

EPREUVE E7-1

BTSA Technico-commercial

CHAMP PROFESSIONNEL : AEC

Durée de préparation : 1 h 25

Durée de passage : 30 minutes

Coefficient 6

Session : Juin 2015

Cas HAGEN

Situation :

Vous êtes chef de rayon dans un magasin ANIMALIS. La centrale d'achat de votre réseau a référencé une nouvelle gamme d'arbres à chats et griffoirs. Vous avez rendez-vous avec le représentant de l'entreprise HAGEN qui souhaite vous présenter sa nouvelle gamme « VESPER ».

Travail à faire :

Présentez dans un exposé de 5 à 10 minutes maximum à la direction de votre magasin :

- les enjeux de cet entretien avec le représentant de l'entreprise HAGEN,
- l'intérêt que représente cette gamme de produits pour votre rayon,
- les points de négociation sur lesquels portera cette rencontre.

Liste des documents :

Document 1	« Animalis fête ses 15 ans ! », Animal Attitude n°23, printemps 2013 (2pages)
Document 2	« A chaque chat son arbre », Animal Distribution n°214, juin 2013
Document 3	« Une offre complètement renouvelée », Animal Distribution n°224, février 2015
Document 4	« La gamme VESPER de HAGEN », site internet truffaut.com

- Document 1 (1/2) -



fête ses 15 ans !



Animalis, 15 ans d'expertise et d'amour pour les animaux ! L'enseigne profite de cet anniversaire pour faire peau neuve et vous accueillir dans des magasins toujours plus chaleureux...

L'aventure Animalis commence en 1998 sous la houlette de passionnés : le premier magasin ouvre ses portes à Orgeval (78), suivi d'Eragny (95) et en 1999 de Lognes (77) et de Corbeil (91). Spécificité de ces "paradis de l'animal de compagnie" ? On y trouve de tout : des animaux mais aussi tout l'équipement nécessaire à l'épanouissement de son petit compagnon. Dès son origine, Animalis se distingue grâce au choix exclusif d'éleveurs français, à la formation constante de ses équipes pour un conseil d'experts ou encore à un contrôle strict de l'environnement des animaux incluant les soins, l'hygiène, l'alimentation et le suivi vétérinaire. Enfin, et surtout, l'enseigne impose une charte déontologique, signée par les magasins : cette charte exige une rigueur exemplaire de la part des équipes Animalis pour répondre aux besoins physiologiques et

émotionnels des animaux et ce, de l'élevage jusqu'à leur arrivée chez les particuliers ! Pour toutes ces raisons et bien d'autres... Animalis est devenue au fil des ans l'enseigne animalière préférée des Français.

Une enseigne qui évolue pour toujours mieux s'adapter à vos besoins : certains Animalis se spécialisent dans des domaines très particuliers, comme les reptiles et, depuis cette année, également dans l'univers des chevaux et poneys.



Votre enseigne change !

Grande nouvelle en ce début d'année : pour fêter dignement ses 15 ans de succès, Animalis lance une nouvelle génération d'animaleries qui devrait créer l'événement ! Ce nouveau concept sera dévoilé dans votre magasin de Clermont Ferrand (63) le 2 mai 2013, pour le plus grand bonheur des animaux mais aussi des visiteurs. En effet, la nouvelle disposition des univers et des habitats permettra d'aller encore plus loin dans le confort des animaux. Quant aux maîtres, ils découvriront des ambiances



- Document 1 (2/2) -



très cosy, comme un salon de toilettage aux allures de salon de barbier des années 30 et des espaces inspirés de la nature, comme l'incroyable volière centrale qui renferme un coin de paradis. Bluffant !



© Denis Aglichev - Fotolia.com

15 ans d'innovations et de bien-être pour les animaux

- 1 - HYPER CLEAN** : avant, l'hygiène laissait à désirer. De nouveaux types de litière et des systèmes auto-nettoyants font progresser l'hygiène.
- 2 - SAVOUREUX** : les sachets fraîcheur pour chats. Ouvrez, servez, c'est toujours frais, et votre animal ne boude pas un reste de pâtée qui n'a plus le même attrait pour lui.
- 3 - CONFORTABLE** : le couchage ergonomique, thermo-régulé et hypoallergénique pour chiens. Ces nouveaux cousins et tapis gardent la forme du corps, recyclent sa chaleur, et protègent des allergies.
- 4 - RIGOLOS** : les abris pour rongeurs relookés. Qui veut encore d'une triste cage, quand on peut loger hamsters, souris et lapins nains dans de drôles de petites maisons réalisées dans les matériaux les plus divers, sans parler des styles !
- 5 - GLAMOUR** : les laisses, harnais et colliers design pour chiens, chats et furets. S'ils conservent une fonction utilitaire, ils sont devenus des accessoires de mode à coordonner à sa propre tenue, histoire d'avoir... du chien !
- 6 - EFFICACE** : l'éclairage à L.E.Ds et les filtres nouvelle génération pour l'aquarium. L'aquarium d'aujourd'hui est tou-

jours propre, plus efficace, et pourtant moins gourmand en énergie !

- 7 - ÉBOURIFFANT** : le spray douche pour perroquets et perruches. Les oiseaux de volière ont à présent des gammes de produits d'hygiène et de beauté comme les autres animaux de compagnie.
- 8 - TORDANT** : le tire tiques. Avant, extraire une tique était difficile ; avec ce petit instrument malin, l'affreuse bête s'arrache intégralement d'une simple torsion.
- 9 - RASSURANT** : l'assurance pour animaux. On se protège avec la possibilité d'assurer tous leurs frais de santé.

- 10 - PRATIQUES** : les aquariums en verre, collés par joint silicone. Avant, les aquariophiles passaient de longues heures à enduire de mastic les cornières métalliques de leur aquarium pour obtenir une étanchéité problématique ; le joint silicone a révolutionné l'aquarium.

- 11 - ÉQUILIBRÉS** : les aliments spécifiques pour pathologies. Chiens et chats souffrant de problèmes rénaux ou autres ont désormais une nourriture de qualité qui leur permet de mieux vivre.

- 12 - COOL** : les phéromones de synthèse pour calmer et tranquilliser les chats. Un déménagement ? La peur de la voiture ? Un nouvel arrivant dans la maison ? Une pulvérisation de phéromones, et votre chat fera plus facilement face à ce qui l'inquiétait.

- 13 - ÉPATANTS** : les sacs à dos pour chats et petits chiens. Plutôt que de porter plusieurs kilos à bout de bras, répartir le poids de l'animal dans ces petits sacs épargne votre dos.

- 14 - INOÛTE** : la mini caméra "embarquée". C'est la dernière folie, qui vous permet de connaître l'emploi du temps de vos animaux et de le visionner sur écran !

- 15 - INDISPENSABLES** : les vermifuges et anti-parasites pour toutes espèces. Avant, ils étaient difficiles à administrer ; colliers, pipettes, comprimés de petite dimension rendent les choses plus faciles et permettent de protéger tous nos compagnons.

Fans des animaux, rejoignez-nous sur **facebook** !  www.facebook.com/Animalisfr

Griffoirs et arbres à chats • Leur mise en avant en magasin réclame toujours un peu d'adresse : encombrement, diversité de l'offre, attractivité variable... les vendeurs ne savent parfois pas comment s'y prendre. Voici quelques conseils...

A chaque chat son arbre...

Une augmentation de la population féline et du taux de possession de chats, une tendance aux chats d'appartement, des possesseurs de plus en plus soucieux du bien-être de leur animal et de leur environnement... autant d'explications qui expliquent le bon maintien des ventes d'accessoires pour chats ces dernières années. Les griffoirs et les arbres à chats n'échappent pas à ce succès grandissant. Face à ce succès, l'offre a eu tendance à se diversifier et à monter en gamme.

Des fonctionnalités pas toujours identifiées...

Mais tous les possesseurs de chats n'ont pas encore identifié les fonctionnalités de tels produits et leurs avantages. Alors que 21,3 % des chats ne sortent jamais le jour, et que 52,6 % des chats ne sortent jamais la nuit (Etude Groupe J / Efficience 3, Les Français et leurs chats, 2011), 21,7 % des possesseurs de chats possèdent un arbre à chat et 31,5 % des possesseurs possèdent un griffoir. Pourtant les avantages des griffoirs et des arbres à chats sont multiples : ils jouent le rôle d'espace de jeu pour occuper le chat lorsqu'il est seul à la maison, ils représentent un bon moyen pour le chat de se dépenser (pour le maintien de son poids de forme, pour lui faire exercer une



Seul ¼ des possesseurs de chats possèdent un arbre à chat ; ils sont 1/3 à posséder un griffoir.



Ne pas hésiter à rappeler les fonctionnalités des arbres à chats et des griffoirs en magasin, et les segmenter pour rendre le choix des consommateurs plus aisé.

activité), de faire ses griffes sans détruire tissus d'ameublement et objets de décoration intérieure, mais également s'avérer être un espace de repos idéal. Plateformes, cabanes, hamacs, jouets,... griffoirs et arbres à chats sont à la fois de véritables aires de jeux et de vrais espaces de vie. Une ILV claire et succincte peut se révéler intéressante en magasin pour rappeler aux consommateurs ces quelques fonctionnalités.

Une segmentation basée sur les besoins...

Si la profondeur et la largeur de l'offre peut paraître confuse pour les consommateurs, les merchandisers ont tout intérêt à

segmenter les produits pour une mise en avant attractive, en mettant en évidence différents types de besoins. Ainsi, ils pourront par exemple opérer la segmentation suivante :

- **les compacts** : ceux qui comportent peu d'éléments, sont assez bas et sont recherchés pour leur simplicité et leur faible encombrement.
- **les grands modèles** : ceux qui comportent de multiples étages et promettent des heures de jeu... Des marques comme Karlie et Martin Sellier proposent ce type de modèle.
- **les écolos**, ceux qui utilisent des matières naturelles telles que le carton, le sisal, la jacinthe d'eau, le bois, les feuilles de bananier... On peut citer des marques comme Hagen, Topzoo, Trixie...
- **les design** : ceux qui adoptent des formes originales et qui s'adaptent en harmonie avec les différentes pièces de la maison. Les marques Bobby de Canifrance, Hagen et Ferplast proposent ce type de produit.
- **les ludiques**, ceux qui séduiront les enfants autant que les chats. On peut citer Zolux (et son fameux train tchou tchou).
- **les spécifiques** : ceux qui s'adaptent aux caractéristiques spécifiques du chat (les gros matous, les chats vifs...). Sur ce segment, on peut citer la marque Trixie.
- **les muraux**.

Il ne s'agit là que d'exemples, notre but n'étant pas de citer l'ensemble des marques ou de vous décliner l'ensemble des modèles, mais de démontrer qu'une segmentation simple peut être faite en magasin pour clarifier l'offre. Le consommateur se tournera ainsi d'emblée vers le modèle qui correspond le plus à ses besoins (et n'opérera pas simplement son choix en comparant les prix, par exemple). Si le magasin ne dispose pas d'espace suffisant pour permettre une mise en avant des produits montés, il est tout à fait possible d'envisager une PLV avec des photos des produits classés selon la segmentation précédente. Le consommateur aura ainsi une vue d'ensemble de l'offre proposée. ■

Griffoirs et arbres à chats • La croissance du marché des accessoires pour chats n'échappe pas au segment des griffoirs et arbres à chats, qui voient leur offre se moderniser et se diversifier à vitesse grand V.

Une offre complètement renouvelée

En matière d'accessoires pour chiens et chats, les fournisseurs continuent à le démontrer : leurs idées ne manquent pas en matière de nouveautés ! Et s'il y a bien un segment sur lequel l'originalité est au rendez-vous, c'est celui des griffoirs et des arbres à chats. Alors que l'offre traditionnelle se faisait vieillissante (formes, matériaux), peu attractive en matière de design (coloris peu enclins à s'harmoniser avec la décoration intérieure des habitats), et/ou encombrante en termes de packaging, ces dernières années, on note un renouvellement complet de l'offre. Une diversification des modèles s'est d'abord opérée : Capac, Trixie, Brandy, Ferplast, Canifrance, Karlie Flamingo, La Compagnie des Pet Foods offrent ainsi aujourd'hui un large choix en termes de formes, matériaux, taille et budget. Les références pour chats de grande taille se sont davantage démocratisées sur le marché.

De vrais élans de différenciation

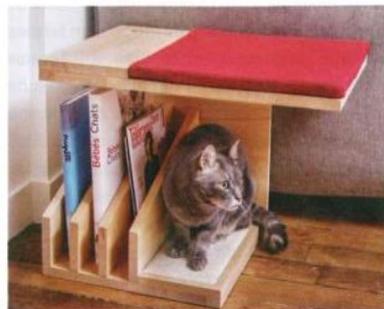
Et les fournisseurs ont rivalisé d'imagination pour se différencier les uns des autres : Zolux avec des modèles revêtus de fourrure synthétique douillette aux formes originales (Yeti Mutton en forme de moutons, en particulier), Hagen avec des arbres aux lignes contemporaines et fabriqués à partir de feuilles de bananier (gamme Catit Hangout), Martin Sellier (Trendy Tub), Ferplast et Agrobiothers avec des modèles de griffoirs et d'arbres à chats peu à peu orientés développement durable, Europet Bernina avec des modules inédits, cosy et discrets directement intégrés dans des mobiliers d'intérieur, Kerbl avec ses gammes murales... D'autres acteurs comme Félinéa, nouvellement arrivés sur le marché, proposent

On aime l'originalité de cet arbre à chat qui combine plusieurs usages (Crédit : Félinéa, modèle Oscar).

aussi des griffoirs et des arbres à chats nouvelle génération, fabriqués en France de manière artisanale. Ils allient design et combinent généralement plusieurs usages. L'un des plus atypiques sans doute : le modèle Oscar (photo ci-dessous), se compose de deux plateaux principaux dont un muni d'un revêtement griffoir et de rangements de type porte-journaux. Le tout dans une version très contemporaine et assez épurée, avec des matériaux et des coloris choisis pour s'intégrer aisément dans l'habitat. Autre avantage des modèles récents d'arbres à chats : leur plus faible encombrement. De nombreux modèles sont aujourd'hui livrés à plat, démontés et facilement assemblables. Avec pour principaux intérêts : une optimisation des coûts logistiques, un gain de place en termes de stockage, une mise en rayon plus aisée, une prise en main plus facile pour le client final. Avec sa nouvelle gamme Vesper, conçue par un designer allemand, et composée pour l'heure de 16 modèles, fabriqués à partir de MDF, pin de Nouvelle-Zélande, peuplier thermo courbé, tube acier, tapis textiles, peintures à base d'eau, fibres végétales, Hagen innove.

Le service après-vente en plus !

En adoptant non seulement de nouvelles formes d'arbres à chats : avec par exemple des références comme V-cube, lounge et



Les arbres à chats doivent miser sur l'esthétisme, l'originalité et l'intégration dans l'habitat (Crédit : Félinéa).

ovoïde, mais aussi en offrant aux consommateurs la possibilité de recommander des pièces détachées au détail pour remplacer un élément endommagé. Ce que ne proposaient pas jusqu'alors ses confrères. Enfin, dernier avantage de cette gamme, elle est accompagnée d'un display spécifique pour les magasins qui dissimule un stock réservoir. Un display qui permet également au point de vente de réaliser une mise en avant de 4-5 modèles en présentation (module de 1,50 m x 1,50 m). Cet apport régulier de nouveautés sur le segment des griffoirs et arbres à chats a permis à ce rayon de poursuivre sa croissance. À la manière des articles de confort (coussinerie, couchages) et des lignes de vêtements, il peut désormais être renouvelé au gré des saisons au sein des magasins, et intéresser les consommateurs les plus au fait des tendances. ■

- Document 4 -

Arbre à chat V-Base, coloris noyer H. 81,5 cm



V-Base noyer et blanc est un arbre à chat dans l'air du temps : il est beau, confortable et conçu avec des matériaux nobles, doux et harmonieux. V-Base revisite l'univers des arbres à chat en invitant le Design dans sa conception avec des lignes épurées et le soin du détail. Conçu en MDF (medium) décor noyer en pin de Nouvelle-Zélande, son coloris est très doux et raffiné, et il offre une finition remarquable. Les tapis en longs poils pelucheux blancs invitent à la sieste, au repos et au bien-être. Tous les coins et bords sont arrondis pour la sécurité et un toucher agréable. V-Base en plus d'être beau n'oublie pas de remplir ses missions essentielles, celles d'offrir un espace de jeu et de repos des plus appréciables.

Dimensions : L 60.50 | 56.00 H 81.50 cm

Prix de vente conseillé : 99,95€

Prix d'achat : 54,97€

V-Cube pour chat, en jonc de mer L. 52 x l. 52 x H. 70 cm

Entre arbre à chat et couchage Design, V-Cube est librement inspiré du mouvement Bauhaus. Il expose des formes pures et des matériaux aux contrastes parfaits et complémentaires. Ainsi, V-Cube associe le métal et le végétal harmonieusement. Le cadre en acier à la finition "Sylver Métallique" sert de support à un cube niche suspendu en jonc de mer et à un griffoir latéral en sisal, facilement remplaçable, dès usure. Son montage s'effectue très facilement (en 10mn environ), à l'aide des deux vis fournies. Aux finitions remarquables et aux détails qui changent tout, on relèvera la douceur du coussin intégré et l'élégant système de fixation à sangles du griffoir.

Dimensions : L 52.00 | 52.00 H 70.00 cm

Prix de vente conseillé : 139,95€

Prix d'achat : 76,98€



CONDITIONS DE VENTE :

Tous nos colis sont composés de 4 unités et sont disponibles sous 48 heures pour toute commande passée avant 11h.



Source : www.truffaut.com (document modifié pour la nécessité du cas)

EPREUVE E7-1

BTSA Technico-commercial

CHAMP PROFESSIONNEL : AEC

Durée de préparation : 1 h 25

Durée de passage : 30 minutes

Coefficient 6

Session : Juin 2015

Cas HAGEN

Situation :

Vous êtes chef de rayon dans un magasin ANIMALIS. La centrale d'achat de votre réseau a référencé une nouvelle gamme d'arbres à chats et griffoirs. Vous avez rendez-vous avec le représentant de l'entreprise HAGEN qui souhaite vous présenter sa nouvelle gamme « VESPER ».

Travail à faire :

Présentez dans un exposé de 5 à 10 minutes maximum à la direction de votre magasin :

- les enjeux de cet entretien avec le représentant de l'entreprise HAGEN,
- l'intérêt que représente cette gamme de produits pour votre rayon,
- les points de négociation sur lesquels portera cette rencontre.

Les attendus du jury :

Le (la) candidat(e) présente tout d'abord les opportunités qu'offre le marché des accessoires pour chats ainsi que l'objectif de la rencontre avec le commercial.

Il présentera l'intérêt d'intégrer cette gamme de produits dans l'assortiment : bénéfice clientèle et magasin, adéquation avec la politique de l'enseigne, démarcation concurrence...

Ensuite, le candidat présente les points de négociation qu'il souhaite aborder avec le commercial (prix, marge, conditions de vente, formation vendeurs, PLV, ILV, implantation produits, animation, ...)

Lors de l'entretien, le jury :

- Abordera la préparation en amont à une négociation et le processus d'achat à maîtriser pour un chef de rayon
- Il fera éventuellement préciser les points de négociation sur lesquels l'acheteur est prêt à faire des concessions et ceux sur lesquels il entend rester ferme
- Questionnera sur les éléments techniques relatifs aux chats (surpoids, jeux, ...)