agilité et de réactivité face aux évolutions du marché
86. Forte spécialisation sur le cœur de métier
87. Diversification des activités
88. Politique générale de marque (image, notoriété)
89. Références clientèles nationales, internationales
90. R&D, brevet, licence, exclusivité

5.5 Stratégie (Manière de coordonner et consolider les actions majeures de l'entreprise par) :

91. Actionnariat, solvabilité, maison-mère
92. Objectifs de cession, fusion, acquisition, rapprochement, bourse...
93. Développement externe, exportation
94. Transfert d'expérience, partenariat
95. Investissements, programme d'équipement
96. Actions publicitaires, promotionnelles, marketing, relation publique...
97. Liens avec recherche, labos, organismes divers, lobby, réseaux...

5.6 Garanties

Contrepartie d'affaires importante faisant partie des sécurités d'affaires dans le NO, dont le but est d'anticiper et de préserver l'avenir contre certains aléas, risque, erreur, échec, perte. Il s'agit le plus souvent de proposer une protection légale ou contractuelle contre un dommage possible, et/ou ses conséquences, face à un type spécifique de problème en prévoyant une réponse financière, technique et/ou une solution adaptée. Dans le jeu commercial, les garanties (hors paiement, voir modalités de paiement) peuvent recouvrir simultanément un ou plusieurs domaines :

98. Garanties légales dans le droit national
99. Garantie supplémentaire pièces et main-d'oeuvre
100. Garanties SAV (délais, prix, maintenance, livraison...)
101. Garantie satisfait ou remboursé (ou échangé)
102. Garantie délai de livraison (ou remboursé)
103. Garantie remboursement de la différence du prix
104. Garantie de prix (fixité ou prévisibilité du tarif)

128. Contre-achat / Counter purchase

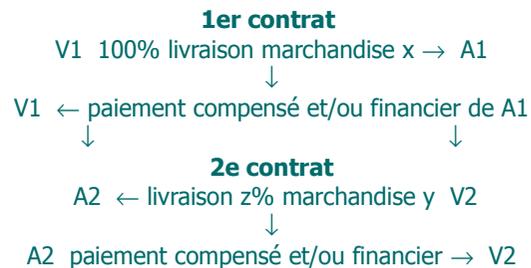
Principe

Il s'agit d'une opération dans laquelle le vendeur (V1) s'engage à acheter ou faire acheter ultérieurement des produits dont la contre-valeur atteint un pourcentage convenu de la valeur du premier contrat. En réalité, l'acheteur (A1) devient ensuite vendeur (V2) et le vendeur initial un acheteur (A2) dans une totale inversion de rôle. Il s'agit là d'une parfaite situation de réciprocité lorsque l'acheteur demande à ce qu'on lui achète également partie de sa production.

Type de contrat

Ce type de transaction suppose 2 contrats distincts et 2 règlements séparés sachant que la nature des biens échangés et leurs délais de livraison peuvent être totalement différents.

Schéma



Intérêt de la compensation !

Par principe, la compensation d'achat est destinée à résoudre le problème d'insolvabilité monétaire de l'un et/ou l'autre des partenaires, ou encore faire face à un défaut momentané de budget, en permettant de réaliser des affaires sans aucun argent par le biais d'un échange réciproque de biens et services en nature.

6.1 Compensation d'achats

126. Troc / Barter / Echange marchandise

Principe

Il s'agit d'un échange simultané de marchandises (produit, matière première, service, prestation) de valeur équivalente ne donnant lieu à aucun règlement financier ou transfert de fonds entre parties.

Type de contrat

Ce type de transaction repose sur un contrat unique ou bon de commande à l'initiative du vendeur ainsi que sur un possible bon de livraison de la part de l'autre partie.

Schéma



127. Compensation *stricto sensu*

Principe

Il s'agit d'une opération prévoyant, en partie, un échange de marchandises (produit, matière première, service, prestation) de valeur équivalente et, en partie, un règlement financier ou transfert de fonds de la part de l'acheteur.

Type de contrat

Ce type de transaction repose sur un contrat unique ou bon de commande à l'initiative du vendeur ainsi que sur un possible bon de livraison de la part de l'autre partie.

Schéma



130. Opérations de Switch

Principe

Il s'agit d'une opération au moins triangulaire par laquelle la créance en devises ou en produits dont dispose un pays A sur un pays B est transférée à un ou à plusieurs pays tiers (C). L'argent n'est pas encaissé par les fournisseurs mais sert à régler d'autres dettes entre clients/fournisseurs.

Type de contrat

Ce type de transaction nécessite une série d'engagements contractuels multilatéraux réunis entre les mains d'un switcher agréé par toutes les parties. Son rôle, sorte de comptable international, est de régler à date fixe les différends financiers par des accords dits de clearing. Entre temps, il fixe les parités monétaires, les valeurs de référence, propose des compromis, gère les dossiers techniques et fait travailler les créances sur les marchés financiers, bancaires et bourses du commerce.

Schéma



Pourquoi faire de la compensation ?

La plupart des activités en BtoB, et entre particuliers, peuvent faire l'objet d'une compensation d'achat sachant que cette opération permet d'acquérir des biens et services sans disposer de ressources préalables. L'argent n'est plus nécessaire. Aussi, au lieu de ne rien acheter par défaut de moyens financiers ou de ne rien vendre pour cause de matériels déclassés ou invendus, la compensation permet de générer facilement des flux commerciaux parallèles dans le cadre d'une offre et d'une demande consentante.

129. Rachat / Compensation industrielle / Buy-back

Principe

Il s'agit d'acheter en retour les produits fabriqués à l'aide des moyens préalablement vendus. Ce système de compensation concerne principalement les transferts industriels de technologie (usine clé en main, matériel de production ou d'extraction...). Il permet ainsi à l'acheteur d'obtenir facilement un marché d'écoulement d'une partie des biens produits alors que pour le vendeur, il peut s'agir de faire fabriquer en délocalisation des produits à tarifs très avantageux et à bas taux de main d'oeuvre. Les profits pour le vendeur sont alors doubles en vendant, au départ, le process de fabrication puis en revendant des produits importés à forte marge bénéficiaire.

Type de contrat

Ce type de transaction nécessite 2 ou plusieurs contrats distincts liant ainsi les deux partenaires sur la durée avec une obligation de qualité. Il s'apparente à un accord de coopération.

Schéma



Important !

Dans toutes les compensations d'achat en BtoB, la TVA affectant le produit livré et compensé en nature (donc non financièrement réglé) doit être normalement facturée et réglée à l'administration fiscale. Pour éviter un débit de TVA, le mieux consiste à effectuer une livraison (et facturation) simultanée avec des valeurs identiques. Par principe, toute transaction doit faire l'objet d'une facture et d'une prise en compte comptable.