



## Questionnaire Comptoir

### Questions de comportement

#### 1. Question : Un client en compte te demande « est-ce que tu peux me faire un plus ? » Que dois-tu lui répondre ?

Je lui demande tout d'abord de m'expliquer pourquoi il a besoin d'un plus :

- Est-ce parce qu'il a une grosse quantité ?
- Est-ce parce qu'il est en concurrence ?
- Quelque chose ne va pas avec notre prix ?

#### 2. Un client en compte te demande « est-ce que tu peux me faire un plus ? Il t'explique qu'il trouve que c'est trop cher. Que dois-tu faire ?

S'il s'agit d'un simple achat, je recherche un produit équivalent moins cher et je le propose à mon client.

S'il s'agit d'une grosse commande, je lui dis que je n'ai pas le droit de toucher à un prix, et je l'amène à un TCS afin qu'il étudie les prix qu'il peut lui faire.

#### 3. Question : Un client en compte te demande « est-ce que tu peux me faire un plus ? » Tu lui demandes pourquoi, et il te dit que notre concurrent est moins cher. Que dois-tu faire ?

1. M'assurer de l'exactitude de ce que le client annonce.
2. En informer le DA ou le commercial avec le prix du concurrent.
3. Proposer de bloquer le BL afin que le DA prenne en charge le dossier.
4. Ou proposer un produit équivalent moins cher.

#### 4. Question : Un client en compte te dit « tu étais moins cher la dernière fois. » Que dois-tu faire ?

Je vérifie en faisant l'historique (F4 F4) et je vérifie :

- Le prix auquel le produit a été acheté
- La date d'achat (il peut y avoir eu des augmentations de prix)
- La quantité (on a pu faire des prix en fonction de la quantité)



## Questionnaire Comptoir

### Questions de comportement

- S'il n'était pas lié à une action commerciale.

Au cas par cas j'explique au client.

#### **5. Question : Un client estime qu'il nous passe une grosse commande et te demande un plus. Que dois-tu faire ?**

Je lui explique qu'on lui fait déjà un bon prix, et que je n'ai pas le pouvoir de le changer, et que je vais en informer le responsable concerné.

Je l'envoie immédiatement au responsable concerné et je sers mon client suivant.

#### **6. Un professionnel qui n'est pas en compte te demande comment avoir des meilleurs prix. Que dois-tu faire ?**

Je défends mon prix en lui disant qu'il a déjà une bonne remise.

Je lui réponds que pour obtenir des meilleures conditions chez nous, il doit ouvrir un compte.

S'il me dit qu'il a un devis important, je l'oriente vers un TCI afin qu'il étudie cela avec lui.

#### **7. Une personne inconnue se présente à l'agence pour obtenir un devis. Que dois-tu faire ?**

Il faut que je trouve en premier lieu s'il s'agit :

- d'un client en compte,
- d'un professionnel pas en compte ou
- d'un particulier.

#### **8. Une personne inconnue se présente à l'agence pour obtenir un devis. Tu découvres qu'il s'agit d'un particulier qui veut refaire sa maison. Que dois-tu faire ?**

Je l'oriente vers un TCS qui pourra prendre le temps de lui faire un chiffrage adéquat.



## Questionnaire Comptoir

### Questions de comportement

**9. Tu sers un client en compte au comptoir. Tu as des lignes de prix en noir, que dois-tu faire ?**

Je regarde si l'origine des lignes en noir vient d'une dérogation.  
Si ce n'est pas à cause d'une dérogation, j'informe le TCI ou DA.

**10. Un client te demande un plus, et commercialement tu es obligé de faire un effort sans quoi tu perds la commande. Que devrais-tu faire ?**

Il vaut mieux que je fasse un effort sur une ligne que sur le total de la commande :

- parce que je ne crée pas des prix forcés sur toutes les lignes
- pour ne pas perdre de la marge sur tous les produits, tout en satisfaisant le client

**11. Un client en compte te dit qu'il ne comprend pourquoi il a des remises différentes sur une même marque. Que dois-tu lui répondre ?**

Je lui dis que c'est les règles des fournisseurs. Ils ne vendent pas tous leurs produits avec les mêmes remises.

S'il a des questions complémentaires, je lui dis qu'il faut voir avec son TCI pour avoir des explications complémentaires.

\*\*\* FIN \*\*\*