

« Création d'entreprise »

EPISODE 6 : « Distribution »

AUTEUR : Erick-Hector HOUNKPE

EDITEURS : Yann Durand, Aude Gensbittel

INTRO :

Bonjour et bienvenue dans Learning By Ear pour le sixième épisode de notre série consacrée à la création d'entreprise. Viviane Alain et Kossi, nos héros, ont choisi de se lancer dans le domaine du design et de créer leur propre agence, Young Design. En réalisant une étude de marché, ils se sont aperçus que la concurrence dans le domaine était rude. Dans l'épisode d'aujourd'hui, intitulé « Distribution », les trois jeunes se demandent comment toucher leurs clients-cibles. Pourquoi ne pas écouter tout d'abord les conseils à ce sujet de notre expert en la matière ? Daniel Huba est maître-assistant au centre régional pour le développement d'entreprise de l'université Inoorero au Kenya.

1. Daniel Huba 1'02

« La distribution, c'est d'abord choisir la voie par laquelle vous allez apporter votre produit ou votre service au consommateur final. Quelle voie allez-vous choisir ? Imaginons par exemple que je suis producteur de céréales. J'ai une grande ferme et je cultive du maïs. Je dois me demander : comment apporter ce maïs de ma ferme au consommateur final ? Il y a plusieurs façons. L'une d'entre elles, c'est de vendre ce maïs à des grossistes. Les grossistes vous

achètent de grosses quantités, qu'ils revendent ensuite aux commerces, qui les vendent ensuite au consommateur final. Les détaillants sont plus proches du client. Ils divisent la marchandise en petites quantités qui conviennent au consommateur. Si vous choisissez cette voie, vous devez savoir que vous ne tirerez sans doute pas le profit maximum de votre produit. Vous ne verrez pas vos clients. Mais c'est moins fatigant, cela demande moins d'efforts. »

2. Narrateur : Vendre des céréales et vendre ses conseils ou son savoir-faire, ce n'est pas vraiment la même chose. Et pourtant, dans les deux cas, il s'agit de choisir entre la distribution directe et indirecte, avec ou sans intermédiaire. Voyons comment nos amis vont aborder la question...

Scène1 : Dans la rue à la sortie de la chambre de commerce

Alain, Kossi, Viviane

3. ATMO : Ambiance extérieure, circulation, klaxons....

4. SFX : Bruits de pas - 2 personnes

5. ALAIN : **(parlent en marchant)** Avouons que c'était bien, cette conférence sur la distribution commerciale.

6. KOSSI : C'est la verve du conférencier qui m'a le plus épaté : un vrai connaisseur, ce mec.

7. VIVIANE : **(de loin, crie)** Ho hé, ho hé...

8. ALAIN : Ah te voilà !

9. SFX : Bruit de pas (1 personne) qui se rapprochent

10. VIVIANE : (légèrement haletante) Alors, la conférence, ça a été ?

11. ATMO : claquements de mains et bises en guise de salutation

12. KOSSI : Brillant et très enrichissant...

13. VIVIANE : Alors on a de la matière pour nos réflexions en matière de distribution ?

14. ALAIN : Oh, oui... Et de ton côté ? Tu a pu récupérer les cartes de visite ?

15. VIVIANE : (taquine) Oui, Monsieur le Directeur.

16. ALAIN : Oh là là... déjà directeur ?

17. VIVIANE : Mais, c'est ce qu'on a décidé, non ?

18. KOSSI : Oui, et moi je suis Directeur de l'Administration et des Finances, et madame... ?

19. VIVIANE : Directrice Commerciale et de la Communication. En tout cas, c'est ce qui est écrit sur nos cartes.

20. ATMO : Sac ouvert, on fouille dedans

21. VIVIANE : Voici les cartes, 200 exemplaires pour chacun pour le début.

22. KOSSI : Très bien. Pour le site, Jean m'a dit que ce n'était pas encore prêt, mais que ça n'allait pas tarder. Hier il m'a même montré de très bonnes ébauches. C'est en bonne voie.

- 23. VIVIANE :** (**enthousiaste**) Eh bien, je crois qu'on peut déjà se lancer à la recherche de nos premiers clients. Rien de mieux que l'action pour vraiment tester ses idées ...
- 24. ALAIN :** (**enthousiaste lui aussi**) Pourquoi pas ? En attendant les prospectus et les petites affiches on peut essayer non ? Venez on va s'asseoir dans le parc
- 25. VIVIANE :** OK !
- 26. KOSSI :** Pourquoi pas !

27. ATMO : Ambiance extérieur, bruissement de feuilles, oiseaux, circulation au loin
--

- 28. ALAIN :** (**en s'asseyant par terre**) Bon ! La question c'est de savoir comment aborder les clients potentiels. Directement ou par le biais d'une structure qui existe déjà. Si on s'associe on propose à une grosse agence de sous-traiter certaines de ses commandes, on se fait la main et on récupère une partie de leur clientèle et ça pourrait même simplifier les choses sur le plan administratif et alléger les coûts de publicité...
- 29. VIVIANE :** Oui, mais l'autre boîte prendra une généreuse commission au passage. En restant indépendant, on est sûr d'encaisser toutes les recettes, autrement dit... *faire plus de profits (ces derniers mots sont couverts par l'intervention de Kossi)*
- 30. KOSSI :** (**d'un ton sérieux**) STOP ! Revenez sur terre ! Vous n'avez pas l'impression de brûler les étapes là ? On n'en est pas encore à chercher des clients ! On n'a

même pas encore de capital de départ et on n'a pas fini d'évaluer les coûts réels des investissements dans ce projet. Alors n'allons pas trop vite !

- 31. VIVIANE :** **(butée)** Oui, mais qui ne commence pas tout de suite ne commence jamais ! Il ne faut pas trop reculer devant les difficultés, sinon on ne fait jamais rien.
- 32. KOSSI :** D'accord, mais on n'entreprend pas une telle affaire comme on va à l'église. Et puis Alain, bon sang, toi qui es souvent si prudent et réfléchi, qu'est-ce qui t'arrive ?
- 33. ALAIN :** Bon, ben... euh... c'est vrai que c'est un peu audacieux...
- 34. KOSSI :** Ecoutez ! Je comprends votre impatience à lancer notre affaire. Et puis c'est vrai aussi que sans action, on ne peut pas réellement mesurer ses compétences... Bon, ok, je vous propose, plus facile : restons dans la proximité et mettons sur le coup mon cousin, Arnaud...
- 35. VIVIANE :** C'est-à-dire ?
- 36. KOSSI :** Alain le connaît. C'est un jeune homme d'affaires, et il va se marier prochainement. Je propose qu'on teste nos capacités sur ce mariage.
- 37. ALAIN :** Et tu es sûr qu'il va nous laisser faire ?
- 38. VIVIANE :** en tous cas ce serait un gros coup, ça.

- 39. KOSSI :** Laissons-nous un peu de temps : je le vois, je le cuisine un peu, et ça doit pouvoir fonctionner. Il m'écoute beaucoup, vous savez !... Mais au cas où ça marche, il faut voir si nous prenons tout en charge nous-mêmes ou si nous sous-traitons certaines activités.
- 40. ALAIN :** Attendons d'abord que l'affaire soit dans la poche.
- 41. KOSSI :** Tu as peut-être raison, mais ça ne coûte rien de réfléchir à l'avance pour être sûr d'être prêts. Parce qu'il y aura du boulot : la location des véhicules, la robe de la mariée, la location et la décoration de la salle de réception, la réception elle-même, la restauration, l'organisation de la soirée dansante...
- 42. VIVIANE :** Ouh là là, comment on va faire ? On organise tout ? On n'avait pas dit qu'on s'occupait d'abord de décoration intérieure ?
- 43. ALAIN :** **(En se levant)** Pas la peine de paniquer. On va aviser. Peut-être qu'on peut se concentrer sur l'assistance-conseil et pour le reste faire appel à d'autres professionnels !... Bon, allons chercher les motos, on va rentrer, on va mettre tous ça par écrit. Tu viens Viviane ?
- 44. Kossi :** **(en s'éloignant)** Moi j'essaie de contacter Arnaud, peut-être même de le voir... je vous rejoins plus tard. Salut !
- 45. ALAIN et VIVIANE :** Salut Kossi ! A plus !

46. SFX : Bruits de pas rapides, motos qui démarrent

47. Narrateur : Rien de tel que la famille pour donner un coup de main au moment opportun. C'est donc ainsi que nos amis ont trouvé leur premier client. Quant à l'idée faire appel à un intermédiaire pour vendre leurs services, ils semblent vouloir la rejeter. A profit d'un rapport direct avec la clientèle. Selon notre expert, Daniel Huba, il s'agit-là d'une différence fondamentale en matière de distribution.

48. Daniel Huba 45''

« L'autre voie que vous pouvez choisir, c'est de vendre directement vos produits au consommateur. Donc il n'y a pas d'intermédiaire. Si vous choisissez cette solution, vous pouvez tirer un profit maximum de votre produit en terme de recettes, mais vous devez aussi assumer les coûts pour faire parvenir votre produit au consommateur final. L'avantage, c'est que vous êtes en contact direct avec vos clients. Vous pouvez leur parler, comprendre ce qui leur fait peur et ce qu'ils aiment. Vous pouvez les convaincre et créer un lien durable avec eux. Mais si c'est quelqu'un d'autre qui s'en charge, alors vous ne savez pas comment ils traitent vos clients. »

49. Narrateur : **Nos héros se mettent donc au travail et ne ménagent pas leurs efforts pour satisfaire leur premier client. Deux mois plus tard, le mariage du cousin Arnaud est une véritable réussite. Alors que la fête bat son plein dans la villa des mariés, Alain, Kossi et Viviane sont réunis dans la cuisine et font un premier bilan.**

Scène 2 : Dans la villa d'Arnaud durant la soirée de noce**Alain, Kossi, Viviane, Mr. Salanor****50. ATMO : Ambiance festive à l'intérieur. Musique dansante (salsa)****51. ATMO : rires et conversations animées****52. SFX : bruit de vaisselle qu'on lave et qu'on range**

53. ALAIN : (Fort, pour dominer la musique) Je crois qu'on peut déjà se féliciter les amis, hein ?

54. KOSSI : Ah oui, une réussite totale... à part quelques ratés, mais c'est normal !

55. VIVIANE : Ouais...au départ, on a trop tâtonné. ..

56. KOSSI : Il faut dire qu'on s'est jeté là-dedans comme des gamins, sans planification ni répartition des tâches.

57. ALAIN : C'est vrai que, dès qu'on a distribué les rôles (**il siffle comme pour signifier que tout est allé comme sur des roulettes**), tout a roulé...

58. VIVIANE : Kossi tu as fait le point sur les boissons ?

59. SFX : Bruits de bouteilles

60. KOSSI : Ne t'inquiète pas ! On a encore une vingtaine de bouteilles de Champagne... une vingtaine de liqueurs haut de gamme, et une trentaine de caisses de bières et de sodas.

61. ALAIN : Est-ce qu'on n'a pas prévu un peu trop du coup ?

- 62. VIVIANE :** Mais non ! la soirée continue, mon chéri. Et puis, ce sont les mariés qui fournissent. Et n'oublie pas le retour de mariage, la réception des familles à la maison... En tous cas Kossi, bravo pour ta prise en charge des festivités.
- 63. ALAIN :** Une vraie réussite, l'œuvre d'un maître.
- 64. KOSSI :** Eh doucement, Eliane m'a beaucoup aidé, ne l'oublions pas. Et puis, heureusement que tu étais là pour sauver la décoration de la salle de danse. Mais le pire c'est de ne pas avoir anticipé le délestage. On aurait pu louer des groupes électrogènes et éviter ce retard de plus d'une heure.
- 65. VIVIANE :** Oui, mais une fois la fête lancée ... juge toi-même : tout le monde est content... ça se passe bien !
- 66. ALAIN :** Et surtout, tu as su faire le bon choix pour les prestataires qui sous-traitent. Vraiment, ils ont été efficaces et ponctuels, surtout les restaurateurs...
- 67. KOSSI :** Par contre ce décorateur... plus JAMAIS... On aurait dû en choisir un plus expérimenté, et puis le choix des couleurs ne m'a pas trop convaincu.
- 68. VIVIANE :** Mais c'est le choix de la mariée. Si elle exige le rouge et le vert comme couleurs de base... Tu n'y peux rien !
- 69. KOSSI :** Arrgh ! Même avec tes retouches ça faisait trop criard, des tons plus doux auraient mieux rendu.

- 70. ALAIN :** Ouais et c'est un problème qu'on aura souvent : nous ne sommes que des conseillers, nous ne pouvons pas nous mettre à la place des intéressés... Peut-être que là aussi nous avons manqué d'expérience et de tact pour les convaincre de choisir des couleurs plus agréables.
- 71. VIVIANE :** C'est sûr, mais ce n'est pas si mal que ça.... Et puis le DJ, ouah ! Il est vraiment top...
- 72. ALAIN :** Allez, on trinque ! Longue vie à Young Design !
- 73. VIVIANE et KOSSI :** Longue vie à YD !

74. SFX : Bruit de verres qui s'entrechoquent

75. ATMO : les protagonistes boivent pendant les prochaines répliques

- 76. ALAIN :** **(En riant)** Mais attention, à l'avenir, il ne faut plus me charger du cocktail, je ne m'y connais pas assez.... Les amuse-gueules n'étaient pas du goût de tout le monde...
- 77. KOSSI :** Dans ce genre de réception tu ne peux pas satisfaire chaque souhait. Et puis soit positif : tu as été parfait en relations publiques, la conception et la distribution des cartons d'invitation... chapeau ! Et le tout dans les temps s'il vous plaît !
- 78. VIVIANE :** Je confirme, Arnaud et sa femme me disaient qu'avec le travail qu'ils ont dans l'entreprise, ils n'auraient jamais pu s'en charger eux-mêmes et les gens ont adoré le Design ...

- 79. ALAIN :** **(Baille)** Jean aussi m'a donné un coup de main... Et... qu'est-ce que vous pensez du mariage civil ?
- 80. KOSSI :** Là, c'est notre faute : on a mal coordonné l'heure d'arrivée des fiancés et on ne pouvait pas non plus maîtriser l'agenda des témoins.
- 81. VIVIANE :** Le maire était fâché d'attendre. Ça aussi, ça va être une habitude à prendre : harceler gentiment les gens au téléphone pour respecter les horaires.
- 82. KOSSI :** Et puis on s'est rattrapé à l'Eglise. Là, c'était parfait, ni retard, ni couac, avec notre experte aux commandes...
- 83. VIVIANE :** Merci, mais c'était un travail d'équipe.
- 84. M. SALANOR :** **(tousse pour se faire remarquer)** Hm hmm !
- 85. KOSSI :** Ah, tonton Salanor, vous êtes là...
- 86. VIVIANE :** Je ne t'ai pas vu depuis un moment. Tout va bien, la soirée te plaît ?
- 87. M. SALANOR :** La fête est très belle, mes enfants. Alors, là, je dois nous féliciter. Bravo !
- 88. ENSEMBLE :** Merci, merci tonton.
- 89. M. SALANOR :** C'est parfait, bon timing, tout est beau, ... et puis votre DJ, il sait quelle musique choisir pour nous faire danser...
- 90. ALAIN :** On voulait vous attirer vous spécialement sur la piste.
- 91. M. SALANOR :** C'est réussi !... Mais Maintenant profitez-en !

- 92. VIVIANE :** Ne t'inquiète pas tonton ! Là nous faisons le point... mais après nous allons nous DECHAINER, j'espère que le DJ a du Ragga !
- 93. M. SALANOR :** **(en riant)** Oh je n'en doute pas ! Mais, est-ce que vous avez des cartes de visite sur vous, ou des prospectus ou des choses du genre ?
- 94. KOSSI :** Oui bien sûr mais pour quoi faire ?
- 95. M. SALANOR :** Eh bien, c'est le moment ! Distribuez-en ! Faites-vous de la pub et de la clientèle. Si j'ai bien compris vous voulez faire de la « distribution directe », supprimer les intermédiaires, économiser les commissions... Vous avez tout organisé pour cette soirée n'est-ce pas ?
- 96. KOSSI :** Dans les moindres détails tonton Salanor !
- 97. M. SALANOR :** Eh bien voilà ! TOUS les invités ont VOTRE produit sous les yeux, vous n'avez même pas besoins de les convaincre ! Il vous suffit de leur laisser vos coordonnées. Soyez ingénieux ! C'est ça le business : la rapidité, la réactivité, l'opportunisme...
- 98. VIVIANE :** **(Subjuguée)** Tonton, tu es génial **(elle lui saute au cou et l'embrasse)**
- 99. M. SALANOR :** **(Content)** Bah, je veux juste vous encourager un peu. **(En partant)** Bon, je vous laisse, la fête est tellement belle que j'y retourne !

100. SFX : Bruit des pas qui s'éloignent

- 101. KOSSI :** C'est génial. On va distribuer tout ça à la fin de la soirée.
- 102. ALAIN :** (Vif) Mais non, tout de suite. Il l'a dit, il faut être réactif. **(En partant)** On commence discrètement à les distribuer tout de suite sinon à la fin, la moitié des gens sera déjà partie...
- 103. VIVIANE :** **(boit)** Attends moi ! je fini mon verre et j'arrive !
- 104. Narrateur :** La première expérience de nos héros se révèle plutôt positive. Non seulement la fête est réussie, mais elle donne aussi aux trois jeunes la possibilité de se faire connaître auprès de clients potentiels. Un aspect essentiel dans le secteur des services, comme l'explique Daniel Huba.

105. Daniel Huba 48''

« Une fois de plus, chers auditeurs, tout cela dépend du type de commerce que vous faites. Dans le secteur des services, on préfère généralement travailler directement avec le client parce que cela permet de gagner sa fidélité. Dans les affaires, la fidélité c'est comme un engagement –non-écrit – de la part de vos clients : ils vont faire appel à vous pendant une longue période. Par exemple si vous avez un salon de coiffure, si vous êtes dans le domaine des transports ou des technologies de l'information et de la communication. C'est ce qu'on appelle le secteur des services. Mais si vous êtes dans le secteur du commerce et que vous proposez des produits, par exemple des céréales ou des vêtements, alors vous pouvez faire appel à des intermédiaires, parce que dans certains cas vous ne pouvez pas atteindre l'ensemble du marché et vous dépendez des circuits de distribution existants. »

OUTRO :

C'était le sixième épisode de notre série Learning by Ear consacrée à la création d'entreprise et réalisée avec la participation d'un expert : Daniel Huba, maître-assistant au centre régional pour le développement d'entreprise de l'université Inoorero de Nairobi au Kenya. Comment les affaires de Viviane, Kossi et Alain vont-elles se développer ? Vous le saurez en écoutant le prochain épisode ! Avez-vous des amis qui se sont eux aussi lancés dans les affaires ? Quelles difficultés ont-ils rencontré ? Parlez-nous de vos expériences, en nous envoyant un e-mail à l'adresse suivante : french@dw-world.de

Et si vous souhaitez réécouter cet épisode ou bien écouter les autres feuilletons de Learning by Ear, une seule adresse : www.dw-world.de/lbe

Au revoir et à bientôt !

FIN