

JEU DE ROLE n° 1 VENTE MATERIELS de JARDINAGE

SOLVERT SA Zac du pré fleuri route de Rennes 35235 THORIGNE Cedex

Activité : revendeur de matériel pour espaces verts, marque TORO CA 2019 = 10 M d'€.

LE CONTEXTE COMMERCIAL :

Le concessionnaire **SOLVERT** est une petite entreprise de 8 employés, spécialisée dans la vente de matériels pour espaces verts. Depuis 3 ans maintenant, cette entreprise est devenue partie intégrante du constructeur **TORO**, car elle assure la commercialisation de ses produits ainsi que le service après-vente (SAV) sur le département 35.

L'entreprise a réalisé quelques investissements, notamment en ce qui concerne l'embellissement du magasin et surtout l'embauche d'un commercial mobile qui vient renforcer l'efficacité des 2 vendeurs sédentaires du magasin.

Le marché du matériel pour espaces verts a fortement évolué depuis une dizaine d'années. Sachant que le jardinage constituait le « sport » favori de la population française, de nombreux constructeurs se sont lancés sur ce secteur très porteur. On notera l'importance que prennent les G.S.S (grandes surfaces spécialisées) telles que Leroy Merlin, mais aussi celles qui ouvrent des espaces jardin (Castorama, Jardiland...).

Tout ceci a pour effet d'exercer une concurrence de + en + vive entre les marques, dont la répartition s'effectue de la façon suivante :

| 1. WOLF | 2. FLYMO | 3. HONDA | 4. TORO | 5. Autres marques |
|------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|--------------------------|
| 30% de part de marché | 25% | 20% | 10% | 15% |

Les prix **TORO** sont équivalents à ceux de **Honda** et inférieurs à ceux de **Wolf** et **Flymo**.

Toro bénéficie d'une bonne réputation sur les modèles de petite cylindrée ; leurs produits sont perçus comme solides et performants.

Enfin, **TORO** commercialise aussi des coupe-bordures et des aspirateurs qui ont une moins bonne notoriété que les tondeuses.

Vous êtes chargé de démarcher les prospects et de vous déplacer chez eux.

RENSEIGNEMENTS PRODUITS :

Le catalogue TORO précise : « les tondeuses tondent mais pas dans le même confort d'utilisation ! » on distingue 2 grandes familles de tondeuses :

A. A) Les tondeuses electriques :

Elles sont animées par un moteur électrique branché sur une prise d'appartement (220V)

- ◆ Le + : peu de bruit, pas d'essence, pas de réglages du moteur ni de bougies à changer. Ce sont des tondeuses propres & pratiques.
- ◆ Le - : le fil à brancher dans la maison, à ne pas couper ! et la faible puissance.

B. B) Les tondeuses thermiques Elles sont animées par un moteur à explosion.

- ◆ Le + : Puissance et autonomie
- ◆ Le - : Bricolage, bruit et odeurs en perspective !

Les tondeuses thermiques se subdivisent en tondeuses à pousser (c'est l'utilisateur qui pousse la tondeuse) et tondeuses autotractées (le moteur assure coupe et propulsion).

C. C) Caractéristiques des matériels :

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| |  |  |  |  |
| 1 | Electrique | Robot Electrique | Thermique | Thermique |
| 2 | 600 m ² | 2000 m ² | 3000 m ² | 5000 m ² |
| 3 | Electrique | Electrique | Manuel | Electrique |
| 4 | NON | NON | OUI 2 vitesses | OUI 3 vitesses |
| 5 | OUI | OUI | OUI | OUI |
| 6 | OUI | | OUI | OUI |
| 7 | 299 € | 1499 € | 2999 € | 3999 € |

1. Type de moteur
2. Surface conseillée
3. Démarreur électrique
4. Vitesses
5. Réglage de la hauteur de coupe
6. Bac d'éjection de l'herbe
7. Prix catalogue

D. Conditions de vente :

- ◆ Livraison sous 15 jours. Règlement 30 % à la commande, le reste à la livraison.
- ◆ SAV sous trois jours. Toute intervention est facturée au client en dehors du délai de garantie (un an).

RENSEIGNEMENTS PROSPECTS :

Avant de vous lancer sur une clientèle professionnelle exigeante, la direction des ventes de SOLVERT a décidé de tester vos aptitudes sur des particuliers.

SITUATION 1 :

M. ROUSSEAU, directeur de société à la retraite, a contacté le service commercial pour un achat de tondeuse. Des amis lui ont vanté la qualité de vos produits, mais il ne sait pas sur quelle tondeuse fixer son choix. Etant très fatigué, il ne veut pas se déplacer. Il a donc sollicité la visite d'un vendeur... Vous voilà !

Pavillon cossu, belle pelouse (40 m sur 50 environ) avec des nombreuses buttes à forte pente. Un gros 4/4 est stationné devant le garage. Madame ROUSSEAU vous introduit. Monsieur ROUSSEAU vous accueille chaleureusement à son bureau...

SITUATION 2 :

Fort de cette première vente, vous décidez de sonner à la porte du pavillon voisin afin de proposer vos produits à ses occupants. En regardant à travers la grille, vous constatez que la surface de la pelouse, par ailleurs mal entretenue, est assez exiguë. Le nom inscrit sous la sonnette vous indique que l'occupante s'appellent Deprez Marion. Une dame jeune vous ouvre. Plutôt jeune, elle est surprise par votre visite.

SITUATION 3 :

Vous décidez de sonner à la porte du pavillon voisin afin de proposer vos produits à ses occupants. En regardant à travers la grille, vous constatez que la surface de la pelouse, par ailleurs mal entretenue, est assez exiguë. Le nom inscrit sous la sonnette vous indique que les occupants s'appellent Deprez Marcel et Marie-Louise. Une dame d'un certain âge vous ouvre. Elle vous fait entrer dans le salon où se trouve son mari.

NB. : En plus de votre documentation de base vous disposez les documents suivants :

- ◆ *Les résultats d'un test effectué par 60 millions de consommateurs situent la tondeuse TORO au premier rang en matière de facilité d'utilisation.*

- ◆ *Les statistiques de votre service « réparation » indiquant que les pannes proviennent très rarement de l'allumage ou d'un défaut du moteur. Elles résultent souvent d'un corps étranger (caillou dans les couteaux).*
- ◆ *Quelques lettres de satisfaction de votre clientèle, parmi lesquelles figurent des personnes âgées et/ou handicapées.*