



better work, better life

CAS ADECCO / CGAR

DOSSIER DE PRÉPARATION DE LA
NÉGOCIATION
EQUIPE N°49

SOMMAIRE

1 - Contexte3

2 - Diagnostic4

A) La connaissance de l'environnement4

B) La connaissance de l'autre15

C) Les enjeux16

D) L'asymétrie des pouvoirs17

E) Les objets de négociation18

3 - Notre offre commerciale22

A) Offre de prestation d'intérim22

B) Offre de prestation de placement27

C) Services complémentaires27

D) Services associés28

E) Conditions commerciales29

4 - Notre stratégie30

A) Notre stratégie globale.....	30
B) Notre stratégie détaillée.....	33
C) Options créatives.....	38
5 - Notre argumentation.....	40
A) SONCAS mêlé à l'argumentaire CAP.....	40
B) Déroulement de la vente.....	43
6 - Réponse aux objections.....	44
Annexes.....	46

1 - CONTEXTE

Le 18 Janvier 2013, en tant que spécialiste du recrutement en intérim et en CDD/CDI, nous avons reçu un appel d'offre de la part de l'entreprise CGAR.

Cet appel d'offre concerne le référencement national d'un ou plusieurs prestataires sur le volet intérim et placement.

Notre équipe commerciale Grands compte est basée à Paris, elle est constituée de 25 personnes.

Pour cette négociation nous avons constitué une équipe de cinq personnes :

- Un **responsable de marché** : Emilie Primet, gestionnaire de marché en charge de la mise en place et de l'application de la stratégie sur un marché donné: le marché des banques-assurances.
- Un **financier** : Louis Arnould sera présent pour renseigner les clients sur toutes questions relatives à l'offre tarifaire.
- Un **chargé Grands Comptes** : Thibault Minondo, chef de projet, sera là pour guider la négociation et sera l'interlocuteur principal de notre client.
- Un **Expert de l'offre recrutement des profils qualifiés** (Adecco Experts) : Julie Fournier responsable de la mise à disposition du personnel pour des profils tels que les cadres et les techniciens.
- Un **Expert General Staffing pour les profils peu qualifiés** : Anne-Cécile Picardo responsable du recrutement pour les profils tels que les ouvriers, les employés et les agents de maîtrise.

Après l'étude du cahier des charges, de la grille de cotation, des consignes et des besoins de l'entreprise CGAR, nous avons rendu notre offre de prix le 31 Janvier 2013.

La négociation se déroulera le samedi 9 Février 2013 dans les locaux de l'Inseec à 10h20.

Nous rendrons ce dossier de préparation de la négociation le jeudi 7 février 2013.

2 - DIAGNOSTIC

A- La connaissance de l'environnement

❖ Le groupe Adecco

Le groupe Adecco est né de la fusion des groupes Addia et Ecco en 1996. Implanté à Zurich, le groupe fait partie des leaders mondiaux en matière de solution en ressources humaines. En effet, le groupe Adecco offre la possibilité aux entreprises et aux candidats de choisir parmi un éventail complet de services dans tous les domaines de recrutement et de gestion de carrière.

En terme de présence, le groupe s'étend sur les cinq continents et sur plus de 60 pays et territoires. La France, les Etats-Unis, le Royaume-Uni et le Japon représentent les principaux marchés du groupe.



Carte des implantations du groupe ADECCO (en rouge) en 2009
Source : www.groupe-adecco-france, Dossier de presse 2009

Tout le Groupe Adecco bénéficie d'une organisation au plan mondial régie par les différentes lignes d'expertises suivantes :

- L'industrie (BTP et transports inclus)
- Le secteur tertiaire

- Les technologies de l'information
- Ingénierie et Techniques
- Finance et Juridiques
- Marketing, Ventes et Événementiel
- Médical, Sciences
- Autres

Les chiffres clés du groupe pour 2011

- 33 000 collaborateurs permanents
- 700 000 collaborateurs intérimaires par jour
- 100 000 entreprises clientes par jour
- 5 500 bureaux et agences

❖ Les marques du Groupe

o **Le recrutement**

Adecco est le premier réseau d'agences d'emploi spécialisé proposant ses services dans plus de **40 secteurs d'activité différents**.

Adecco Medical quant à elle est la première entreprise temporaire dédiée au secteur de la santé. Le réseau d'Adecco Medical est divisé en quatre lignes d'expertises bien distinctes : professions de la santé et du social, professions de la pharmacie et recherche, médecins et directeurs et cadres de la santé.

Adecco à domicile est la marque spécialisée dans les services à domicile pour les particuliers. Le service Adecco à domicile est rattaché à l'Agence **Adecco Medical**.

Adia, opérant depuis 2012 sous la marque d'Adecco, est un acteur incontournable dans le domaine des recrutements CDD, CDI et intérim.

o **Conseil, ingénierie et externalisation des services**

Le Réseau Adecco Insertion est un réseau composé de 64 agences issues de l'association entre les équipes d'Adecco et différentes entreprises d'insertion. Par le biais de ce réseau, nous aidons les entreprises souhaitant prendre part à **l'Insertion professionnelle** et souhaitant **lutter contre les exclusions**, à mettre en pratique leurs convictions.

Dans la même lignée, **Janus** proposent aux entreprises souhaitant lutter contre l'exclusion, d'accompagner socialement et professionnellement des demandeurs d'emploi en difficulté.

Experts est le plus gros réseau d'agence au niveau du recrutement et de l'intérim de cadres et techniciens avec plus de 35 sites dans les plus grands bassins d'emplois.

Badenoch & Clark s'occupe du recrutement de cadres et dirigeants spécialisés dans le domaine de la banque, de la finance ou encore dans le domaine juridique.

Altedia a plusieurs domaines de compétences tels que l'accompagnement de réorganisations, l'adaptation à la législation sociale, le déploiement des politiques de gestion des ressources humaines ou encore la gestion de carrière.

o **Conseil, Formation et Accompagnement RH**

Euro Engineering est une société de conseil en technologies et innovation. Fortement implantée en Europe, elle intervient quotidiennement dans toutes les régions du monde, entretenant ainsi des relations de partenariats avec les plus grandes entreprises internationales.

Modis est issue du rapprochement d'Ajilon IT Consulting et de Datavance, deux experts de l'IT aux talents complémentaires. Modis recherche les solutions les plus originales, innovantes et performantes capables d'accompagner au mieux nos clients et nos collaborateurs.

Ajilon Call Center Services s'occupe de l'accompagnement de ses clients dans les enjeux commerciaux les plus complexes.

o **Conseil, Formation et Accompagnement RH**

Adjust RH, filiale du groupe Adecco France, est une société de service spécialisée dans l'externalisation et l'optimisation des processus RH.

Adecco Formation développe des programmes sur mesure pour les entreprises, visant à accompagner les développements individuels ou collectifs.

Adecco Parcours & Emploi est une filiale spécialiste de l'accompagnement dans la construction, la gestion ainsi que dans la sécurisation des parcours et des projets professionnels.

LES MARQUES DU GROUPE ADECCO



❖ Présentation du groupe Adecco France



Implanté à Villeurbanne et Paris depuis mai 2008 (sa date de création), le groupe Adecco France est le leader sur le marché de l'emploi et cela depuis plus de 20ans.

Premier réseau d'agences d'emploi en France, le leader du travail temporaire a pu développer un savoir-faire unique grâce à ses remarquables compétences aux services des recrutements en intérim, CDD et CDI.

La principale mission du groupe est d'être **le principal acteur de la stratégie et des performances du Groupe et de ses entités opérationnelles**. Le groupe comprend les Directions Administratives et Financières (DAF), les Ressources Humaines (RH), les systèmes d'information (DSI), le Marketing et la communication (DMC), le Secrétariat Général et la Direction Générale.

Historique de l'Entreprise

1964 : Philippe Foriel-Destezet crée Interecco à Lyon.

1984 : Interecco est le numéro 1 de l'intérim en France.

1996 : Création d'Adecco : Fusion au plan mondial des groupes Ecco et Adia. Adecco, leader mondial des services en ressources humaines.

2005 : **Loi de Cohésion Sociale en France (loi Borloo) : ouverture pour les sociétés d'intérim du marché du recrutement en vue de CDD/CDI.**

2007 : Signe d'élargissement de l'offre : "Adecco Travail Temporaire" change sa raison sociale en "Adecco France".

2008: Changement d'appellation des agences Adecco le 1^{er} septembre, elles deviennent, des "agences d'emploi". Ce changement de dénomination porté par toute la profession se veut le reflet d'une nouvelle manière de concevoir notre métier.

2011 : Deux nouvelles marques sont lancées: *Experts* et *Badenoch & Clark*. Le groupe renforce ainsi son activité sur le marché du recrutement des cadres.

2012 : Lancement de *Modis* en France. Réorganisation des activités d'*Ajilon Sales & Marketing* et création des marques *Ajilon Call Center Services* et *Ajilon Events*.

Les chiffres clés d'Adecco France pour 2012

- Un groupe leader sur le marché français avec plus de **30% de parts de marchés**
- **CA 2011 : 6 milliards d'€**
- 4 800 collaborateurs permanents
- 29 000 entreprises clientes par semaine
- 900 agences d'emploi en France
- 140 000 intérimaires en mission dans 31 000 entreprises clientes / semaine
- 8 000 recrutements CDD & CDI en 2011 soit 1 recrutement sur 6* par Adecco
- 5 000 intérimaires en parcours de formation qualifiante
- 7 500 personnes en situation de handicap déléguées en intérim dans 9 000 entreprises
- 7,5% des intérimaires PH délégués ont bénéficié d'un parcours de formation
- 8 000 personnes éloignées de l'emploi réinsérées / an par le réseau Adecco Insertion

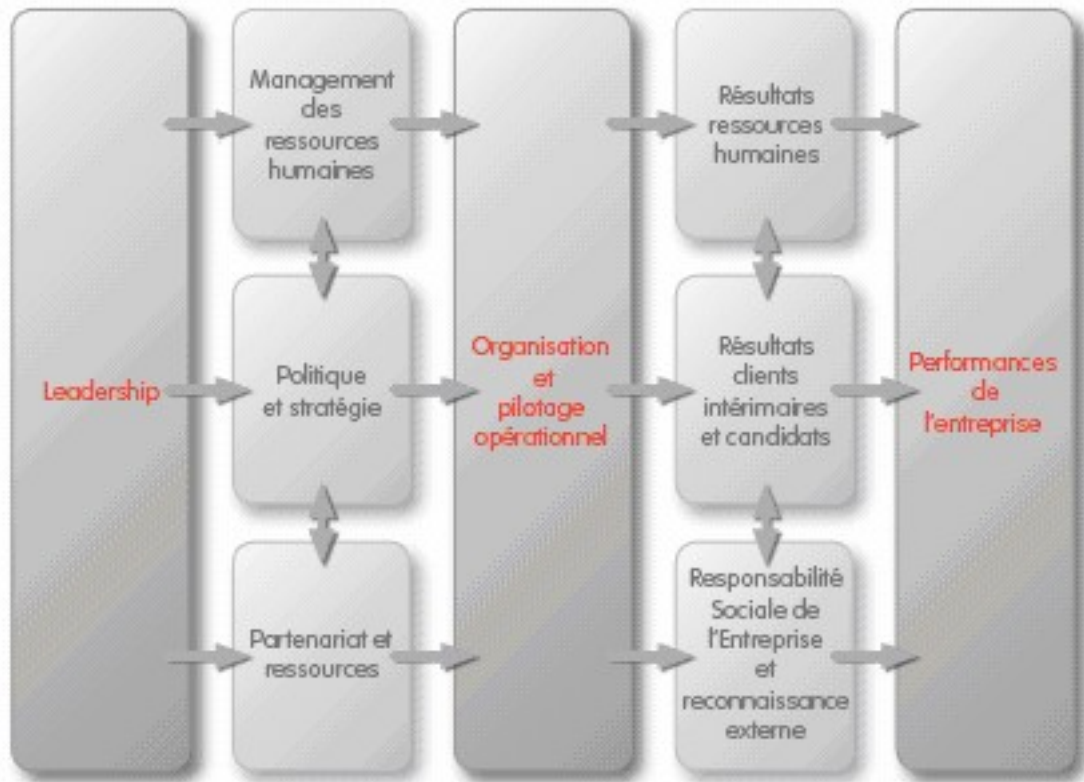
Une organisation à base de réseaux en France

Une implantation de nos agences d'emploi dans tous les départements

- 7 Directions Régionales
- 1 Direction Générale Opérationnelle
- 2 Directions dédiées à des solutions clients
- 1 Direction Commerciale Grands Comptes
- 1 Direction du Développement intégrant :
 - Une Direction Nationale au service des candidats et des intérimaires

- Une Direction Prévention Sécurité

Un système de qualité tourné vers la satisfaction de nos clients



L'Environnement Externe (marché, offre, demande)

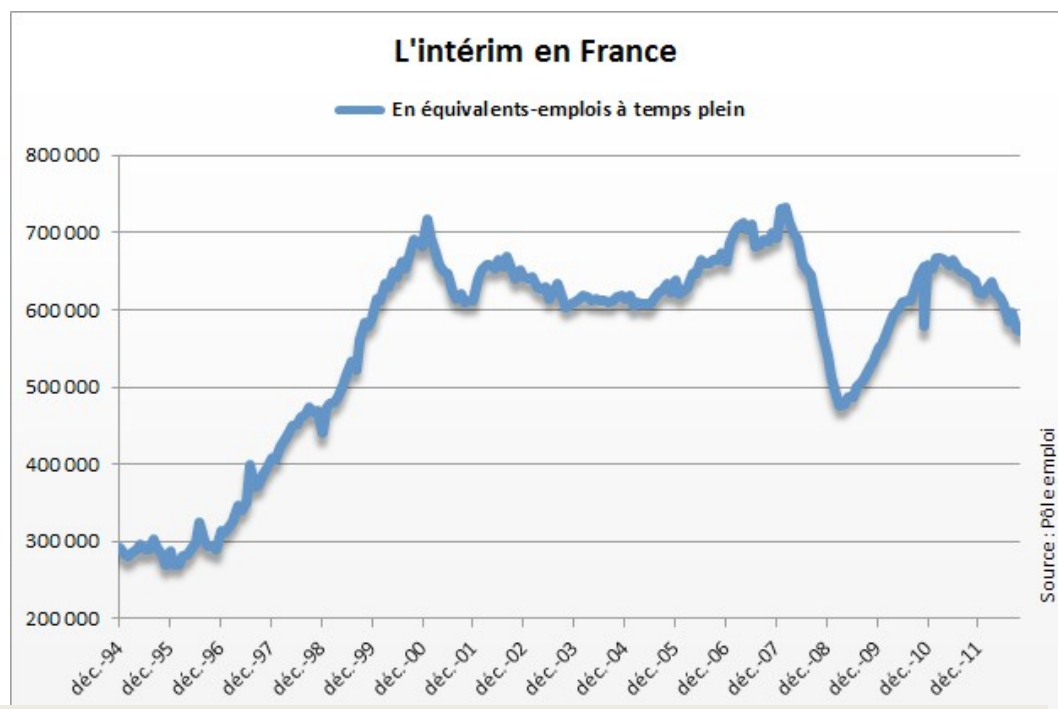
❖ Le marché

Il faut savoir que l'année 2005 a marqué un tournant dans le monde de l'intérim. Depuis la loi de la cohésion sociale, les agences d'intérim peuvent effectuer des recrutements en CDD/CDI et placer les demandeurs d'emploi. L'intérim est considéré comme l'un des meilleurs indicateurs de l'activité économique et de l'état du marché de l'emploi.

- o Bilan général du marché de l'intérim en 2012

Le marché du travail temporaire, l'un des marchés pourtant réputé comme étant précurseur des évolutions du marché de l'emploi, connaît depuis 2006, une baisse considérable. Il est dit que le marché est à son plus bas niveau et cela depuis 2006. En effet, les intérimaires sont les premiers touchés par les destructions d'emplois et plus particulièrement dans le secteur de l'industrie (Source : Eric Heyer, de l'Observatoire français des conjonctures économiques). Une théorie pour le moins confirmée par le récent cas PSA Peugeot-Citroën où les intérimaires sont les premiers menacés par le plan social annoncé en juillet 2012.

Cependant, le marché connaît une légère hausse en novembre 2012 où le nombre d'intérimaires en équivalents-emplois à temps plein s'établit à 578 700, un chiffre en hausse de 1% sur un mois mais en baisse de 9,4% sur un an.



Evolution de l'intérim en France de 1994 à 2011
Source : Pôle Emploi

o *L'intérim par régions et par secteurs d'activités*

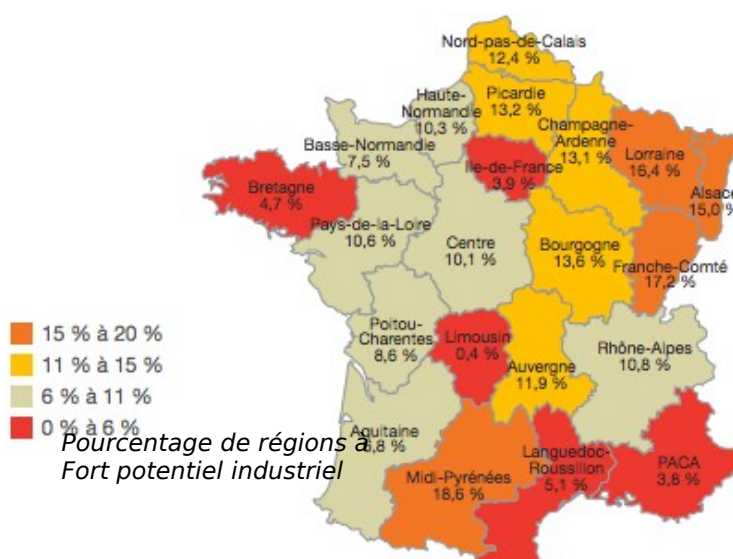


Le recours à l'intérim est beaucoup plus fréquent en province qu'en Ile-de-France. En effet, les secteurs qui ont le plus recours à l'intérim sont des secteurs principalement présents en province :

- l'industrie automobile
- la construction.

On note également que l'utilisation de l'intérim s'est étendue à d'autres secteurs comme celui des services.

Ce sont les régions à fortes orientations potentielles industrielles ont été en 2011 les plus dynamiques. La région Midi-Pyrénées, grâce au secteur aéronautique a connue une croissance 20% de l'emploi intérimaire. Les régions ont essayées les plus grosses pertes en 2009



*Evolutions régionales de l'emploi intérimaire
Source : Enquête PRISME/I+C, mai 2012*

sont celles qui ont connues les plus fortes croissances de l'emploi intérimaire :

l'Est de la France, Franche Comté, Lorraine et Alsace ont progressé de respectivement 17,2 %, 16,4 % et 15 %.

Au niveau du secteur tertiaire, l'Île de France et le PACA sont les régions qui ont été le moins frappées par la crise. De ce fait, l'emploi intérimaire y progresse plus modestement avec respectivement: +3,9 %, et +3,8 %.

❖ L'offre

o *L'intérim, une activité économique à part entière (chiffres-clés pour l'année 2011)*

→ Environ 1 500 entreprises

→ 6 700 agences d'emploi

→ 576 080 salariés intérimaires en équivalent temps plein

→ 19,8 milliards d'euros de chiffre d'affaires

→ 7,8 milliards d'euros de contributions (chiffre 2010)

Les leaders du marché de l'Intérim en France sont *Adecco* (CA 2011 : 6 milliards d'€), *Manpower* (CA 2011 : 4,43 milliards d'€) et *Randstad* (anciennement *Vedior*) avec 3,37 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2011.

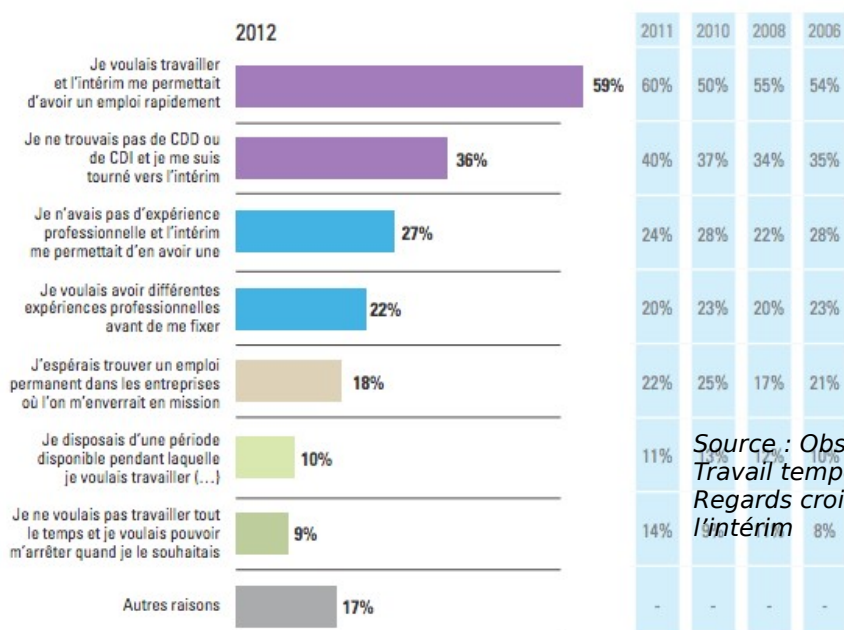
❖ La demande

o *Le principal moteur de l'intérim : L'accès rapide à l'emploi*

Comme pour les années précédentes, 57% des personnes entrent en intérim pendant un nouveau contrat qui atteint les 30%.

L'ent
l'em
sont
perr

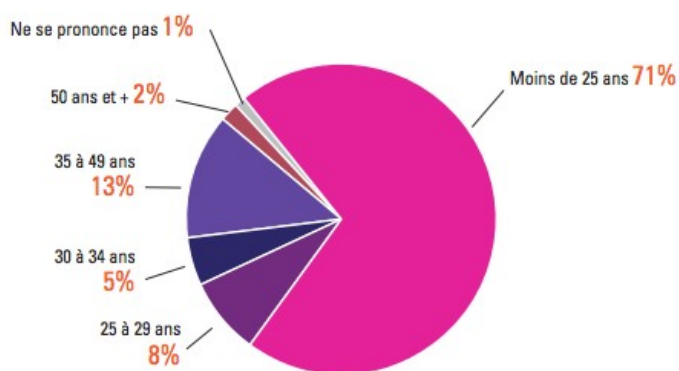
Quelle est la raison principale qui vous a amené à travailler en intérim ?



Source : Observatoire du Travail temporaire, Regards croisés sur l'intérim

o Répartition de la demande par âge

C'est souvent dès le début de leurs parcours professionnel que les Français ont recours à l'intérim. L'âge moyen de la première entrée dans le milieu de l'intérim se situe autour de 24 ans (71%). On constate aussi que l'intérim attire d'autant plus les diplômés dès la sortie de leurs études.



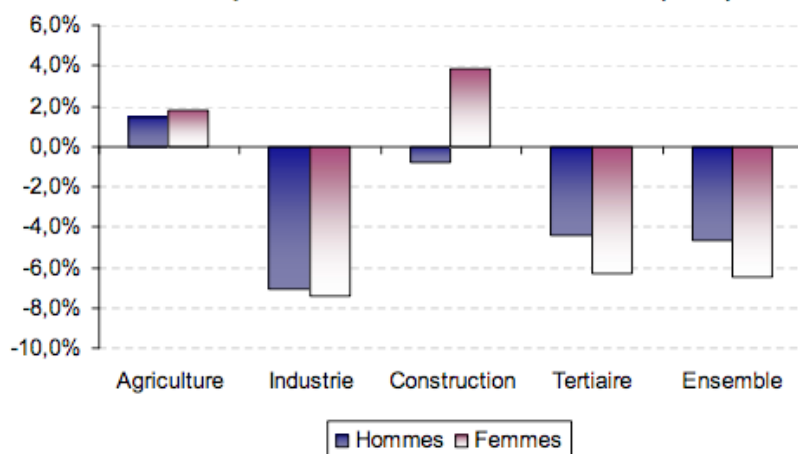
	Enquête 2012	Rappel 2011	Rappel 2010
Moyenne	24 ans	24 ans	25 ans
Moyenne hommes	24 ans	24 ans	24 ans
Moyenne femmes	24 ans	26 ans	27 ans

Source : Observatoire du Travail temporaire, Regards croisés sur l'intérim

o Répartition par sexe

Les intérimaires sont à la grande majorité des hommes (73,3%) contre 26,7% de femmes. (Source Pôle Emploi, Etude du 14 Mai 2012 sur l'emploi intérimaire en mars 2012).

Evolution annuelle par sexe selon le secteur d'activité (en %)



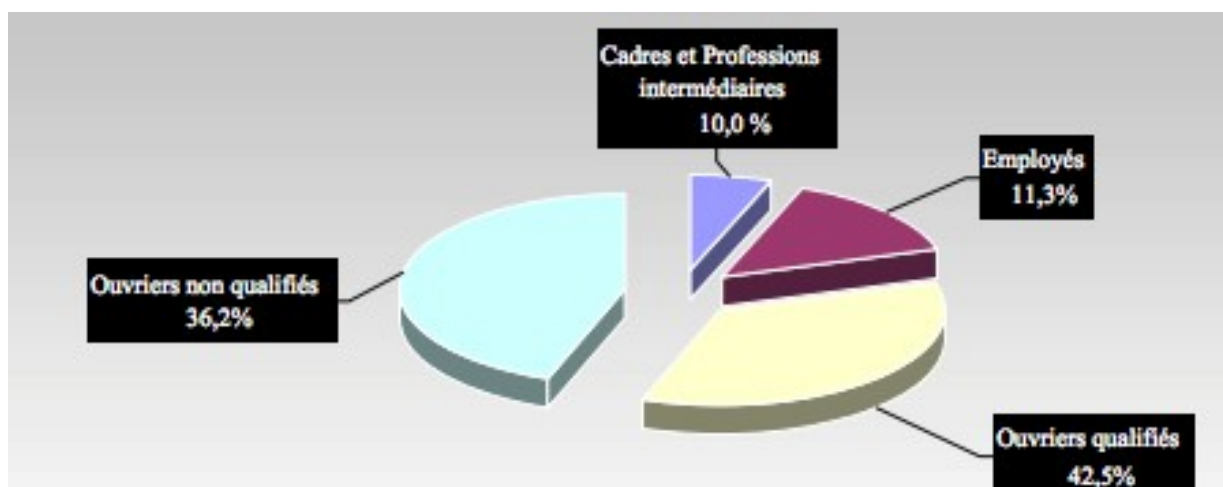
s d'activité, les effectifs juges féminins (-4,6% pour at vaut pour le secteur de En revanche, dans la

construction, les effectifs féminins augmentent alors que ceux de leurs homologues masculins baissent.

Source Pôle Emploi, Etude du 14 Mai 2012 sur l'emploi intérimaire en mars 2012).

o *Répartition par catégorie socioprofessionnelle*

A la grande majorité, les emplois intérimaires sont des emplois d'ouvriers (78,7%) dont 42,5% d'ouvriers qualifiés et 36,2% pour les ouvriers non qualifiés. On constate également que le pourcentage de cadres ayant recours à l'intérim est assez faible (à peine 10%).



Répartition par catégorie socioprofessionnelle (2,9% non renseigné)

Source Pôle Emploi, Etude du 14 Mai 2012 sur l'emploi intérimaire en mars 2012).

B - Connaissance de l'autre

❖ **CGAR**

CGAR est un groupe de courtage d'assurance, de réassurance et de management des risques. Présent sur Paris depuis plus de 70 ans, CGAR a su

s'imposer en tant que leader : il figure régulièrement parmi les trois premiers du marché depuis 1999.

Le groupe compte plus de 4000 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros sur l'exercice 2011/2012.

En le plaçant au cœur de ses préoccupations, CGAR favorise comme principe de développement la création de valeur ajoutée pour son client reposant principalement sur l'écoute, la compréhension du métier, du client et de ses enjeux, et enfin sur la proximité qu'elle soit géographique, culturelle, ou relationnelle.

CGAR a bâti de ce fait un véritable réseau régional et international et également un réseau d'entités spécialisées par marché d'assurance ou par secteur de clientèle. Le groupe dispose aussi l'un des premiers réseaux de courtage en France et un accès à plus de 100 pays à travers des implantations en propre complétées du réseau international d'un partenaire.

❖ **Le marché du courtage en assurance**

L'un des avantages du secteur du courtage d'assurance en France, c'est qu'il est très diversifié. En effet, la profession compte environ 3500 cabinets, petits ou moyens, contrôlés par des capitaux familiaux ou des personnes physiques, coexistant aux côtés de très grands groupes.

Le marché est divisé en trois grandes catégories :

- **les courtiers généralistes**
- **les courtiers grossistes** qui créent eux-mêmes leurs offres et les plaçant ainsi auprès des assureurs qui leur délèguent la gestion, l'administration et les commercialisent.
- **les courtiers spécialistes** se spécialisant sur une seule ligne de produits (dommages ou vie), un seul segment de clientèle (banque, collectivités, etc.) ou encore sur une seule branche de gestion des risques.

La structure du portefeuille d'activités varie fortement d'un courtier à l'autre en fonction de la taille ou encore du positionnement. La moitié de l'activité du courtage en assurance concerne principalement les assurances qu'on appelle IARDT (Incendie, Accident, Risques Divers, Transports)

Le chiffre d'affaires de l'assurance a atteint en 2011 les 189,6 milliards d'€ et les prestations (c'est-à-dire les sommes versées par les assureurs aux assurés), le volume est de 162 milliards d'€.

Les leaders du marché français sont *Gras Savoye, April Groupe, Verspieren, Aon France* et *Siaci Saint Honoré*.

C - Les enjeux

❖ Les enjeux d'Adecco

L'appel d'offre émit par CGAR représente une véritable opportunité pour Adecco car en premier lieu, elle permettra l'amélioration des relations avec les sites de la CGAR en bénéficiant de conditions tarifaires satisfaisantes avec un niveau de service égal voire supérieure. En second lieu, Adecco pourra développer des parts de marché considérables en France grâce à ce référencement.

❖ Les enjeux de la CGAR

Afin de rester compétitive dans le domaine de l'assurance, l'entreprise CGAR doit faire appel à l'intérim pour diverses raisons comme le surcroît d'activité, l'absence de salariés, respecter des obligations légales ou encore dans le cadre de pré-embauche.

D - L'asymétrie des pouvoirs

Concernant l'asymétrie des pouvoirs, nous l'avons défini avant d'aller en négociation le 9 février. Nous savons d'ores et déjà que nous serons en position « dominée » lors de cette négociation. Nous piloterons juste le début de la négociation puisque nous aurons la parole en premier. Ayant une position « dominée », nous privilégions le relationnel de qualité pour mettre en

confiance nos interlocuteurs. Face aux dominants, nous devons garder une attitude positive tout au long de la négociation.

E - Les objets négociables

Nous pouvons les classer en deux catégories différentes : les objets sur lesquels nous consentons à faire des efforts et les objets sur lesquels nous espérons des efforts de la part de la CGAR.

❖ Ce que nous voulons négocier

Nous espérons négocier avec la CGAR les conditions tarifaires, la durée du contrat et bien sûr trouver des accords qui se rapprochent au maximum de nos prix initiaux pour l'intérim et le recrutement.

a) Conditions tarifaires

❖ C'est le premier élément que nous allons négocier. En effet, dans notre offre, les règlements devront être effectués sous 45 jours après la date de facturation, sur la base de facturation mensuelle. La CGAR, elle souhaite un règlement sous 60 jours. Nous accepterons donc de négocier ce délai avec eux de manière à obtenir quelque chose en échange. Certes, être payé sous 45 jours est plus avantageux pour nous mais ça n'est pas une condition essentielle au contrat. Négocier les délais est un bon moyen pour nous d'obtenir des conditions avantageuses en échange. Pour négocier ces conditions de paiement, nous adopterons la stratégie du faux pivot qui consiste à faire passer un objectif secondaire pour un objectif important dans le but d'obtenir des avantages supplémentaires de la part de l'autre partie.

b) Durée du contrat

La CGAR souhaite signer un contrat d'un an avec Adecco, nous souhaitons éventuellement rallonger la durée de ce contrat à deux voire trois ans. Nous avons tout intérêt à rallonger la durée du contrat et ainsi tenter de mettre en place une stratégie non pas de court terme mais de moyen voire long terme. Augmenter la durée du contrat nous permettrait d'augmenter notre chiffre d'affaire et de mettre en place un réel partenariat qui négocié avec de bonnes conditions ne pourrait être que bénéfique pour nous. De plus, obtenir des contrats plus long nous permettrait de leur proposer des meilleures conditions tarifaires ; les deux parties ayant donc intérêt à jouer sur le long terme.

❖ Ce que nous pouvons négocier

Nous pourrions négocier divers services : packs, options ainsi que les prix et coefficients respectivement pour les contrats de recrutement et d'intérim. Nous choisirons de négocier dans un premier temps des services, puis des packs, puis directement les prix et enfin éventuellement de toucher à la ristourne de fin d'année. Les éléments pour lesquels nous acceptons de négocier sont classés ci-dessous par ordre hiérarchique, le premier étant de proposer des services supplémentaires aussi bien pour les recrutements que pour les intérim.

Des services supplémentaires

a) Pour l'Intérim

Notre offre initiale propose l'envoi de 2 profils au plus tard 24 heures après l'envoi de la demande de la CGAR. Nous sommes prêts à proposer l'envoi de 3 profils dans les 24 heures pour les catégories 2 et 5 c'est-à-dire pour les gestionnaires ainsi que pour les responsables, managers et directeur. Nous avons choisi d'offrir éventuellement ce service pour ces catégories là car ce sont à notre avis les catégories les plus stratégiques pour la CGAR. En effet, ces deux catégories correspondent aux postes stratégiques car « à responsabilité » et nous nous devons de proposer un maximum de choix, de profils les plus performants possible. En cas de non-respect de l'envoi de ces 3 profils dans les délais, étant donné que nous nous sommes engagés, nous proposerons en échange un dédommagement qui est d'offrir une journée d'intérim à notre client pour le poste en question. Concernant les autres catégories, nous ne négocierons pas les 3 profils mais nous resterons sur les deux de notre offre initiale car les postes en question sont des postes plus généraux, qui demandent moins de spécialisation. Par conséquent, les écarts entre intérimaires s'avèreraient moins important que pour les postes « stratégiques » et donc le profil supplémentaire s'avèrerait ici nettement moins efficace et nettement moins utile que pour les catégories 2 et 5. Notre démarche s'inscrit et s'adapte ici à la demande de la CGAR dans le sens où nous proposons toujours plus de services et de qualité à notre possible futur client.

b) Pour les recrutements

Notre offre initiale propose de présenter au minimum 2 candidats pour chaque mission dans un délai de 5 jours. Nous sommes prêts éventuellement à améliorer ce service avec la proposition d'un profil sous 48 heures en cas d'extrême urgence et/ou la proposition de 3 profils au lieu de deux sous 5 jours. Proposition qui s'inscrit là encore dans le but de proposer plus de services, plus de qualité et de répondre le mieux possible à la demande du client.

Les Packs

Nous pourrions éventuellement négocier les prix des différents packs que nous proposons à savoir les packs média et vidéo ainsi que les tests d'évaluation complémentaires.

Nous ferons le choix de proposer les packs et tests à prix « cassé », en dessous des coûts qu'ils engendrent pour Adecco. Nous opterons pour cette stratégie uniquement dans le but de conclure un grand nombre de contrats dans toutes les catégories de profils. Grâce à cette technique, nous proposons toujours plus de services, de qualité et à moindre coût avec comme objectif final la conclusion du maximum de contrats. Nous préférons « sacrifier » la marge de nos packs au profit de la marge des contrats qui est bien plus grande pour Adecco.

Les honoraires et coefficients

Après avoir négocié les services et les packs, la prochaine étape de la négociation sera de discuter les honoraires et coefficients, autrement dit les coûts des recrutements et de l'intérim.

Si aucun accord n'a été trouvé, l'ultime solution sera de baisser les prix de nos prestations. Nous pourrions baisser nos prix à la fois pour les recrutements et les intérim jusqu'au seuil d'acceptabilité que nous avons défini pour chaque catégorie et type de contrat. Nous adopterons cette stratégie uniquement si aucun accord n'a été trouvé précédemment ou bien deuxième possibilité, si la CGAR ne souhaite en aucun cas négocier des services supplémentaires et accepte de négocier uniquement les prix des recrutements et intérim.

La ristourne de fin d'année (RFA)

Concernant la ristourne, nous avons choisi de fixer différents paliers associés chacun à des taux de remise différent. Plus le montant de la commande est grand, plus la remise sera forte et ceci aussi bien pour les contrats d'intérim que pour les contrats de recrutement.

a)Intérim

Pour l'Interim, nous avons choisi six paliers différents avec des taux allant de 0,5% à 3% de remise ; voici les chiffres en détail :

De 100 000€ et 500 000€, 0,5% de remise ;

De 500 000€ à 900 000€, 1% de remise ;

De 900 000€ à 1 400 000€, 1,5% de remise ;

De 1 400 000€ à 2 000 000€, 2% de remise ;

De 2 000 000€ à 2 300 000€, 2,5%de remise ;

Au-delà de 2 300 000€ remise de 3%.

b) Recrutement

Pour le recrutement, nous avons créé quatre paliers pour des taux variant entre 1% et 3%. Les détails de ces paliers et remises sont les suivants :

De 100 000 € à 400 000 €, remise de 1% ;

De 400 000 € à 650 000 €, remise de 1.5% ;

De 650 000 € à 900 000 €, remise de 2% ;

Plus de 900 000€ remise de 3%.

c) Remise supplémentaire

Nous ferons éventuellement le choix de modifier la ristourne de fin d'année dans deux cas : pour obtenir l'obtention d'un contrat et en guise de « cadeau ».

Nous pourrions éventuellement baisser les plafonds de la ristourne en cas de dernier recours et si cela nous permettrait de conclure un contrat. Nous pourrions faire le choix de baisser les plafonds au maximum de 200 000€ pour l'intérim et de 100 000€ pour les recrutements, ceci constituerait alors notre dernier « effort » vis-à-vis de la CGAR. Nous ne souhaitons bien évidemment pas en arriver là mais bien conclure un maximum de contrat avant d'arriver à cette situation.

Nous pourrions éventuellement accorder cette baisse de plafond une fois l'accord trouvé, à la fin de la négociation. Nous ferions dans ce cas, une sorte de « cadeau » à notre nouveau client dans le but de le satisfaire encore plus et mettre en place une relation de confiance dès le départ pouvant déboucher dans le futur sur une relation de long terme.

En somme, notre stratégie consistera tout au long de la négociation à offrir des options, services supplémentaires ou tout du moins des réductions sur ces derniers de manière à conclure le maximum de contrats au plus près de notre offre initiale. Nous avons peu de choses à négocier mais sommes plutôt dans une stratégie de conservation de nos prix initiaux en compensant nos prix plutôt élevé sur le marché par une qualité de service irréprochable et défiant toute concurrence.

3 - NOTRE OFFRE COMMERCIALE

Pour vous permettre de gérer le surcroît d'activité, de pallier les absences de vos salariés, de respecter les obligations légales et pour les recrutements de vos collaborateurs, nous vous proposons un référencement dans nos agences Adecco via un contrat cadre. Et ceci pour deux types de prestation : l'intérim et le recrutement.

Vous trouverez ci-dessous le descriptif des deux offres que nous vous proposons:

A - Une offre de prestation pour le référencement intérim

→ *Quelles sont les caractéristiques générales de notre offre ?*

- Une mise à disposition du personnel par profils
- Un processus de recrutement et de suivi adapté pour les profils ouvriers, employés et agents de maîtrise (catégorie 1, 3 et 4)
- Un processus de recrutement et de suivi adapté pour les profils cadres et techniciens (catégorie 2 et 5)
- Deux profils vous seront proposés au plus tard 24 heures après que vous en ayez fait la demande
- Les profils qui vous seront envoyés correspondront au poste
- Le contrat de mise à disposition vous sera envoyé 24 heures après la validation de l'intérimaire par votre entreprise

- En cas d'annulation de la mission par l'intérimaire, nous nous engageons à repositionner un nouveau profil

→ *Comment nous segmentons les intérimaires ?*

- Catégorie 1 : Assistant
- Catégorie 2 : Gestionnaire
- Catégorie 3 : Administratif
- Catégorie 4 : Services généraux
- Catégorie 5 : Responsable, manager, directeur

❖ **Détail de la prestation de mise à disposition de notre personnel par catégorie**

→ **Pour les catégories 1, 3 et 4**

Objectif: Vous garantir un candidat en adéquation avec vos attentes professionnelles

Processus de sélection de la méthode Xpert : Processus de recrutement permettant d'évaluer et de gérer les compétences pour trouver les candidats les mieux adaptés aux postes proposés et cela avec un délai très rapide et précis.

- Les 6 étapes de recrutement et de suivi des intérimaires :

→ 1^{ère} étape : le diagnostic du Poste

→ 2^{ème} étape : le sourcing des candidats

3 leviers de sourcing sont mobilisables dont deux d'entre eux sont compris dans notre service (le 3^{ème} : Le Pack Média pouvant être mobilisé en option).

1^{er} levier : le vivier Adecco

- **La base de données LEA**
- **Adecco.fr, notre site internet**
- **La page Facebook**
- **L'application Adecco sur Smartphone**

2^{ème} vivier : Notre réseau de partenaires Emploi

Objectif : *élargir notre capacité de sourcing et aller chercher les candidats qui ne viennent pas spontanément s'inscrire dans nos agences d'emploi*

Des partenaires institutionnels puissants :



- **Pôle Emploi**
- **Les organismes de formation, les écoles et les universités**
- **Les associations pour l'insertion**

→ 3^{ème} étape : l'identification, l'évaluation et la validation des compétences

- 1) La sélection initiale d'un large vivier de candidats
- 2) La présélection de candidats selon vos prérequis
- 3) L'identification et la validation des compétences :
 - un entretien structuré d'évaluation des compétences
 - des contrôles de références complémentaires
 - une évaluation complémentaire par tests (en option, détaillé dans les services complémentaires)

→ 4^{ème} étape : la présentation des candidatures

- Présentation de la mission aux candidats
- Entretien de présentation
- Présentation vidéo (en option, détaillé dans les services complémentaires)
- Présentation du candidat à l'interlocuteur client

→ 5^{ème} étape : la mise à disposition et l'intégration des intérimaires

Objectif : faciliter et fiabiliser l'intégration de l'intérimaire dans votre entreprise

- Préparation administrative de l'intérimaire à la mission
- Sensibilisation aux règles de prévention
- Pré-intégration
- Contrôle de présence le 1^{er} jour de mission suivant procédure définie conjointement

→ 6^{ème} étape : le suivi des missions

Objectif : vous garantir satisfaction tout au long de la mission. Créer un proximité avec l'intérimaire et l'interlocuteur client

- Contrôle à la fin de la période d'essai
- Points réguliers avec l'intérimaire
- Points réguliers avec l'interlocuteur client
- Remplacement des intérimaires absents selon les souhaits de l'interlocuteur client

Vous satisfaire à 100% dès la période d'essai

Si inadéquation entre l'intérimaire et le poste ?

→ **Nous vous proposerons un autre candidat (ou rechercher avec vous une solution alternative) dans la demi-journée.**

Sinon, pour une mission d'une durée supérieure à 5 jours, prise en charge la période déjà effectuée, à concurrence d'une journée à valoir sur votre prochaine demande

Vous garantir la continuité du service

Si intérimaire absent ?

→ **Nous nous engageons à vous présenter un nouveau candidat dans les 24h.**

Si aucune solution trouvée : prise en charge d'une journée de mission à valoir sur votre prochaine demande.

- Bilan de mission intérimaire
- Bilan de mission client
- Evaluation des comportements professionnels (en complément du processus d'évaluation des compétences) = se concrétise par la délivrance d'un certificat individuel
- Enregistrement de toutes les informations pertinentes dans la base de données candidats/ intérimaires

→ **Pour les catégories 2 et 5**

Objectif : vous apporter un service sur-mesure et une approche différenciée pour recruter des profils cadres et des techniciens spécialisés

▪ **Réseau Adecco Experts**

Les consultants experts managent de A à Z tous les projets quel que soit le mode de recrutement (intérim ou CDD/CDI). Ainsi ces experts cernent les besoins pour évaluer et faciliter l'intégration des candidats.

▪ **La méthode de recrutement Adecco Expert**

→ Le sourcing : Publication de l'offre sur Adecco.fr

→ Evaluation : Un test en ligne qui évalue 20 facteurs clés de la personnalité professionnelle, ce test est gratuit et recommandé à tous les candidats. Les résultats de l'évaluation servent de soutien lors du premier entretien.

→ La Sélection : Les candidats sont premièrement sélectionnés par téléphone. Un entretien suivra la présélection téléphonique, dans un environnement confidentiel.

Cet entretien vise à évaluer le candidat, son adéquation avec le poste proposé et à valider les exigences incontournables à sa bonne intégration.

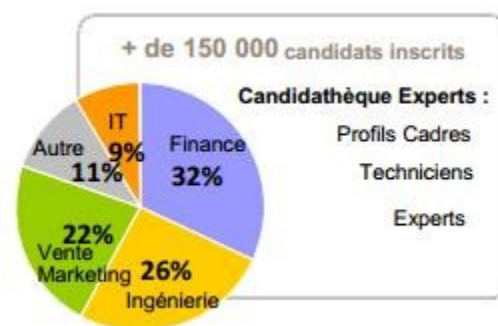
→L'intégration : Le candidat est suivi dans sa période d'intégration, nous le contactons régulièrement avec un retour sur les points positifs et négatifs avec mise au point d'axe d'amélioration à mettre en œuvre.

Votre satisfaction est mesurée avec des enquêtes mises en ligne sur notre prestation mais aussi grâce à des bilans de mission d'intérim.

Pour des méthodes innovantes, nous préconisons des modules complémentaires :



- plus de 5000 nouvelles inscriptions chaque mois,
- Des viviers complémentaires puissants : partenariats, jobboards, écoles, institutions...
- La cooptation au cœur de l'approche des Experts



▪ **Expert Adecco une solution novatrice**

Pour tout recrutement, des services sont proposés pour valider et faciliter les décisions :

1. Mini site de recrutement : permet la promotion de vos recrutements de façon événementielle. Il bénéficie de la mise en avant des profils et de l'audience d'experts-recrutements.fr sur une période allant de 2 semaines à 2 mois.
2. Une annonce Vidéo : permet de montrer au candidat d'une façon plus personnalisée la société et le poste à pourvoir, le candidat peut ainsi se faire une idée concrète de l'entreprise et de son environnement.
3. Assessfirst : un test de personnalité afin de cibler le candidat dès le premier contact (les points forts, les axes de progrès et le savoir faire).
4. Entretien par simulation : pour des recrutements à forte capacité relationnelle ou managériale

5. E-learning: partenariat exclusif avec CrossKnowledge, leader du développement des compétences clés par les NTIC.

❖ Offre tarifaire

Profils	Coefficient de délégation
Catégorie 1	2,05
Catégorie 2	2,2
Catégorie 3	2,1
Catégorie 4	2
Catégorie 5	2,3

B - Offre de prestation pour le placement

→ Quelles sont les caractéristiques de l'offre ?

- Une proposition de candidats par type de profils (selon la catégorie)
- Une méthode de recrutement sur mesure et personnalisée selon le profil : Adecco pour les profils 1,3 et 4 et Adecco Experts pour les profils 2 et 5
- Un processus de suivi des candidats personnalisé

→ Comment nous segmentons les catégories ?

La segmentation par profils est la même que celle que nous réalisons pour la prestation d'intérim.

❖ Offre tarifaire

Profils	Honoraires de placement
Catégorie 1	3600€
Catégorie 2	3900€
Catégorie 3	4100€
Catégorie 4	3200€
Catégorie 5	6500€

C - Offre complémentaire

▪ Pack Média

Annonce sur un job board : modèle de site emploi permettant aux demandeurs d'emploi d'accéder à une liste d'offres d'emploi et de déposer leur CV dans une base de données à destination des recruteurs ou une annonce presse.

▪ Tests et évaluations complémentaires

Plus de 300 tests et techniques d'évaluations mises en œuvre par des consultants spécialisés

▪ **Pack Vidéo**

Présentation filmée de l'entreprise, du poste à proposer et de l'environnement sécurité du candidat.

Services complémentaires	Prix unitaire HT en €
Pack Média	1000
Tests et évaluations complémentaires	500
Pack Video	1500

D - Services associés

Pour un meilleur pilotage de votre référencement, nous vous proposons :

- Un interlocuteur unique et dédié pour la gestion de votre compte
- Un interlocuteur opérationnel unique et dédié par site géographique de la CGAR

Les agences ADECCO au plus près de vos agences :

Nombre	CGAR	ADECCO
1	Aix en Provence	2 généralistes
2	Amiens	1 généraliste + 1 tertiaire
3	Angers	3 généralistes + 1 tertiaire
4	Besançon	1 tertiaire
5	Bordeaux	Interlocuteur : Adecco Bruges
6	Brest	2 généralistes
7	Caen	2 généralistes
8	Clermont Ferrand	2 généralistes
9	Dijon	1 tertiaire + 1 expert
10	Grenoble	3 généralistes + 1 tertiaire
11	Le Havre	1 tertiaire
12	Le Mans	1 généraliste + 1 tertiaire
13	Lille	1 tertiaire + 1 expert
14	Limoges	Interlocuteur: Adecco Saint-Junien (<50 km)
15	Lyon	4 généralistes + 1 banque et assurance
16	Marseille	1 généraliste
17	Metz	1généraliste
18	Montpellier	1 généraliste
19	Montreuil	Interlocuteur : Adecco Paris (<25km)
20	Nancy	1 Expert
21	Nantes	2 généralistes + 1 tertiaire
22	Nice	2 généralistes
23	Nîmes	1 généraliste

24	Orléans	1 généraliste + 1 tertiaire
25	Paris	2 généralistes + 2 tertiaires + 1 banque et assurance
26	Reims	1 généraliste + 1 tertiaire
27	Rennes	1 tertiaire
28	Rouen	1 tertiaire
29	Saint Etienne	1 généraliste + 1 tertiaire
30	Strasbourg	3 généralistes
31	Toulon	1 généraliste
32	Toulouse	2 tertiaires
33	Tours	1 généraliste
34	Villeurbanne	1 généraliste
TOTAL		40 généralistes + 18 tertiaires + 2 banque et assurance + 3 experts

Chaque trimestre, un reporting sera fourni à la Direction des Services Généraux et Achats groupe de la CGAR. Le reporting comprendra :

- le type de prestation
- les profils des intérimaires
- le montant de la prestation
- la durée de la prestation

Ces informations seront disponibles par site et consolidées sur l'ensemble du groupe.

Une réunion biannuelle sera programmée afin de faire le point sur les relations contractuelles notamment en terme d'activité et d'évolution du partenariat.

E - Conditions commerciales

- Règlement à 45 jours date de facture sur la base d'une facturation mensuelle
- Durée du contrat : 1 an
- Durée de validité des réponses : 6 mois

4 - NOTRE STRATÉGIE

A - Notre stratégie générale

Notre stratégie basée sur la réflexion puis ensuite l'action.

❖ Les procédures

Les procédures de l'organisation et de la négociation sont prévues à l'avance soit 45minutes d'entretien

- Les procédures de pauses : il sera possible pour nous de demander une pause dans certaines circonstances. Par exemple : Nous avons un point de la négociation qui est difficile à gérer il faudra donc le confirmer ou rediscuter de ce point, pour ceci nous pouvons prétendre devoir parler à notre responsable et donc demander une pause, si l'entreprise CGAR souhaite prendre une pause nous lui accorderons.

La négociation commencera à 10h20 et devra donc finir aux alentours de 11h05.

❖ La Logistique

Nous allons donc négocier dans les locaux de l'INSEEC, l'aménagement de la salle sera le libre choix de l'entreprise CGAR. La confidentialité sera assurée avec des documents à portée de mains qu'on ne devra montrer ou laisser sur la table de négociation en notre absence.

Pour mener à bien notre stratégie, nous choisirons d'utiliser différentes techniques de négociation. Nous manierons et combinerons tout au long de l'entretien les stratégies des petits pas, du donnant/donnant et du faux pivot. Nous allons maintenant définir et expliquer pourquoi nous utiliserons ces techniques-là.

- **Stratégie des petits pas** : C'est une des techniques majeures de la négociation qui consiste à faire des petites concessions et les accorder au fur et à mesure de la négociation, c'est en somme une addition de petites concessions. Cette stratégie revient à fixer des paliers intermédiaires entre notre position initiale et notre point de rupture. Nous choisissons de l'utiliser car quand elle bien appliquée, d'une manière générale, les résultats obtenus par les deux parties sont satisfaisants: le client se félicite d'avoir obtenu une baisse du vendeur et le vendeur, lui se félicite d'avoir limité sa remise.
- **Stratégie du donnant/donnant**: Cette stratégie consiste en un jeu de concessions croisées. En effet, toute concession sur les prix de notre part suppose un dédommagement en échange. Cette technique consiste à toujours demander une contrepartie avant d'accepter de baisser les prix. Cette stratégie entraîne un climat plus coopératif, permet d'aller plus vite et permet enfin de rééquilibrer le rapport de force. Toutes ces raisons justifiant pleinement l'utilisation de cette technique au cours de la négociation.
- **Stratégie du faux pivot**: Cette technique s'apparente à un stratagème plus qu'à une stratégie. Elle suppose une bonne connaissance des désirs de l'autre afin de bien choisir le leurre. Une fois le pivot factice choisi, la négociation consiste à obtenir le maximum de compensation en échange. Cette technique consiste à faire apparaître des prétentions ou objectifs secondaires formulés d'une manière exigeante, qui face à la réticence ou le refus de la partie adverse d'offrir des concessions importantes de plus en plus coûteuses, sont ensuite abandonnées au bénéfice de véritables objectifs. Cette stratégie est à utiliser de préférence en début de négociation. Elle nous permettra de tester la résistance de l'autre mais elle reste toutefois une technique à manier avec beaucoup de précaution.

En définitive, nous utiliserons ces différentes stratégies que nous combinerons, adapterons en fonction des éléments à négocier, de la réaction des interlocuteurs ainsi que des attentes de ces derniers. Nous ne pouvons cependant pas tout prévoir à l'avance concernant l'usage de ces stratégies car la négociation sera différente en fonction des catégories. Dans tous les cas et

qu'importe les stratégies choisies, notre objectif ultime sera de conclure le maximum d'accords, de prendre des engagements et de les respecter tout au long de l'application des contrats.

La stratégie générale de notre offre est volontairement orientée vers une qualité de services supérieure. L'opportunité de collaborer avec une entreprise de l'envergure de la CGAR nous a convaincu de nous positionner dans la tranche supérieure du marché de l'intérim, afin de garantir des prestations de services optimales et inégalables par nos concurrents. Notre volonté est de nous rendre indispensable à la CGAR, de par notre professionnalisme et notre flexibilité.

Afin d'obtenir la conclusion du contrat pour toutes les catégories d'intérimaires et de placements concernées, un travail de fond conséquent et sans précédent pour Adecco sera mis en œuvre : l'objectif est de justifier un positionnement prix plutôt élevé par une qualité de services irréprochable.

A propos des emplois intérimaires, étant donné l'absence de données quantitatives relatives au nombre d'embauches (impossible à anticiper), notre stratégie globale a été de nous positionner plutôt médialement par rapport aux coefficients pratiqués sur le marché de l'intérim. L'objectif sera alors d'arriver à un accord au plus près de nos coefficients initiaux. Pour ce faire, et pour éviter une mise sous pression visant à les diminuer excessivement, nous soutiendrons aux représentants de la CGAR que ces coefficients correspondent à une qualité de service élevée : processus de recrutement renforcé, délai de présentation des profils respectés, nombre de profils présentés supérieur au cahier de charges.

Concernant les recrutements, la stratégie globale choisie est donc, comme dit précédemment, de justifier un prix initial de placement plutôt élevé par une offre de sélection de la future main d'œuvre consolidée. Le but sera alors de défendre nos positions en avançant le caractère nécessaire et avantageux, pour la CGAR, de bénéficier de la meilleure main d'œuvre disponible sur le marché, car sélectionnée selon la méthode Adecco.

Plus précisément, nous envisageons l'utilisation de plusieurs stratégies durant la négociation :

- Tout d'abord, nous pensons utiliser les 3 différents packs (Vidéo, Médias, Tests) en tant que leurre. Cela part d'un constat : la marge dégagée pour chaque placement est conséquente, et elle l'est d'avantage que pour les différents packs (Vidéo, Médias, Tests) proposés par Adecco. L'objectif est alors de « sacrifier » la faible marge des packs (Pack Vidéo = 300euros, Pack Médias = 200euros, Tests = 120euros) afin de sauvegarder la marge des placements (catégorie 1 = 1800euros, catégorie 2 = 1900euros, catégorie 3 = 2100 euros, catégorie 4 = 1700euros, catégorie 5 = 3000euros). Le leurre interviendrait dans le cas où nos interlocuteurs insisteraient pour revoir le prix d'un placement à la baisse : plutôt que de faire une contre-proposition simple sur le prix, nous ferions alors une proposition « package » avec un des 3 packs qui serait présenté à prix cassé (exemple -50%), ce qui nous permettrait de garder intacte la marge placement (voir exemple par la suite).
- **Stratégie du faux pivot** : cette stratégie sera utilisée pour la négociation du délai de paiement. Notre offre initiale comprendra un délai de paiement volontairement fixé à 45 jours. Nous avons anticipé que ce point sera probablement négocié par nos interlocuteurs. A ce moment là, nous ferons penser à nos interlocuteurs que le délai de paiement à 45 jours est un élément intouchable de notre offre ; pour au final, leur concéder un paiement à 60 jours que nous ferons apparaître comme étant une lourde concession de notre part. Il s'agira ensuite de s'appuyer sur cette « lourde » concession pour exiger de leur part une concession de la même ampleur.
- **Stratégie des petits pas** : nous pensons utiliser la stratégie des petits pas pour la négociation de la partie intérim. En effet, cette partie contient moins d'éléments négociables que la partie placement, il sera donc plus opportun de procéder à de légères concessions sur les coefficients initialement déterminés dans l'offre. Cette stratégie pourra, par la suite,

nous permettre d'être en position de force pour négocier les placements : en rappelant à nos interlocuteurs que nous avons été relativement flexibles sur les coefficients des catégories intérim, nous pourrions nous montrer moins souple sur les honoraires de placements.

B - Notre stratégie détaillée

❖ Pour l'offre d'intérim

	Budget	Coefficient Minimum marché	Coefficient maximum marché	Offre initiale Adecco	Coefficient d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 1 : Assistant	40.00 %	1.95	2.15	2.05	2	0.05

Notre offre initiale se situe en position intermédiaire sur le marché. Cette catégorie est celle qui bénéficie de la plus grande part du budget de la CGAR, il serait donc préférable pour nous de ne pas descendre notre coefficient, où alors de le mettre à 2 en dernier recours, ce qui pourrait entrer dans la stratégie des petits pas.

	Budget	Coefficient Minimum marché	Coefficient maximum marché	Offre initiale Adecco	Coefficient d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 2 : Gestionnaire	12.00 %	2	2.25	2.2	2.1	0.1

Notre offre initiale se situe en position supérieure sur le marché. Cette catégorie est celle qui bénéficie de la seconde plus petite part du budget de la CGAR, c'est donc une catégorie moins rentable pour Adecco. La stratégie choisie est donc de placer le coefficient assez haut, et si la négociation s'engage, 2 étapes. Dans un premier temps il faudra défendre notre position en soutenant que le métier de gestionnaire de risques nécessite une spécialisation rendant le poste à priori plus difficile à pourvoir dans un laps de temps

restreint, ce qui nécessite une recherche plus approfondie que la normale. Au final, le coefficient est donc proportionnel aux moyens engagés par Adecco pour satisfaire la demande dans les délais prévus. Dans un second temps, en cas de prolongement de la négociation, nous pourrions envisager une diminution du coefficient (à 2.15 puis 2.1) ; qui rentrerait là aussi dans les stratégie des petits pas (et ce d'autant plus que nous avons tentés de conserver le coefficient initial).

	Budg et	Coefficie nt Minimum marché	Coefficient maximum marché	Offre initiale Adecco	Coefficient d'acceptati on seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 3 : Administratif	21.00 %	1.95	2.15	2.1	2.1	0

Notre offre se situe en position intermédiaire sur le marché. La stratégie que nous comptons utiliser ici part de l'hypothèse que des concessions ont déjà été faites sur les coefficients des catégories 1 et 2 (ou autre), et qu'au vu de ces concessions, il nous serait difficile d'abaisser notre coefficient pour une troisième catégorie de suite. Cela paraît intéressant dans la mesure où cette catégorie représente 1/5 du budget de la CGAR : c'est suffisamment bas pour que notre tactique de rigidité ne soit pas lisible et contrecarrée (si le budget était de 40%, nous serions certainement démasqué à vouloir garder notre marge), et suffisamment haut pour être attractif pour Adecco (plus intéressant que pour la catégorie 2 où le budget est de 12%).

	Budg et	Coefficie nt Minimum marché	Coefficient maximum marché	Offre initiale Adecco	Coefficient d'acceptati on seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 4 : Services généraux	25.00 %	1.9	2.07	2	1.94	0.06

Notre offre se situe en position intermédiaire sur le marché. Le budget accordé à cette catégorie représente $\frac{1}{4}$ du budget total de la CGAR, et le

coefficient moyen apparaît comme étant le plus bas des 5 catégories. Il paraît évident que l'embauche de personnel dans cette catégorie sera la moins compliquée, le poste en lui-même ne nécessitant aucune spécialisation ou compétence spécifique. Nous nous attendons donc à devoir réduire notre coefficient initial, mais nous comptons garder ce coefficient au-dessus du minimum marché en raison du volume d'intérimaires susceptibles de travailler pour la CGAR sur une année. Une diminution du coefficient pourrait être utilisée comme faux pivot par la suite, ou comme stratégie des petits pas.

	Budget	Coefficient Minimum marché	Coefficient maximum marché	Offre initiale Adecco	Coefficient d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 5 : Responsable, directeur	2.00%	2.2	2.35	2.3	2.25	0.05

Notre offre se situe en position supérieure sur le marché. La stratégie qui sera utilisée ici reprendra la stratégie globale du groupe : une prestation de service maximisée et un prix en adéquation avec l'effort consenti sur la qualité du recrutement mis en place. C'est pourquoi, nous espérons ne pas avoir à baisser le coefficient initial. Pour ce faire, nous détaillerons le processus « expert » de sélection des candidats, et avanceront le fait que nous proposons 3 profils (au lieu de 2 dans le cahier des charges) dans les 24h suivants l'envoi de la demande par la CGAR. En cas de non-respect de ce quota de 3 profils, un dédommagement sera garanti. Ces conditions de services devraient nous permettre de conserver un coefficient élevé.

❖ Pour l'offre de placement

	Effectif	Prix Minimum marché	Prix maximum marché	Offre initiale Adecco	Prix d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 1 :	50	3000	4000	3600	3200	400

Assistant						
------------------	--	--	--	--	--	--

Notre offre se situe en position intermédiaire sur le marché. Le positionnement tient compte à la fois de stratégie globale Adecco de notre groupe et du type de profil concerné par cette catégorie (assistant commercial, assistant juridique). Le processus de recrutement et de sélection des candidats servira de justification au maintien de l'offre initiale. L'offre pourra néanmoins être ajustée progressivement jusqu'à 3200 euros (palier intermédiaire à 3400 euros). Une stratégie de leurre pourrait être utilisée : dans le cas où la négociation s'engage sur l'honoraire de placement de la catégorie 1, il serait intéressant de proposer le pack tests à prix cassé (-50%, 250euros), soit une offre globale de 3850 euros au lieu de 4100 euros. La marge totale dégagée par cette concession de 250 euros sur le prix du pack est de 83 500 euros, contre une marge totale de 70 000 euros pour une réduction de 400 euros sur l'honoraire d'un recrutement de la catégorie 1. Le prix du pack pourra même être compressé jusqu'à -60% (200 euros le pack) : marge finale de 81 000 euros). De l'efficacité de ce leurre dépend notre niveau de marge finale.

	Effectif	Prix Minimum marché	Prix maximum marché	Offre initiale Adecco	Prix d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 2 : Gestionnaire	80	3300	5000	3900	3600	300

Notre offre se situe en position intermédiaire sur le marché. Cette catégorie est la plus représentée des 5 et étant donné le niveau de marge (1300 euros au minimum entre le coût de la prestation pour Adecco et le prix minimum marché), il serait intéressant d'obtenir le référencement de la CGAR pour cette catégorie. Pour ce faire, nous envisageons d'utiliser ici une stratégie de leurre avec les packs, la nouvelle offre consistera à offrir le pack tests (500 euros l'unité) si nos interlocuteurs sélectionnent cette catégorie + le pack média. Soit : 1 recrutement (3900 euros) + 1 pack média (1000 euros) + un pack test (500 euros) = 4900 euros au lieu de 5400. De ce fait, la marge est de 142 400

euros, au lieu de 128 000 euros pour une négociation simple sur le prix d'un recrutement.

	Effectif	Prix Minimum marché	Prix maximum marché	Offre initiale Adecco	Prix d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 3 : Administratif	65	3500	5000	4100	3800	300

Notre offre se situe en position intermédiaire sur le marché. Cette catégorie est la seconde en terme d'effectifs à recruter, il s'agit donc de conclure avec la CGAR le référencement de cette catégorie et ce d'autant plus que la marge pour un recrutement est supérieure à celle de la catégorie 2. En revanche, une stratégie de leurre avec les packs paraît difficilement applicable ici, étant donné le faible niveau de qualification/compétence du poste en comparaison avec celui de la catégorie 2. Cette catégorie est par conséquent moins prioritaire pour nous, nous consentirons plus facilement à une remise de prix raisonnable.

	Effectif	Prix Minimum marché	Prix maximum marché	Offre initiale Adecco	Prix d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 4 : Services généraux	35	2500	3500	3200	2700	500

Notre offre se situe en position plutôt haute sur le marché. Le niveau de marge attendu de cette catégorie n'est pas très élevé en comparaison des précédentes catégories, en raison du plus faible nombre de recrutements envisagés. Le faible niveau de compétences exigé ne nous laisse pas non plus la possibilité de justifier d'un processus de recrutement avancé. Cette catégorie est donc moins prioritaire pour Adecco, il nous sera facile d'abaisser notre initiale. Nous utiliserons cette diminution comme levier de négociation pour

d'autres catégories plus rentables, sur lesquelles nous serons moins flexibles.

	Effectif	Prix Minimum marché	Prix maximum marché	Offre initiale Adecco	Prix d'acceptation seuil	Marge de manœuvre
Catégorie 5 : Responsable, Manager	20	5500	7000	6500	5900	600

Notre offre se situe dans la tranche supérieure du marché. Du point de vue de la marge, cette catégorie apparaît très rentable pour Adecco et est donc très attractive même si les effectifs envisagés sont relativement faibles. Dans un premier temps il s'agira d'argumenter en faveur de notre position-prix, en présentant le processus de recrutement renforcé dont bénéficie cette catégorie (qui exige un niveau de compétence supérieure). Les moyens mis en œuvre pour respecter nos engagements qualitatifs et quantitatifs (présentation de 3 profils en 5 jours) suffiront à justifier notre offre initiale. Si dans un second temps, la négociation se prolonge, nous tenterons alors d'adjoindre à l'offre des packs, notamment le pack vidéo. La nouvelle proposition sera de 7250 euros (au lieu de 8000 euros) pour un recrutement associé à un pack vidéo, lequel serait dans ce cas vendu à prix cassé (-50%) afin de convaincre nos interlocuteurs de notre effort commercial. Nous nous montrerons ferme quant à cette offre, mais si les représentants de la CGAR ne se montrent pas intéressés par cette prestation de service, nous reviendrons à une négociation sur le prix d'un recrutement. Dans ce cas, nous serons prêts à consentir un certain effort, tout en leur rappelant qu'ils ont déjà refusé une première proposition financièrement intéressante pour eux. Nous procéderons par paliers (6300 euros puis 6200, voire 6000 euros, 5900 euros en cas de blocage).

C - Options créatives

- **Adecco Recrutement** : Pour une option créative et innovatrice, nous pouvons vous proposer une possibilité d'envoi d'un profil correspondant à vos besoins et attentes dans les premières 48h suivant le lancement de la mission

puis deux autres candidats dans un délai de 5 jours (à compter de la date de demande de la CGAR).

- **Adecco Intérim** : Nous vous proposons 3 profils correspondant au poste requis avec un délai maximum de 5 jours.

Pour cette option créative il faut prendre en compte les jours d'ouverture de l'agence.

Si nous ne pouvons pas respecter cet engagement nous vous dédommagerons avec une journée de mission à nos frais.

Nous vous proposons une rencontre tous les 6 mois pour faire un point et connaître votre ressenti sur nos service ainsi que votre satisfaction.

5 - NOTRE ARGUMENTATION

A - SONCAS mêlé à l'argumentaire CAP

	Caractéristiques	Avantages	Preuves
Sympathie	- Aide à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap	- En intérim, en CDD, en CDI, l'intégration de travailleurs handicapés vous permet de réduire votre contribution Agefiph et de bénéficier d'aides spécifiques	- Espace Emploi Handicap et compétences - 90% des employeurs ayant recruté un travailleur handicapé se déclarent satisfaits de son intégration - En 2011, plus de 7500 personnes handicapées ont accédé à l'emploi par les agences Adecco auprès de 9000 entreprises
	- Démarche de responsabilité sociale - Œuvre pour une meilleure maîtrise de son impact environnemental	- Politique en adéquation avec votre démarche environnementale	- Conformément à la loi Grenelle II, publication du bilan de gaz 2011 - Mise en place d'un plan d'actions de réduction d'émissions de CO2 liées au fonctionnement des agences et au déplacement des collaborateurs
	- Engagement dans l'intérim d'insertion	- Adecco peut vous accompagner dans vos politiques de lutte contre la discrimination et de gestion de la diversité	- Depuis près de 25 ans, nous développons des partenariats avec l'ensemble des acteurs de l'insertion
Orgueil	- Adecco dispose d'un site internet	- L'un des principaux sites d'emploi en France, optimiser vos chances de trouver le meilleur candidat	- Plus de 1.250.000 visites, 45 .000 nouvelles inscriptions et près de 150.000 postulations par mois
	- Adecco : Top 10 des sites emploi	- Forte notoriété de l'agence	- Vous trouverez le classement sur notre site internet
	- 1 ^{er} réseau d'agences d'emploi en France	- Le meilleur réseau, le plus large réseau pour répondre à vos besoins	- Adecco est leader sur le marché de l'intérim et du recrutement. Plus de 45.000 nouveaux inscrits chaque mois
Nouveauté	- Les offres d'emplois sont accessibles partout en France via une connexion 3G ou connexion wifi avec un Smartphone	- Permet d'établir une proximité avec les candidats, d'augmenter leur réactivité	- Adecco est la 1 ^{ère} agence à avoir développé son application Smartphone Vous pouvez télécharger l'application sur votre Smartphone et communiquer avec nous sur les profils que vous recherchez de façon confidentielle et où que vous soyez

	- Depuis septembre 2011, Adecco a mis en place un système d'évaluation des comportements professionnels de ses intérimaires	- La certification a pour objectif de vous faire gagner en fiabilité lors des délégations	- Se concrétise par la délivrance d'un certificat individuel
Confort	- Adecco dispose d'une base de données interne Léa	- Faciliter la gestion des compétences	- 1.400.000 candidatures à votre disposition : segmentation par métier (950 métiers répertoriés) et par compétences (50.000 critères de compétences)
	- Chaque agence peut publier une annonce sur notre site internet	- Annonce visible à l'échelle nationale	- Vous pouvez voir que sur le site les annonces proviennent de tout le territoire
	- Les annonces publiées sur notre site sont automatiquement reprises par 7 sites d'emplois partenaires	- Annonce visible par un maximum de candidats, même ceux n'étant pas inscrits sur notre site : augmentation du nombre de candidats potentiels, attirer de nouveaux candidats ciblés	- Les sites sont les suivants : Keljob.com, Embauché.com, Wanajob, Jobintree, Batiactu, Autorecrute et Jobtransport
	- Adecco a mis en place une campagne de liens sponsorisés	- Apparaitre en première position dans les principaux moteurs de recherche, augmenter les chances d'être vus, attirer de nouvelles candidatures ciblées	- 80% des candidats commencent leur recherche d'emploi par un moteur de recherche du type Google
	- Adecco possède une page Facebook	- Toutes les annonces sont quotidiennement reprises sur Facebook. Permet de relayer le contenu éditorial et donner des informations à destination des candidats et des intérimaires	- Sur la rubrique Emploi de la page Facebook : « Work for us »
Argent			
Sécurité	- Contrôle à la fin de la période d'essai	- Vérifier que le profil est en adéquation avec le poste. Sinon, remplacement du salarié intérimaire	- Engagement de la part d'Adecco à vous proposer un nouveau candidat dans la demi-journée si vous constatez une inadéquation durant la période d'essai
	- Certification ISO 9001 : 2008	- Elle vous assure une gestion de recrutement de qualité	- Vous trouverez la certification sur notre site internet
	- Partenariat Pôle Emploi	- Permet la diffusion des offres Adecco sur le site du Pôle Emploi : permet de fiabiliser les recrutements, répondre aux tensions du marché	- Partenariat renouvelé en 2011 pour une durée de 3 ans
	- Des moyens et des outils	- Pour une meilleure prestation : le candidat qui	- Une base de plus de 1.2 millions de

sur mesure	correspond à vos critères de sélection	candidats partagée en temps réel par l'ensemble des agences Adecco en France
- Une méthode de recrutement déposée	- La méthode permet de trouver aux candidats des missions qui correspondent à leurs attentes et d'apporter aux clients une réponse précise et leur garantir l'adéquation intérimaire-poste	- La Méthode Xpert mise au point par Adecco
- Adecco s'engage dans une démarche de qualité	- Vous offrir un service de qualité, vous satisfaire dans votre recherche d'intérimaires/de collaborateurs	- Certification ISO 9001 V 2008 depuis juin 2009

B - déroulement de la vente

❖ Accueil et prise de contact

Dans notre cas, la négociation se déroulera le 9 février. Suite à un appel d'offres de l'entreprise CGAR, spécialisée en courtage d'assurances, nous avons composé une équipe commerciale en charge du compte CGAR. Nous sommes une équipe de 5 personnes.

- Techniques verbales

- Bonjour
- Présentation de notre équipe commerciale
- Demander à l'interlocuteur de se présenter à son tour
- Brève présentation de notre entreprise Adecco (2-3 minutes) : demander s'ils connaissent déjà l'entreprise

→ Créer un climat de confiance favorable

Exemple : Nous sommes ravis de vous rencontrer. Nous espérons que vous avez fait bonne route.

→ Rappel du motif de l'entretien et rappel des besoins

Exemple : Dans votre cahier des charges, vous nous avez présenté votre demande de référencement national au sein d'un prestataire intérim/recrutement.

→ Présentation de notre offre de service

- La présentation des produits et l'argumentation
- Prix et argumentation sur le prix
- Réponse aux objections
- Conclusion de la vente
- Prise de congé : remerciements, salutations, ...

6 - RÉPONSE AUX OBJECTIONS

Objections	Réponses aux objections
Nous ne sommes pas intéressés par les services complémentaires	Les services complémentaires vous apporteront une prestation de meilleure qualité, vous permettront d'optimiser vos chances de trouver le candidat idéal
Les prestations complémentaires chez la concurrence sont plus complètes	-Qu'est ce qu'ils vous propose ? - Nous ne voulons pas vous révéler leur offre - Il est difficile pour nous d'ajuster notre offre mais sachez que nous travaillons avec beaucoup d'entreprises telles que la votre et nos prestations leur apportent entière satisfaction
Votre processus de recrutement n'est pas assez élaboré	Rappeler le processus de qualité, rappeler la certification ISO 9001 2008
Vos agences ne sont pas toutes « Adecco Experts »	Pour toutes les prestations de service que nous mettrons en place avec vos agences nous vous proposerons un interlocuteur expert dédié pour le recrutement des profils cadres et techniciens. Si l'agence Adecco Expert ne se trouve pas dans la même ville que vos agences, nous prendront en charge les prestations avec les experts les plus proches
Certaines agences ne sont pas spécialisées pour notre marché, celui des banques et assurances	Les agences segmentées par marché se trouvent uniquement dans deux villes : Lyon et Paris où la demande est très importante et une segmentation par marché nous assure une prestation de meilleure qualité mais ne toutes les agences Adecco qu'elles soient généralistes ou non sont capables de traiter votre demande, dans toutes les villes où vous êtes présents
Les prestations que vous nous proposez sont trop chers	C'est quoi cher pour vous ? Sachez que nos prix sont en adéquation avec la prestation de qualité que vous nous offrons
Les prix sont trop élevés par rapport au marché	Nous avons de nombreux partenariats (que de nombreuses agences ne possèdent pas) un réseau très développé, une candidathèque importante et tenons à proposer une prestation de qualité à nos clients.
Nous avons eu une mauvaise expérience avec vous	Sur quels points n'avez vous pas été satisfait ? Je vous rassure sur le fait que dès qu'une mission se termine, le responsable de recrutement prend contact avec l'intérimaire, pour faire un debriefing, identifier les compétences acquises, ... Dans tous les cas, si vous avez un problème avec un candidat ou avec l'organisation il est important de nous le faire savoir pour que l'on puisse y remédier et le noter dans la base de données. En général, le client fait un bilan en fin de mission et évalue l'adéquation entre la demande exprimée et le profil délégué, la qualité de mission de l'intérimaire et la satisfaction du client
Votre règlement à 45 jours ne nous convient pas	Si la situation ne vous le permet vraiment pas, nous pouvons reprendre ce point avec vous plus longuement et essayer de trouver une solution ensemble
Nous voulons seulement la catégorie X	Notre agence vous laisse le choix entre plusieurs catégories de qualité, nous serons à même de répondre à vos besoins si vous changez d'avis.

	Mais pour une offre globale ainsi qu'une remise plus importante il serait préférable pour vous de sélectionner toutes les catégories.
Nous souhaiterions nous faire référencer uniquement pour l'intérim/recrutement :	En tant qu'agence numéro 1 sur le marché et de l'intérim et du recrutement, nous proposons des services de qualité, choisir les deux prestations dans nos agences serait un atout pour vous en terme d'optimisation de vos ressources

<u>OBJECTIFS</u>	<u>INFORMATIONS</u>	<u>CONCESSIONS</u>
<u>Les miens :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir le référencement complet de notre agence par CGAR - Créer une relation de confiance sur le long terme - Au plus près de notre offre initiale 	<u>Que je veux obtenir :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Préférence pour services complémentaires ? - Collaboration avec la concurrence - Budget placement compatible avec notre offre ? 	<u>Qu'il voudra Obtenir :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Baisse de prix (intérim, placement, RFA,). - Optimisation des services - Un délai de paiement plus long
	<u>Que je peux donner :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Processus de recrutement et de suivi pour chaque catégorie 	<u>Que je peux lui faire :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Revoir délai de paiement - Revoir les prix des packs
<u>Les siens:</u> <ul style="list-style-type: none"> - S'engager via un contrat cadre avec une agence d'intérim - Obtenir l'offre tarifaire la plus compétitive par type de profil - Obtenir des prestations de service optimales 	<ul style="list-style-type: none"> - Services complémentaires détaillés. - Localisation des agences et plan de mise à disposition d'interlocuteurs. 	<u>Que je ne peux pas faire :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Faire le placement de la catégorie 5 en dessous de 6500€ et de la catégorie 2 à 3700€ - Baisser les coefficients en dessous du seuil de rentabilité
	<u>Que je vais demander</u> <ul style="list-style-type: none"> - Collaboration avec la concurrence ? 	<u>Que je veux faire :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer des services complémentaires

	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience antérieure avec Adecco ? - Changement dans le cahier des charges ? 	<p>moins chers (car marge moins importante)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faux pivot avec délai de paiement
--	--	---

GRILLE DE PRÉPARATION DE LA NÉGOCIATION

ANNEXE 1 : LISTE DES TESTS D'ÉVALUATION

Liste des tests

Mon premier rendez-vous

Date -----
 Heure -----
 Avec -----

Mon Espace Parcours & Emploi

Adresse -----
 Téléphone -----
 Mail -----

Pour m'y rendre

Tests de connaissances et d'aptitudes

Les tests de connaissances servent à définir le niveau de connaissances générales de logiciels, de langues étrangères ou encore de techniques liées à un secteur d'activité professionnel.

- Bureautique
- Comptabilité
- Téléservices
- Langues
- Juridique
- BTP
- Hotellerie et restauration
- Transport
- Vente
- Informatique

Tests de personnalités

Ils aident à évaluer le comportement et le degré d'engagement d'une personne lors d'une situation professionnelle particulière.

- SOSIE
- 16PF
- OPQ32
- ProfilesXT
- ProfilesVentes
- ProfilesPerformances

Tests d'intérêts professionnels

Les tests d'intérêts professionnels servent à repérer les centres d'intérêts ainsi que les motivations. Ils sont le plus souvent utilisés pour l'orientation, comme pour la gestion des carrières.

- STRONG
- IRMR
- Pass' Avenir
- Transference

Tests de sécurité et tests techniques

Les tests de sécurité et les tests techniques permettent l'évaluation des aptitudes potentielles d'un futur salarié : vigilance aux risques, résistance au stress, capacité d'intégration, faculté d'adaptation.

- System Expert Circulation
- Mallettes dextérité et Pick and Pack

Inventaire de typologie de développement

Ils permettent de déterminer les types psychologiques, d'en identifier les caractéristiques comportementales et les valeurs associées.

- MBTI
- 360°
- Golden



Mes questions

ANNEXE 2 : CONTRAT DE RÉFÉRENCIEMENT NATIONAL



Le 9 Février 2013,
A Bordeaux

Contrat de Référencement National,

Entre les soussignés :

La société _____, [forme juridique], dont le siège social est _____
_____, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de _____,
Représentée par M. _____ [nom et qualité],

Ci-après désignée « Le Client »,

D'une part,

et

La société Adecco, dont le siège social est à Villeurbanne, enregistrée au Registre du
Commerce et des Sociétés de Lyon, représentée par Mr Thibault Minondo (chef de
projet),

ci-après dénommée « le Prestataire de services » ou « le Prestataire »,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Ceci exposé,

Il a été convenu ce qui suit :

ANNEXE 3 : CARTE DE VISITES



Thibault MINONDO
Chargé Grands Comptes Adecco France

Tel: 06 12 34 56 78

Fax: 05 59 12 34 56

Mél: thibault.minondo@adeccofrance.fr

