

Consell Relation Annonceur

1- Situation de négociation :

Les acteurs :

Acteur A : Le commercial (Anna) agence Studio 44

Acteur B : La pharmacie (Chloé) Pharmacie à Agneaux,

Activité : vente de produits pharmaceutique,

8 salariés,

Coté négatif : pas d'action de communication, pas de réseaux sociaux et site internet pas attractif

Contexte :

L'entretien se déroule dans la pharmacie, dans le bureau de Chloé Amédée.

L'enjeu est de trouver une agence de communication pour faire des actions de communication, développer les réseaux sociaux et avoir un site internet plus attractif.

Objet :

La communication est sur les besoins de la pharmacie (la communication, les réseaux sociaux, le site internet) donc l'agence propose des solutions.

Les marges de manoeuvres :

2- La négociation :

Prise de parole	Quelles sont les paroles ?	Communication non verbale	Fonction du message	Analyse	Quel est le feed-back ? Comment l'autre réagit
Chloé	Je suis ravie de vous rencontrer aujourd'hui	S'assoie sur la chaise	Phatique	Anna s'assoie sans demander, sans autorisation	S'assoie également
Anna	Moi de même	S'assoie Agite ses mains	Conative		Elle enchaîne
Chloé	J'espère que ça va avec la crise sanitaire ?	Regarde Anna	Emotive	Essaye de demander des informations concernant l'agence	Réagi, répond à la question
Anna	Bah ça va on a fermé quelques mois et la on reprend petit à petit. Et vous ?	Stressée, perdue	Informative	Évitez le "bah" .	Ecoute
Chloé	Euh bah vu que c'est une pharmacie l'activité elle a continué	Regarde anna	Informative	Utilise "Euh bah", aurait peut-être plus développé	Ecoute les mains croisé
Chloé	Donc ducoup mon entreprise est situé à agneaux, avec comme activité la vente de produits pharmaceutiques. Il y a 8 salariés. donc euh les vendeurs ont des savoir-faire. mais cependant on a des côtés négatifs c'est à dire on ne fait pas d'actions de communication et on a pas de réseaux sociaux et le site internet n'est pas très	Stressé Regarde les feuilles et lève la tête de temps en temps pour regarder Anna	Informative	Utilise "ducoup" "donc euh" Présentation de la pharmacie, et explique ses besoins	elle écoute, touche ses feuilles

	attractif.				
Anna	Donc moi je me présente anna h. Je suis salarié chez studio 44 Donc on est que 2 euh la gérante Amandine C qui a créé l'entreprise de l'agence en 2018. Donc on fait la logotype, de l'impression de la communication print, de la chartes graphique, du site web et du graphisme, donc on est situé à saussaye dans la manche et en champ d'action c'est surtout euh enfin la manche	Parle avec les mains	Conative	Explique	Ecoute
Chloé	Pour commencer, j'aurai besoin d'être rassuré car cela fait deux ans que vous êtes en activités donc est ce que vous êtes assez compétent ? Et aussi j'aimerais donc développer mon site internet pour le rendre plus attractif car il manque de choses. et pourquoi pas créer une page fb pour indiquer les horaires aux clients et avec la situation actuelle dire si on propose des tests covid	Lit sa feuille, Mains qui ne bouge pas		Bégaye Explique ses besoins Aborde le point de la sécurité du cap-soncas (être rassuré car deux ans d'activité)	Retourne sa feuille, écoute les mains sur la table
Anna	Bon je comprend votre demande donc euh effectivement on existe depuis 2 ans mais on a des clients comme l'assurance maladie de la manche ou l'uda (bégaye) una de la manche qui nous ont fait confiance donc euh dessus (présentation d'une plaquette) ont peut voir quelques visuelles donc euh des logos ou bien des affiches. Donc euh ça correspond à toutes les couleurs, à	Bouge les mains (méta linguistique)	Informative	Explique ce défend Présentation de son entreprise et de ses propositions	Compréhension de l'information Attire l'oeil

	ce que vous voulez faire transmettre (pause) comme image et euh simple ou détaillée Ensuite concernant votre site internet, effectivement il manque euh d'image de visuel, les les onglets ne sont pas assez affichés, on ne sait pas où aller, et vous n'avez pas mis assez mis en avant vos services effectivement avec la création de RS et mettre en avant et ainsi diriger les clients				
Chloé	D'accord et donc pour euh répondre à nos besoins ça a un coût, donc euh j'ai un budget de 1800€	Ne bouge pas, parle en regardant anna	Informative	Reste fixe Donne son budget	Ecoute
Anna	Alors concernant votre budget, nous avons 3 formules: - la starter - la pro - la business Avec votre forfait vous avez le droit à enfin vous avez vous pouvez accédez à 2 formules donc la starter et la pro. Et donc avec votre entreprise le mieux à mes yeux c'est la pro. Pourquoi parce qu' elle permet de faire de 1 à 5 page avoir la page de garde et plusieurs onglets comme vos services des images et d'autres qui peuvent se rajouter au fur et à mesure avec un design personnalisé avec la couleur verte ou blanche des textes ou des images donc faire de nouvelles photos pour les mettre dessus. Euh ensuite euh pour faire un formulaire de contact	Bouge les mains	Informative	Explique les formules, elle vend Elle s'appuie sur sa plaquette qu'elle a préparée en amont.	acquiesce Regarde la plaquette

	donc votre euh votre adresse mail votre téléphone on peut aussi mettre un organigramme de votre entreprise. Ensuite l'avantage c'est que c'est adapté au mobile et au tablette. l'avantage tt le monde à un téléphone. c'est très optimisé et la starter pour moi ca serait moins bien car il y a juste une page ca tt sur la même page ça fait grouper, très collé Certes c'est perso mais aucun visuel et ce n'est pas adapté pour les mobiles / tablettes. Et le business est trop cher. Et ensuite en exemple de site web on a cela donc la avec du vert on à ça euh donc la il ya plusieurs petits onglets et adapter mobile et tablette Donc ce que vous pouvez faire c'est de me dire si vous pouvez augmenter votre budget.				
Chloé	Qu'est ce que propose la formule business par rapport à la professionnel	hoche la tête	Informative	A coupé la parole à Anna Essaye de s'intéresser aux différentes formules	touche ses ongles, prend son stylo
Anna	Alors l'avantage de la business c'est qu'il ya pas de page réglementer euh la il ya la gestion des ventes mais la vu que vous ne faite pas la gestion des ventes sur internet ca na aucun interet La fiche pro détaillé ca ne sert à rien et y a le paiement paypal donc toujours avec et voilà	Bouge les mains, s'explique	Informative	Explique la formule et ses propositions	S'intéresse
Chloé	D'accord bon bah je vais réfléchir entre la première et la deuxième formule puis bah je vous	se tient les mains	Informative	"bon bah"	hoche la tête

	enverrais un mail			A écouter les différentes formules, souhait réfléchir a laquelle choisir Propose un autre contact en envoyant un mail plus tard	
Anna	Après par mail aussi je peux commencer une maquette pour ensuite euh que vous vous que vous visualiser le projet et aussi mettre en place le début des réseaux sociaux pour euh les insérer dans la page internet	Bouge les mains	Informative		
Chloé	D'accord			Répond juste d'accord, il y aurait avoir plus de développement	
Anna	Donc euh dessus vous avez euh les horaires d'ouverture de l'agence et euh l'adresse mail si vous voulez nous contacter avec un téléphone	Bouge les mains	Informative	S'explique	
Chloé	D'accord et on peut se recontacter pour plus tard ?	Récupère la fiche	Informative	Cherche un avoir un prochain contact	Donne l'affiche
Anna	Oui ou téléphonique ou en face à face ou en visio conférence	Bouges les mains	Informative	Rétorque	

Chloé	Merci			Remerciement	
Anna	Au revoir		Phatique		

3- Analyse critique

Anna

Élément positif	Élément à améliorer
Connaît son agence	Ne plus jouer avec les mains Bégaye (bah euh)
A l'écoute	Parler plus fort

Chloé

Élément positif	Élément à améliorer
A l'écoute	Ne pas lire sa feuille, regarder Anna pour parler
	Posé plus de question, être plus intéressé
	Éviter les ducoup, bah... Parler plus fort

