La préparation de l'entretien d'Inoxalys

Inoxalys, PME de 23 salariés installée à Gémenos (Bouches-du-Rhône), vend, installe et entretient des équipements de cuisine professionnelle : fours mixtes, cellules de refroidissement, plonges. Théo Rambaud, technico-commercial, prépare son entretien du mardi 17 novembre 2026 avec l'hôtel-restaurant La Bastide des Embruns, à Bandol (Var) : 38 chambres, un restaurant de 120 couverts et une ouverture de la saison le jeudi 1er avril 2027.

L'hôtel veut remplacer son four, vieux de quatorze ans, et s'équiper d'une cellule de refroidissement rapide. Théo prépare la découverte, son argumentaire et son plan d'entretien.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Avant l'entretien, Théo veut connaître les dirigeants de la société qui exploite l'hôtel, son effectif et ses comptes publiés. Où trouver ces informations ?

☐ Dans les avis en ligne, où la direction de l'hôtel répond aux clients et présente son équipe
☐ Dans le CRM d'Inoxalys, qui réunit les données de chaque client et prospect de l'entreprise
☐ Dans l'Annuaire des entreprises, le site public qui réunit les données officielles des entreprises

Justification :

Pour ouvrir la découverte avec le chef de cuisine, M. Bellon, quelle question Théo doit-il poser en premier ?

☐ « Comment se déroule un service du soir en plein été dans votre cuisine ? »
☐ « Le four que vous utilisez chaque soir en cuisine a-t-il plus de dix ans ? »
☐ « Préférez-vous une installation en février ou en mars, avant l'ouverture de la saison ? »

Justification :

La directrice, Mme Vernègues, demande « un four mixte de dix niveaux et une cellule de refroidissement, installés avant le 15 mars ». Elle raconte aussi qu'une panne du four, un samedi soir de l'été dernier, a obligé le restaurant à annuler quarante couverts. Quel est son besoin implicite ?

☐ Un équipement complet : un four mixte de dix niveaux et une cellule de refroidissement
☐ Ne plus jamais revivre une panne en plein service : un matériel fiable et un dépannage rapide
☐ Une installation achevée avant le 15 mars : un matériel prêt plus de deux semaines avant l'ouverture du 1er avril

Justification :

Parmi ces propos notés pendant la découverte, lesquels révèlent le mobile « sécurité » de la grille SONCASE ? (plusieurs réponses)

☐ « Quelle garantie donnez-vous, et avez-vous déjà équipé des hôtels de notre taille ? »
☐ « L'été dernier, le four est tombé en panne un samedi soir : je ne veux plus jamais vivre ça. »
☐ « Si le nouveau four consomme moins d'électricité, il se rembourse plus vite. »
☐ « Nos clients voient le chef travailler derrière la vitre : la cuisine, c'est la vitrine de l'hôtel. »

Justification :

Mme Vernègues propose de régler l'affaire seule avec Théo, sans le chef de cuisine, « trop pris par la préparation de la saison ». Que doit faire Théo ?

☐ Envoyer au chef la fiche technique du four par e-mail, sans le rencontrer, pour ne pas empiéter sur la préparation de la saison
☐ Obtenir que le chef, qui utilisera le four tous les jours, assiste à une démonstration avant la décision
☐ Accepter de traiter avec la directrice seule, puisque c'est elle qui signera le bon de commande

Justification :

Faute d'accord avec Inoxalys, l'hôtel peut commander un four équivalent à un concurrent, qui ne pourrait l'installer qu'en mai, ou garder son four de quatorze ans pour la saison. Qu'en déduit Théo ?

☐ La solution de rechange de l'hôtel est solide : un concurrent peut livrer un four équivalent, Théo doit accorder vite sa remise maximale pour garder l'affaire
☐ La MESORE de l'hôtel est le prix plancher d'Inoxalys : Théo peut descendre jusqu'à cette limite pour conclure l'affaire avant le début de la saison
☐ La solution de rechange de l'hôtel est faible : il a besoin d'un accord avant la saison, Théo peut négocier fermement et défendre son prix

Justification :

Quel argument est construit selon la méthode CAP (caractéristique, avantage, preuve) ?

☐ « Ce four nettoie seul sa chambre de cuisson pendant la nuit : votre équipe gagne trois quarts d'heure à chaque fermeture, comme l'écrit le chef d'un hôtel de Cassis équipé depuis deux ans, dont voici le témoignage. Est-ce important pour votre équipe ? »
☐ « Ce four a dix niveaux, une sonde à cœur, un écran tactile, un générateur de vapeur, quatre modes de cuisson et un programme de nettoyage automatique de la chambre de cuisson. Est-ce important pour votre équipe ? »
☐ « Notre four est le meilleur du marché : les chefs qui l'ont adopté l'adorent, il simplifie la vie d'une brigade comme la vôtre et vous gagnerez en sérénité dès la première saison. Est-ce important pour votre équipe ? »

Justification :

En fin d'entretien, Mme Vernègues indique qu'elle ne peut pas décider seule : le président de la société valide tout achat de plus de 20 000 €. Quelle issue minimale Théo avait-il prévue dans son plan d'entretien ?

☐ Une remise supplémentaire accordée en fin d'entretien, pour obtenir malgré tout la signature de la directrice
☐ Une date de décision et un rendez-vous avec le président, ou l'essai du four dans la cuisine de démonstration d'Inoxalys
☐ L'envoi du devis au président par e-mail, puis l'attente de son appel pour connaître la décision de l'hôtel

Justification :