

Achat – vente - négociation

Cas Kusmi Tea

Durée 1h30

La société Kusmi commercialise une gamme de thé à destination des particuliers à travers un réseau et de magasins spécialisés.

Elle commercialise également ses produits auprès des hôtels, restaurants et cafés (CHR).

Nouvellement embauché au sein de la structure en tant que commercial terrain votre supérieur hiérarchique vous demande de préparer vos futurs entretiens auprès des prospects hôtels, restaurants et cafés.

- 1) En quoi les entretiens de prospection sont-ils différents des entretiens de vente ? en quoi l'approche de l'interlocuteur est-elle différente ?
Expliquez de manière détaillée (4 points)
- 2) Vous devez réfléchir au cheminement de vos futurs entretiens et au final établir une liste structurée des différentes étapes à réaliser lors de vos entretiens de prospection (4 points)
- 3) Vous devez établir un plan (ou grille) de découverte comportant l'ensemble des questions de découverte susceptibles d'être posées à vos interlocuteurs lors des entretiens de prospection (4 points)
- 4) A l'aide du « SONCASE », vous devez également présenter à votre supérieur un argumentaire comportant l'ensemble des arguments susceptibles d'être utilisés dans le cadre de vos visites. Ces arguments seront destinés à convaincre les prospects. (4 points)

5) Afin de bien vous préparer aux entretiens, vous devez aussi établir la liste des objections susceptibles d'être rencontrées ainsi que leurs traitements respectifs (4 points)

Annexe 1 : « le mot du Président »

Incontestablement, Kusmi Tea est en phase avec son époque ! Au XIXème siècle Pavel créait des goûts russes avec des fruits, des fleurs et des épices pour réjouir les papilles de la haute société de Saint Petersburg. Au XXème siècle,

« Kusmi a créé des mélanges gourmands et développé sa gamme pour plaire aux initiés qui recherchaient de nouvelles saveurs. Et maintenant, Kusmi s'ouvre aux autres et oriente son action vers l'Homme et la planète. Depuis deux ans Kusmi va résolument vers le tout bio sous le patronage bienveillant du WWF. La grande majorité de nos produits seront labélisés bio en 2020. Dans le même temps, nous réduisons notre empreinte carbone en produisant en France. Parallèlement, nous réduisons l'usage de plastiques dans nos emballages qui seront bientôt 100% recyclables. Nos actions se poursuivent pour des causes qui nous tiennent à cœur. De nombreuses actions sont tournées vers les femmes. Nous soutenons, par exemple depuis 2015, l'association « Le Cancer du Sein, Parlons-en ! ». Nous aidons à lutter pour la survie des tigres sauvages en Asie avec l'opération TX2. Enfin, grâce à l'ARRONDI, nos clients ont l'opportunité de financer plusieurs ONG : une école en Inde, la sauvegarde de l'eau pure et des glaciers en Europe, l'éveil des enfants à l'écologie avec Maud Fontenoy ou encore Mécénat Chirurgie Cardiaque qui opère et sauve des enfants défavorisés. Plaisir, partage, naturalité. Kusmi Tea est résolument le thé du XXIème siècle ! »

Annexe 2 : Article - France Soir - 03/01/2015

Ancienne marque de thés russe créée à Saint-Pétersbourg en 1867 et développée à Paris depuis 1917, KusmiTea et ses boîtes en métal aux couleurs vives convainc de plus en plus les amateurs de thés et la jeune génération. Le succès de leur entreprise, Sylvain et Claude Orebi l'ont millimétré depuis son rachat en 2003: marketing offensif et produits premium, pour un succès aujourd'hui au rendez-vous.

Le succès de KusmiTea n'était pas tracé d'avance. Cette entreprise de 200 salariés rachetée en 2003 par deux frères, Claude et Sylvain Orebi, a dû imposer sa patte face à la concurrence. Sur le terrain, KusmiTea partage le haut de l'affiche avec deux gros rivaux en France: Mariage Frères, enseigne de thés elle aussi largement centenaire, et Dammann Frères.

Une marque parisienne née à Saint-Pétersbourg

L'histoire de KusmiTea est à chercher bien loin de l'Hexagone, à Saint-Pétersbourg en 1867. Pavel Michailovitch Kousmichoff, jeune travailleur de 14 ans, est embauché comme livreur dans un magasin de thé. Il ne le sait pas encore, mais son mariage avec la fille d'un grand marchand de papier va bouleverser son destin. Ce fils aîné de paysans reçoit comme cadeau de mariage de la part de son employeur un petit magasin en 1867. La maison de thé P. M. Kousmichoff est née.

Le couple donnera naissance à six enfants. Pavel Kousmichoff crée lui-même et numérote les recettes de ses mélanges de feuilles et de plantes (bergamote, agrumes et épices notamment) et en garde la recette secrète. Il crée en 1888 le thé Prince Wladimir à l'occasion des 900 ans de la fondation de la Sainte-Russie par Wladimir le Grand. Ses ombres chinoises de la ville de Saint-Pétersbourg serviront bien plus tard à illustrer le nouveau design des boîtes en métal colorées de la marque.

Au commencement du XXe siècle, Pavel Kousmichoff est devenu l'un des entrepreneurs les plus riches de Russie et possède 11 boutiques. A son décès en 1908, c'est son fils Viatcheslav, envoyé à Londres –alors centre mondial du thé– pour ouvrir une succursale qui reprend l'entreprise. Il installe l'affaire à

Paris avenue Niel dans le 17^e arrondissement et crée KusmiTea en 1917. Sa famille l'y rejoindra à la suite de la Révolution des "rouges".

L'entreprise se développe. Londres, Zagreb, Berlin, New-York et bien sûr Moscou commercialisent les thés Kusmi. Viatcheslav Kousmichoff décède en 1946 et laisse à son fils le soin de lui succéder. Mais Constantin Kousmichoff n'a pas vraiment le sens des affaires. C'est un artiste plus qu'un homme de chiffres. Il revend l'entreprise au bord de la faillite en 1972. La société survit tant bien que mal jusqu'au début des années 2000.

2003, nouveau départ

En 2003, deux frères, Claude et Sylvain Orebi, rachètent KusmiTea, alors assez mal en point et sur le point de boire la tasse. Issus d'une famille de négociants –coton, métaux non-ferreux, café– ils s'intéressent au thé et ont pour ambition de développer l'entreprise à l'international. Pour cela, les frères Orebi reprennent un par un les mélanges de thés et utilisent uniquement des feuilles de thé entières pour la confection des différents arômes.

Une première boutique voit le jour, rue de Seine à Paris au cœur du Quartier latin. Puis le développement est régulier. En dix ans, KusmiTea a diffusé son thé en France dans 24 boutiques et corners, mais aussi aux Etats-Unis, au Canada, au Royaume-Uni et en Italie.

Symbole de ce succès: l'ouverture d'une boutique sur les Champs Elysées, au n°71, en décembre 2012. Au rez-de-chaussée, les boîtes multicolores de thé disposées en forme de pyramides pourraient se confondre avec des boîtes de caviar. A l'étage, un café-restaurant dans lequel on déguste évidemment du thé mais aussi de la cuisine française et russe.

Quelque part entre marque prestigieuse et branchée

Pour imposer son style sur le marché international des thés, Sylvain Orebi a eu l'idée d'emprunter à la cosmétique ses produits bien-être, en surfant sur la mode et l'air du temps (bio, diététique, etc.) pour "dépoussiérer" un peu l'image du thé. Ainsi il lance en 2007 son premier thé "detox", qui fait un carton et représente 12% des ventes.

Car pour Sylvain Orebi, il faut innover et vivre avec son temps. Il fait lui-même les mélanges avec l'aide de ses équipes et un nouveau thé sort tous les ans, pas plus. *"C'est très long (de mettre au point un thé), un peu comme un parfum. Il faut faire des mélanges de thé, y ajouter plusieurs arômes pour composer un*

bon thé". Le dernier en date, le "BB detox", surfe sur la vague des BB crèmes. BB comme "beauty beverage" (boisson de beauté en français) où se mélangent thé vert, maté et note de pamplemousse.

Un élixir de jeunesse, le thé Kusmi? Pas sûr mais l'entreprise a retrouvé une seconde jeunesse et a réalisé un chiffre d'affaires de 22 millions d'euros en 2012. Avec l'ambition de continuer à se développer dans le monde, ce qui n'est pas une sinécure: *"Il y a deux peuples à qui il est difficile d'apprendre à boire du thé. Les Chinois, bien sûr, parce qu'ils le produisent, et les Anglais, parce qu'ils croient qu'ils ont le meilleur thé du monde"*, souligne Sylvain Orebi.

Le laboratoire de KusmiTea se trouve à Hambourg en Allemagne mais l'entreprise a rapatrié en France une partie importante de sa production, notamment les boîtes contenant ses thés de Chine vers Orléans et la production des sachets au Havre. Thés noirs, thés verts, thés detox, Rooibos, infusions...: vous prendrez bien une tasse de thé?