

UE : Achat, vente, négociation commerciale

"Dans un **environnement des affaires mondialisé** et sans cesse dépendant des changements permanents, ce cours examine, dans le contexte **du commerce B to B**, la **gestion des achats**, des ventes ainsi que **les outils de la négociation commerciale**. Les applications font des approfondissements sur les interactions et facteurs-clés de succès qui contribuent à **assurer la performance d'une organisation**, entreprise ou équipe commerciale tant au niveau **national qu'international**".

Introduction

- Présentation - Enseignante - ML GALLEGOS
- Présentation UE - Achat - Vente - Négociation commerciale
- Le cadre :
 - Durée du cours : 1h30 minutes
 - 12 semaines => 13 janvier 2025
=> 04 avril 2025
 - Les synthèses de cours et énoncés TD sur Celène

CALENDRIER UNIVERSITAIRE UFR LLSH 2024 - 2025

SEPTEMBRE			OCTOBRE			NOVEMBRE			DECEMBRE			JANVIER			FEBVIER			MARS			AVRIL			MAI			JUN			JUILLET			Août		
1 D	sem. 36	1 M		1 V	Férié	1 D	sem. 40	1 M	Férié	1 S	JPO	1 S		1 S		1 M	S11	1 J	Férié	1 D	sem. 25	1 M		1 V		1 V									
2 L	Révisions de rentrée	2 M	S4	2 S		2 L		2 J		2 S		2 S		2 S		2 M		2 V		2 L		2 M		2 S		2 M		2 S							
3 M	Accueil BU	3 J	S3 UEOT	3 S	sem. 45	3 M		3 V		3 L		3 L		3 L		3 J	S10 UEOT	3 S		3 M		3 M		3 J	Retour des notes	3 D	sem. 52								
4 M		4 V		4 L		4 M		4 M	S12	4 S		4 M		4 M		4 V		4 D	sem. 19	4 M		4 M	Résultats LLSH	4 V		4 L		4 L							
5 J		5 S		5 M		5 J	Examen UEOT	5 D	sem. 2	5 M		5 M		5 M		5 S		5 S		5 L		5 J		5 S		5 S		5 M							
6 V		6 D	sem. 41	6 M		6 V		6 L		6 J		6 J	S3 UEOT	6 J	S6 UEOT	6 D	sem. 15	6 M		6 M	Examens	6 V		6 S		6 D	sem. 26	6 M							
7 S		7 L		7 J	S7 UEOT	7 S		7 M		7 V	Résultats LLSH	7 V		7 S		7 L		7 M		7 L		7 M		7 S		7 L		7 J							
8 D	sem. 37	8 M		8 V		8 D		8 M	sem. 50	8 M		8 S	S4	8 S		8 M		8 J	Férié	8 D		8 M		8 V		8 V		8 V							
9 L	Début cours (x)	9 M	S5	9 S		9 L	Rattrapage 19/11	9 J	Examens	9 J		9 D	sem. 7	9 D		9 M		9 M	S12	9 V		9 L		9 M	Jury	9 S		9 S							
10 M		10 J	S4 UEOT	10 S	sem. 40	10 M		10 V		10 S		10 L		10 L		10 J	Examen UEOT	10 S		10 M		10 M	Examens	10 J		10 D	sem. 33								
11 M	S1	11 V		11 L	Férié	11 M		11 S		11 M		11 M		11 M		11 V		11 D	sem. 20	11 M		11 V		11 L		11 L		11 D							
12 J		12 S		12 M		12 J	Révisions (vole CFVU)	12 D		12 D	sem. 3	12 M	S5	12 M		12 S		12 S		12 L		12 J	Exam. UEOT S5	12 S		12 M		12 M							
13 V		13 D	sem. 42	13 M		13 V		13 L	Sébut S2	13 J	S4 UEOT	13 J		13 J	S7 UEOT	13 D	sem. 15	13 M		13 M		13 V		13 D	sem. 20	13 M		13 M							
14 S		14 L		14 J	S8 UEOT	14 S	Examens Sem+LAS	14 M		14 V		14 V		14 V		14 L		14 L		14 L		14 S		14 L	Férié	14 J		14 J							
15 D	sem. 38	15 M		15 V		15 D	sem. 51	15 M	S1	15 S		15 S		15 S		15 M		15 J		15 M		15 S		15 M	Résultats	15 V		15 V		Férié					
16 L	Début UEOT S1	16 M	S6	16 S		16 L		16 J		16 D	sem. 8	16 D		16 D	sem. 12	16 M		16 V		16 V		16 L		16 S		16 D		16 S							
17 M		17 J	S5 UEOT	17 S	sem. 47	17 M		17 V		17 L		17 L		17 L		17 J		17 S		17 S		17 M		17 D		17 D	sem. 34								
18 M	S2	18 V		18 L		18 M		18 S		18 M		18 M		18 M		18 V	S9	18 V		18 D	sem. 21	18 M		18 L		18 L		18 L							
19 J	S1 UEOT	19 S		19 M		19 J		19 D		19 D	sem. 4	19 M		19 M		19 S		19 L		19 L		19 J	Exam. UEOT S4	19 S		19 M		19 M							
20 V		20 D	sem. 43	20 M		20 V		20 L	Début UEOT S2	20 J		20 J	S8 UEOT	20 D		20 S		20 M		20 M		20 V		20 S		20 D	sem. 30	20 M							
21 S		21 L		21 J	S9 UEOT	21 S		21 M	S2	21 V		21 V		21 V		21 S		21 M	Férié	21 M	Retour des notes	21 S		21 L		21 J		21 J							
22 D	sem. 39	22 M		22 V		22 D		22 S		22 S		22 S		22 S		22 M		22 M		22 J		22 S		22 M		22 V		22 M							
23 L		23 M		23 S		23 L		23 L		23 J	S1 UEOT	23 J		23 S	sem. 9	23 S		23 V		23 V		23 L		23 M		23 S		23 M							
24 M		24 J	S6 UEOT	24 S	sem. 46	24 M		24 V		24 L		24 L		24 L		24 S		24 S		24 S		24 M		24 J		24 D	sem. 35								
25 M	S3	25 V		25 L		25 M	Férié	25 S		25 M		25 M	S6	25 M		25 M		25 V		25 D	sem. 22	25 M		25 V		25 L		25 L							
26 J	S2 UEOT	26 S		26 M		26 J		26 D	sem. 5	26 M		26 M		26 M		26 S		26 L		26 L		26 J		26 S		26 M		26 M							
27 V		27 D	sem. 44	27 M		27 V		27 L		27 J	S5 UEOT	27 J		27 J	S9 UEOT	27 D	sem. 16	27 M		27 M	Jury	27 V		27 S		27 M		27 M							
28 S		28 L		28 J	S10 UEOT	28 S		28 M	S3	28 V		28 V		28 V		28 S		28 L		28 M		28 M	Jury	28 S		28 L		28 J							
29 D	sem. 40	29 M		29 V		29 D	sem. 1	29 M	Jury	29 S		29 S		29 S		29 M		29 M		29 J	Férié	29 J		29 M		29 V		29 V							
30 L		30 M		30 S		30 L		30 J	S2 UEOT	30 J	Jury	30 L		30 L	sem. 14	30 M		30 V		30 V		30 L	Examens	30 M		30 S		30 S							
31 J		31 J		31 M		31 M		31 V	Jury	31 V		31 L		31 L		31 S		31 S		31 S		31 S		31 D		31 D	sem. 36								

(x) Début : 2 septembre pour INSPÉ et l'UFR DEO

Vacances scolaires zone B, Orléans-Tours

Congés universitaires

Unités d'enseignement d'ouverture intégrées/transverses : UEOT

IP WEB : semestres impairs : du 24 juin au 19 juillet puis du 21 août au 05 septembre

IP WEB : semestres pairs : du 23 octobre au 17 novembre

Unités d'enseignement d'ouverture intégrées ou transverses : S3 / S4	
Les cours d'UEOT pour les étudiants de L2 doivent être positionnés les jeudis à partir de 15h00 (cf Délibération CFVU N° 17 du 13 juin 2022)	
Semestre 3 : 10 semaines de cours	Semestre 4 : 10 semaines de cours
Inscriptions du 28 août à 8h au 04 septembre 16h	Inscriptions du 15 octobre à 8h au 22 novembre 16h
Début des enseignements : jeudi 18 septembre	Début des enseignements : jeudi 23 janvier

Stages	Coursus Licence et Master 1 : fin des stages le 31 août et délibération du jury au plus tard le 05 septembre IMPERATIVEMENT LP & Master 2 : fin des stages le 30 septembre. Soutenance et délibération du jury au plus tard le 15 octobre.
--------	---

Mémoires	Master 1 : fin des soutenances le 31 août et délibération du jury au plus tard le 07 septembre IMPERATIVEMENT Master 2 : fin des soutenances le 31 août (par dérogation le 30 septembre) et délibération du jury au plus tard le 02 octobre
----------	--

CESURE
Départ au 1er semestre 2024/2025 ou pour l'année entière :
1ère campagne : dépôt des dossiers avant le 7 juin 2024
Départ au 2ème semestre 2024/2025 : dépôt des dossiers du 22/09/24 au 14/11/24.

Réorientation entre le S1 et le S2 :
Inscription aux ateliers : à partir du 1er octobre 2024.
Ateliers : 15/10 de 9h30 à 11h30, 12/11 de 9h30 à 11h30 et de 14h à 16h.
Retrait des dossiers : du 1er octobre au 30 novembre 2024.
Dépôt des dossiers : le 30 novembre 2024 au plus tard.
Inscription dans la formation : du 16 décembre 2024 au 10 janvier 2025.

Contrôle continu

- 1- Oral, seul ou en binôme, présentation de la culture d'entreprise d'un pays => à partir du 10 février 2025 (à confirmer)
- 2 – Ecrit : 1 heure – Etude de cas => 31 mars 2025 (à confirmer)

Introduction : Le sens des mots

- **Environnement des affaires mondialisé :**

Dans le domaine international, la technologie et le dvpt des moyens de communication ont rapproché les individus en raccourcissant les distances et en multipliant les occasions de contact.

- **Commerce B to B : (ou B2B) :**

Diminutif de *business to business*, qui décrit l'ensemble des activités d'une entreprise ayant pour clients d'autres entreprises ou des professionnels. Il s'oppose au B2C.

- **Gestion des achats et des ventes :**

Longtemps reléguée au second plan, la gestion des achats et approvisionnements est un poste très important pour la rentabilité et la stabilité de toute entreprise, tout aussi stratégique que la gestion des ventes (marges/profit).

- **La négociation commerciale :**

Démarche d'accord, d'arrangement, d'échange ou encore d'entente.

La négociation est la recherche d'un accord, centrée sur des intérêts matériels ou des enjeux quantifiables entre deux ou plusieurs interlocuteurs dans un temps limité.

- **Assurer la performance d'une organisation:**

La performance se détermine par la capacité de l'organisation à atteindre ou dépasser les objectifs qu'elle s'est fixée, au regard de ses missions et de l'attente des acteurs et de l'environnement.

- **...tant au niveau national ou international**

Objectif général : Mesurer les enjeux de la négociation et s'y préparer

- **Module 1 : Un environnement des affaires mondialisé :** De quoi parle - t - on ? (C 1 - 2 - 3)
- **Module 2 : La négociation commerciale :** Qu'est-ce que c'est ?
- **Module 3 : Les phases de la vente :** Quelles étapes jusqu'à l'accord ?
- **Module 4 : Les sociostyles :** Se connaître, connaître ses interlocuteurs
- **Module 5 : Négociier**
- **Module 6 : Les techniques d'achat**
- **Module 7 : Veille - Evolution du commerce,** enjeux nationaux et internationaux

Bibliographie :

- « La Dimension cachée » Edward T. Hall (Auteur) 1971
- « Cultures et organisations 3e ed » Geert Hofstede et Michael MINKOV (Auteurs)
- « Management interculturel - 7e édition » Olivier Meier (Auteur)
- « Négociation commerciale » Érick Leroux et Emmanuel Chouraqui (Auteurs). Editions Vuibert.
- « L 'essentiel des techniques de vente » Didier Roche (Auteur) 2021
- « Négociation et vente B to B, Joaquim Ventura (Vuibert)
- Cultures et organisation : Nos programmations (Pearson Education France), Geert Hofstede, Michael Minkov.
- Les Japonais sont-ils différents ? - 62 clefs pour comprendre le Japon ordinaire - Jean-Luc Azra (Auteur)

M.1 : Un environnement des affaires mondialisé (1/3):

De quoi parle-t-on ?

Objectif : Approcher la dimension interculturelle dans la négociation commerciale pour gagner en efficacité.

I Généralités :

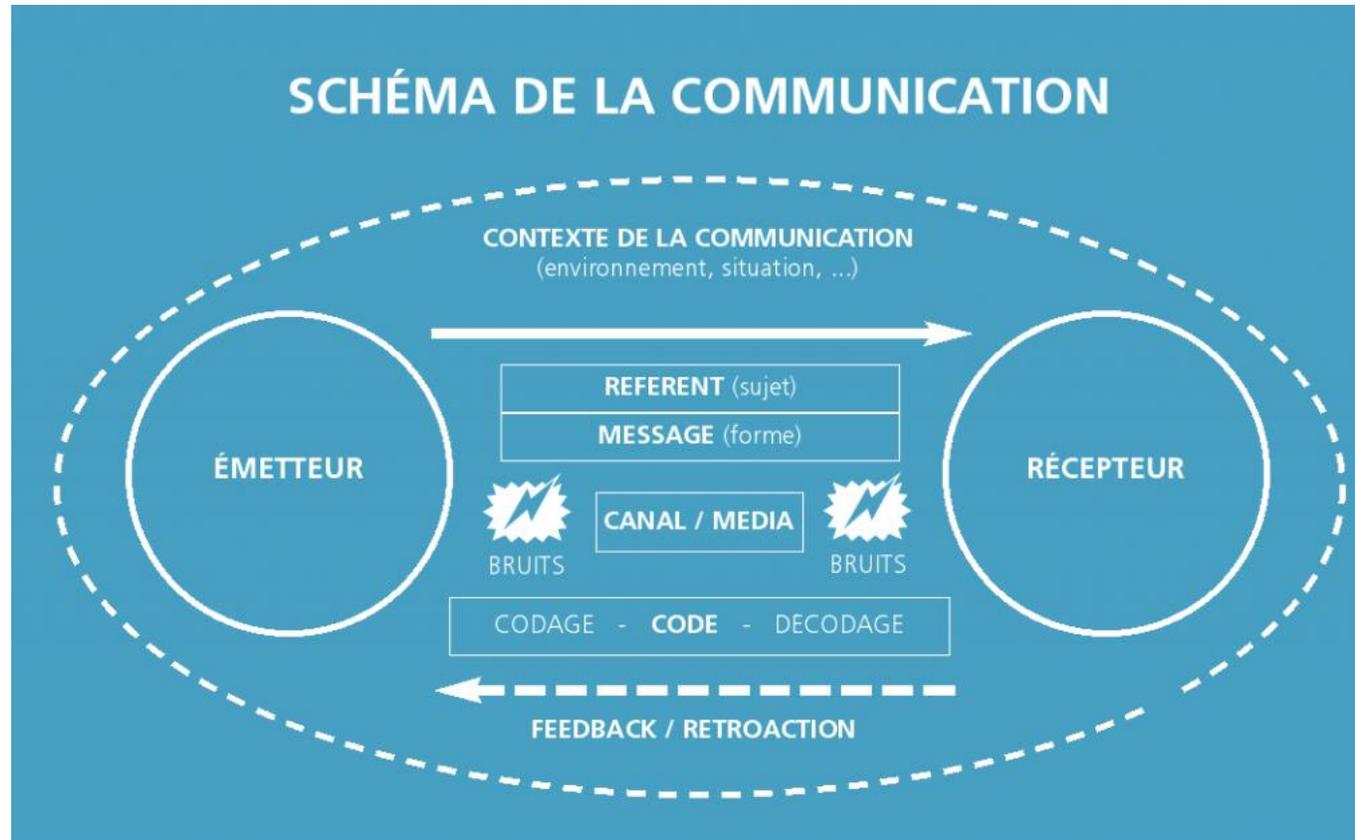
1. Une situation de communication :

La négociation commerciale : une démarche d'accord, d'arrangement, d'échange : **une situation de communication.**

Communiquer : mener avec ...

Une situation de communication professionnelle se caractérise par :

Schéma de la communication selon John W Riley et Mathilda W Riley (1959)



- **L'émetteur** : c'est celui qui envoie le message, qui écrit, qui parle, qui envoie l'info... Ce peut être une entreprise, une collectivité, une association...
 - **Le récepteur** : c'est celui qui reçoit le message, qui le lit, qui l'entend... Ce peut être un client ou client potentiel (la cible).
 - **Le message** : c'est l'information transmise selon une certaine forme, ce qui est écrit, ce qui est dit,...
 - **Le référent** : c'est le sujet du message, ce dont on parle.
 - **Le canal ou média** : c'est le support du message entre l'émetteur et le récepteur. Le sens premier du terme – media, pluriel du mot latin medium signifie "intermédiaire" : radio, télé, presse, affiche, web...
 - **Le code** : le message est codé par l'émetteur et décodé par le récepteur. Il faut connaître le code pour comprendre le message. Si l'émetteur parle anglais il faut que le récepteur comprenne l'anglais.
 - **Le bruit** : c'est tout ce qui perturbe la communication : les parasites dans une communication radio, le bruit de la rue pendant une conversation, une mauvaise qualité de papier ou d'impression qui ne permet pas de bien lire un texte...
 - **Le feedback** : c'est la possibilité du récepteur de répondre à l'émetteur (concept issu des travaux de **Norbert Wiener**). Le récepteur n'est plus passif mais devient actif, il devient à son tour émetteur : répondre au téléphone, entamer un dialogue, renvoyer un coupon réponse, remplir un formulaire sur un site web. Certaines communications ne permettent pas le feedback. Le récepteur reste passif. L'absence de feedback peut parfois entraîner la fin de la communication.
 - **Le contexte** : c'est l'environnement dans lequel a lieu la communication : le lieu, le moment, les rapports sociaux, l'actualité,...
- La situation dans laquelle se déroule la communication influe sur les acteurs.**

Source : <https://jetudielacom.com/schema-de-communication/>

- Dans ce modèle de **communication**, les auteurs considèrent qu'un individu appartient à des **groupes**. Le communicateur (émetteur) et le récepteur sont donc intégrés dans des groupes primaires sociologiques tels que la famille ou un autre groupe social restreint (groupe d'amis par ex.).
- De ce fait, ces groupes ont une influence sur leurs membres tant dans leur façon de voir, que de penser ou de juger. Par cette précision, ils introduisent la notion de **contexte** (environnement) dans lequel se déroule la communication— et d'appartenance à un groupe.

2. Culture et interculturalité : sensibilisation à la communication interculturelle.

➤ **Culture(s)** : « La culture, c'est ce qui reste lorsque l'on a tout oublié »
Edouard Herriot

Nombre d'événements qui jalonnent une négociation ne peuvent être expliqués par une approche mono-rationnelle, car les acteurs du jeu introduisent dans celui-ci toutes les particularités de la condition humaine, notamment leur culture avec son opacité, ses ambiguïtés et sa complexité (**une manière de penser et d'être**)

(La culture recouvre des réalités bien différentes et les scientifiques ont proposé plus de 160 définitions)

Sens 1 :

Sens 2 :

La culture fait également référence à **l'origine et l'identité**.

Ce qui fait la difficulté de communiquer est la méconnaissance de l'autre, qui est différent.

La différence pouvant entraîner le malentendu :

- Proxémie et distance sociale
- Postures diverses

Reconnaître => Connaître => Comprendre

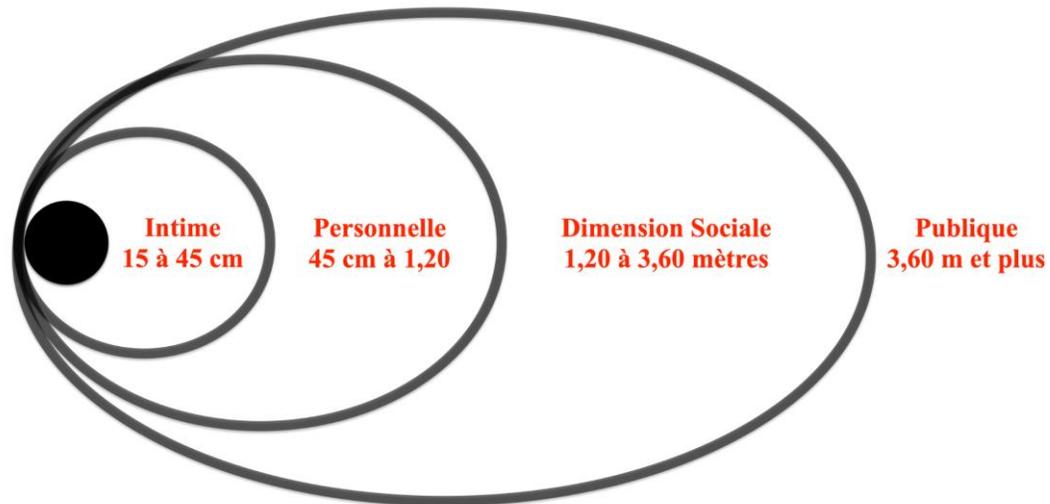
« Le langage exprime une certaine identité. Parfois, les mots se suffisent à eux même. Sinon, ils peuvent être accompagnés d'une gestuelle. Les Italiens aiment parler avec les mains. Dans le Nord de la France, on aime articuler pour se faire comprendre. »

(rf : « Bienvenue chez les chtis » et « les dieux sont tombés sur la tête »)

○ **La Proxémie et distance sociale** (communication non verbale):

- La proxémie est l'étude de nos **interactions spatiales** et de leur signification. L'étude menée par l'anthropologue **américain** Edward T Hall date de **1966**.

<https://apprendre.tv5monde.com/fr/exercice/8900>



Proxémie : les 4 dimensions | Vecteurdecroissance.com

https://www.youtube.com/watch?v=o0tzL_TO2tg

Découvert en 1963, par l'anthropologue américain **Edward T. Hall**, ce concept définit la distance physique qui sépare des personnes en situation de communication. Il s'agit donc d'une composante importante du **langage corporel**.

En effet, l'anthropologue américain Edward T. Hall a observé les relations entre les animaux. Il s'est aperçu que les distances entre eux apportaient des informations très fiables pour expliquer **leurs relations, leurs positions hiérarchiques** ou encore **leur façon de communiquer**.

Edward T. Hall a ensuite recherché à savoir si l'être humain obéissait aux mêmes règles. Ses hypothèses sur la distance entre les individus se sont révélées justes. Bien connues des biologistes et zoologistes, la **distance de sécurité et la notion de territoire fonctionnent aussi chez les humains**.

En fonction des situations, l'être humain doit partager son territoire et le protéger. Par exemple, entrer dans l'espace personnel d'un individu sans y être convié alerte.

La proxémie a permis de modéliser la **distance physique** qui nous sépare des autres en situation de communication.

Cet espace varie selon la nature de nos relations, notre **état émotionnel** et **notre statut hiérarchique**. Naturelles et inconscientes, ses distances sont liées à notre culture. Par exemple, adopter une position trop proche ou trop lointaine d'un interlocuteur peut être un **impair culturel**.

Mais aussi ...

Alors qu'une amie et moi rentrions de Kyôto par le train de banlieue, nous avons rencontré un jeune homme qu'elle connaissait. Il portait un costume chic et le logo de son entreprise à la boutonnière. Je l'ai invité à s'asseoir avec nous, mais il a dit qu'il ne pouvait pas s'asseoir « parce qu'il y avait beaucoup d'employés de son entreprise sur cette ligne ». Il est resté debout pour bavarder.

Les japonais sont ils différents ? (JL AZRA)

○ Postures diverses :

Dans les négociations, comme dans toutes les actions humaines, la réflexion précède le mouvement.

➤ Exemple :

Dans une école de gestion, un enseignant soumet le même problème à trois groupes différents d'étudiants, **français, allemands et anglais**. Il s'agit d'un conflit entre deux départements de la même entreprise et les intéressés doivent proposer un mode de résolution.

- Les Français suggèrent de faire remonter la décision au niveau hiérarchique le plus élevé,

- les Allemands proposent d'établir des règles précises définissant les attributions et prérogatives de chacun des départements,

- Les Anglais suggèrent d'améliorer la communication entre les responsables des deux départements (Hofstede, 1987).

La différence culturelle constitue ici la variable explicative.

Au Japon...

- L'évitement du conflit /WA:

Pour présenter la notion de harcèlement sexuel dans les entreprises japonaises, les acteurs sociaux (gouvernement, patrons, syndicats), n'ont pas évoqué le droit des femmes. Ils ont préféré expliquer que la mise en place de nouvelles règles de comportement permettrait de protéger le wa entre employés.

Les japonais sont ils différents ? (JL AZRA)

Avantages : il va de soi qu'un état de société où la plupart des conflits sont évités est appréciable : ce n'est pas au Japon qu'on se disputera avec la caissière.

Désavantages : il est difficile d'exprimer ses désaccords et presque impossible de résoudre les états de conflits, qui peuvent restés larvés pendant des années.

Remarque : Le wa s'applique pas hors archipel. En politique extérieure ou en économie, il semble que le Japon ne cherche guère à créer avec ses voisins les relations les plus harmonieuses.

○ Conclusion :

En situation professionnelle, il faut savoir :

- *reconnaître son manque de connaissances, être capable d'apprendre, savoir se procurer activement des connaissances nouvelles.* Il ne s'agit pas seulement de lire, de regarder la télé ou de surfer sur Internet mais aussi et surtout d'apprendre à observer et à écouter ;
- *reconnaître et maîtriser les ethnocentrismes, stéréotypes, préjugés et racismes, en général et tout particulièrement les siens ;*
- *développer sa réflexivité, sa capacité à se décentrer, pour prendre de la distance par rapport à soi-même, en tentant de mieux cerner ses propres cadres de référence, intégrés dans sa trajectoire personnelle ;*

- **accepter** de reconnaître la force des valeurs et des besoins de l'autre pour le maintien de son identité. C'est une attitude d'ouverture, un effort personnel de curiosité, pour découvrir le système de référents de l'autre ;
- reconnaître les situations interculturelles comme une opportunité d'apprentissage, c'est-à-dire ne pas avoir peur de la différence ;
- communiquer avec succès, être capable de pratiquer la négociation. Entrer en relation, négocier les significations, les interprétations et les identités au lieu de les imposer à l'autre ou accepter sans conditions les siennes.

« De ceux qui mènent les guerres de religion ou de ceux qui mangent leurs prisonniers, qui sont les plus sauvages ? »

François Boitard