



# Analyser et comprendre les attentes et comportements d'interlocuteurs allemands



# Pour une bonne coopération attention aux différences !

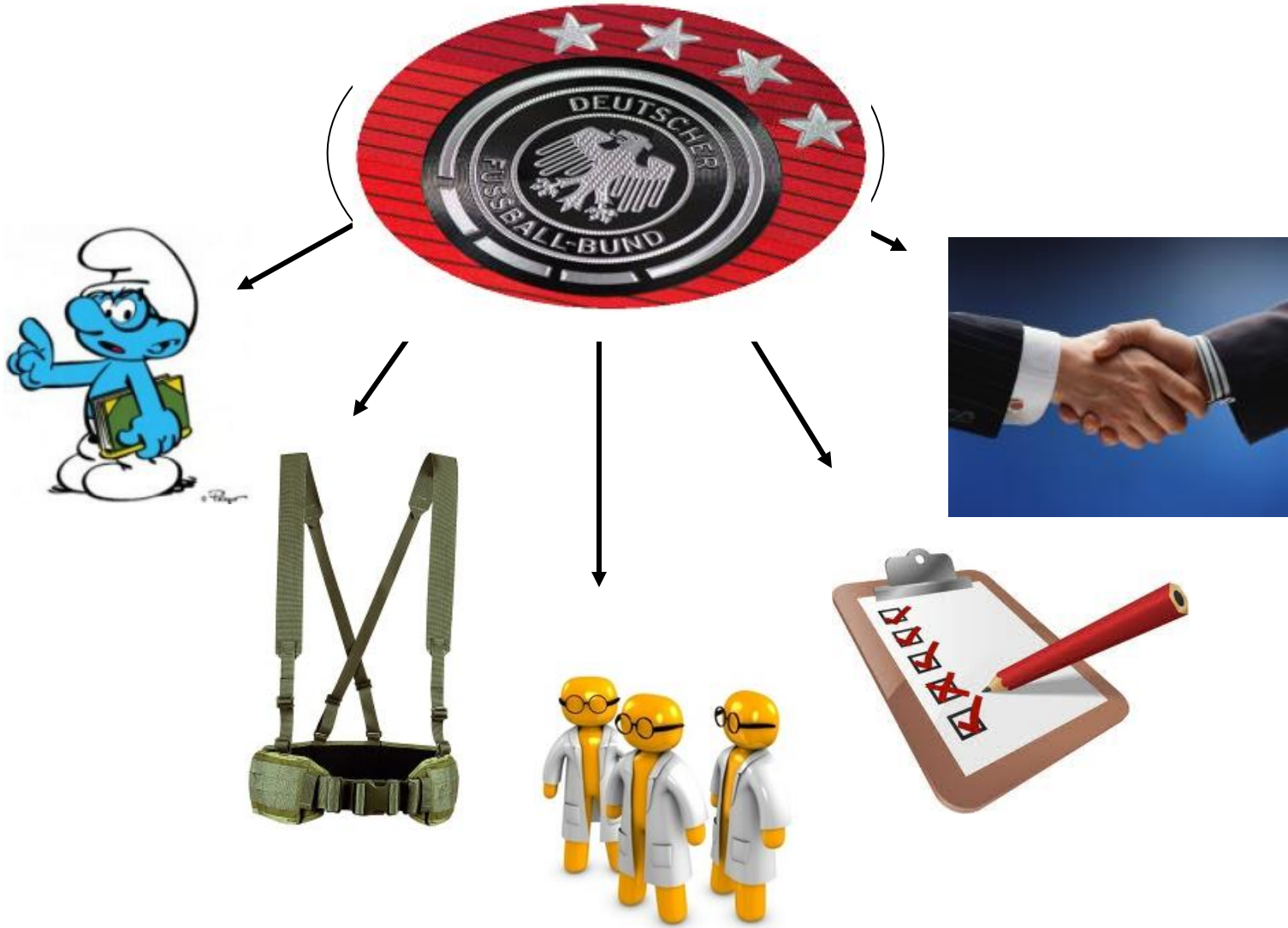


I have a  
dream...



...achtung  
! Nicht so  
schnell





## Portrait robot : acte 1

- **Assurance:**

- Sentiment de supériorité
- Postulat d'avoir raison
- Aversion de la remise en question de ce qui a été pensé collectivement



- **Sécuritarisme :**

- Faible propension au risque (tempérament sécuritaire / parieur) - prévention contre les aléas
- Recherche appliquée / recherche fondamentale
- Obsession pour les aspects sécurité, qualité et de fiabilité
- Intérêt factuel „der Teufel steckt im Detail“ - besoin de transparence - culture de l'écrit
- Intérêt pour tout signe de pérennité
- Attentif aux références et „cautionnements“ (normes, leaders d'opinions, tests, instituts...)



## Portrait robot : acte 2

- **Matérialiste/Productiviste/Expertise :**

- Dynamique productiviste et logique d'investissement
- Importance de l'achat : „der Gewinn Liegt im Einkauf“
- Approche technicienne, moins «commerçante»
- L'innovation est un must (mais ne doit pas révolutionner l'existant)
- La spécialisation est un facteur de performance, de maîtrise et de confiance - l'expertise métier est indispensable

- **Relation au temps:**

- Monochronisme et programmation à outrance : „Eins nach dem Andere“ et „Alles abhacken“
- Optimisation du temps : ponctualité et efficacité
- On privilégiera le long terme à l'opportunité





## Portrait robot : acte 3

- **Relation aux autres :**

- La diversité est une richesse, si elle accepte de se soumettre à un minimum de règles communes
- A l'affût des signes de reconnaissance / facteurs de risques
- Curiosité, mais peu de quête relationnelle
- Langage direct et peu nuancé
- Prise de décision collégiale - la démocratie ne se discute pas
- Réticence à la remise en question des décisions
- Instinct grégaire : suspicion à l'égard de ce qui n'est pas « dans la norme » - solidarité de clan (objectif : en faire partie)
- Forte identification à la collectivité - pas de dénigrement / effet bouclier





## Stratégies d'approche

- Produit simple, acte de vente court, récurrent, clientèle dispersée : **agents**
- Nécessité de proximité logistique, installation, service : **distributeurs**
- Sous-ensemble, demi-produit : **partenaire intégrateur / constructeur**
- Produit spécifique, acte de vente long, clientèle grands comptes : **approche directe... germanisée**





## Recruter un commercial Allemagne

✓ Idéalement « un allemand en Allemagne »



✓ Spécialisation



✓ Localisation



✓ Considérations linguistiques



✓ Rémunération et équipements



**Nicht gut**



**Gut**



**Besser!**



# La Chambre de Commerce et d'Industrie Française en Allemagne



**CCFA**  
Lebacher Straße 4  
D - 66113 Saarbrücken  
Tél.: 0049(0) 681/ 99 63 - 0  
Fax: 0049(0) 681/ 99 63 - 111

[www.ccfa.de](http://www.ccfa.de)

[www.strategy-action.com](http://www.strategy-action.com)

...et sa filiale  
**Strategy & Action GmbH**

## Qui sommes nous ?



## QUI SOMMES NOUS ?

- **Association** de 312 entrepreneurs, comptant 47 collaborateurs
- **A but non lucratif**, mais contrainte d'**autofinancement**
- Des **services associatifs** et administratifs :
  - Conférences, séminaires, publications sur Fra-All
  - Récupération de TVA sur frais commerciaux en Europe
  - Représentation fiscale et gestion salariale
- **2 centres d'affaires** (SB, FFM) + 5 adresses (HH, B, D, S, M):
  - 12 chargés de clientèle trilingues
  - 240 sociétés domiciliées, 38 créations en 2013,
  - 42 bureaux en location
  - 18.000 heures de secrétariat / administration des ventes déléguée
- **Un appui au développement** :
  - 13 consultants - commerciaux à temps partagé / chargés de mission
  - 59 missions en 2013 (prospection B to B, recrutements, animation de réseaux commerciaux, M&A)
    - dont 24 missions récurrentes : technico-commerciaux à temps partagé
- Des **partenariats** avec :
  - en France : les CCI, les collectivités territoriales, BPI France, COFACE, des Fédérations Professionnelles, des réseaux d'expertise
  - en Allemagne : UBIFRANCE, Credit Reform, Schober, C-House, des réseaux bancaires, des réseaux d'expertise/clusters





**Viel Spaß  
und...**

**...viel Erfolg**