

Collection
MENTION

Gestion & management

Vente

MICHELLE BERGADAA

Annexe 1

Optimiser les acteurs

© Groupe Eyrolles, 2007

L'acte commercial à proprement parler est effectué par un intermédiaire qui fait le lien entre les produits et services offerts et leurs acheteurs. La politique commerciale de l'entreprise consiste à définir le meilleur de ces intermédiaires. Bien entendu, l'entreprise peut choisir plusieurs types d'interface simultanément :

- *Internet* : la création d'une interface Internet permet aux clients de se renseigner sur des produits, mais aussi souvent de les acheter directement. Le site marchand est un passage obligé pour les entreprises. Même les entreprises de luxe qui, traditionnellement, ne souhaitent pas dévaluer leurs marques en procédant à de la vente directe *via* la Toile, s'y soumettent peu à peu. Ici l'entreprise domine totalement la relation de vente, mais la relation de fidélisation reste difficile à consolider.
- *Le vendeur de l'entreprise* : membre du personnel de l'entreprise, et donc attaché exclusivement à elle, le vendeur est tenu par un contrat précis d'exclusivité à ne vendre que les produits de son entreprise et il est tenu à la confidentialité. Le vendeur peut-être rémunéré au fixe, ou au variable, c'est-à-dire en fonction du chiffre d'affaires qu'il réalise, ou encore selon un mix de fixe et de primes. Ce vendeur est, et restera, le ciment de la relation entre l'entreprise et son client.
- *Les représentants de commerce (VRP)* : ces personnes servent d'interface entre les clients et l'entreprise. Elles ne sont généralement pas considérées comme personnel de l'entreprise et bénéficient d'une certaine indépendance par rapport aux vendeurs, puisqu'elles ne doivent rendre compte que de résultats. Les représentants de commerce sont soit exclusifs, c'est-à-dire qu'ils n'ont le droit de vendre que les produits d'une entreprise, soit « multiscartes », c'est-à-dire qu'ils représentent plusieurs entreprises.
- *L'agent commercial* : indépendant, l'agent commercial est en général autorisé à prospecter et à conclure des contrats de vente pour le compte d'une entreprise. Il s'agit le plus souvent de personnes qui servent d'intermédiaires pour plusieurs entreprises.
- *Le courtier* : il a pour rôle principal d'amener des affaires à l'entreprise. Simple intermédiaire, il est rémunéré généralement à la commission sur le montant de l'affaire conclue. Mais le courtier n'est pas autorisé, contrairement à l'agent

commercial, à signer à la place de l'entreprise vendeuse.

- *Le commissionnaire* : selon la loi, le commissionnaire est un intermédiaire de commerce qui agit en son nom, mais pour le compte d'un commettant, dans les limites du mandat qui lui est conféré et pour les opérations qui lui sont confiées. Le commissionnaire achète les biens qu'il va revendre.