

Les dossiers packagés

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne



Pour toute information complémentaire, contactez :
Le Département Développement International
de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Saint-Etienne / Montbrison
Tél : 04.77.43.04.50 – Fax : 04.77.43.04.76

Retrouvez tous les dossiers packagés en téléchargement direct
sur le site : www.saint-etienne.cci.fr

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

Aujourd'hui, la mondialisation de l'économie génère une compétition encore plus forte.

Une présence active et un bon interface avec les clients et les prospects constituent de bonnes bases pour déboucher durablement sur un marché. A ce titre, la mise en place d'un réseau d'agents représente l'une des solutions efficaces dans la démarche commerciale.

Ce dossier a pour but de recenser les méthodes et les organismes existants, afin de vous faire gagner du temps et de l'énergie dans la recherche.



LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

CHAMBRE DE COMMERCE
INDUSTRIE ET SERVICES
SAINT-ETIENNE MONTBRISON

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

1 – Qu'est ce qu'un agent commercial?

Un agent commercial est une personne indépendante qui est chargée, de façon régulière, de négocier des affaires (contrats de toute nature et ventes) et même de les conclure pour le compte d'une autre personne ou entité (Mandant).

2– Le choix de l'agent

On recense deux sortes d'agents :

- ✓ **L'agent salarié** : travaille uniquement pour le compte de l'entreprise qui l'emploie,
- ✓ **L'agent multicarte** : travaille pour plusieurs sociétés et est généralement rémunéré à la commission.

La notion française de VRP n'est pas reprise en tant que telle dans les autres pays. Il est donc nécessaire de s'adapter au statut de l'agent dans le pays visé.

La confusion est également fréquente entre l'agent et l'importateur / distributeur. Un tableau comparatif résumant les avantages et inconvénients de chaque système est repris en annexe 1.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

CHAMBRE DE COMMERCE
INDUSTRIE ET SERVICES
SAINT-ETIENNE MONTBRISON

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

Le réseau d'agents doit respecter la structure du marché choisi et son organisation en dépend.

Exemples :

L'Allemagne étant un pays fédéral, le marché est organisé en Länder. L'agent a un statut de commerçant et est inscrit au registre du Commerce et des Sociétés.

En Belgique, un agent wallon peut difficilement prospecter la région flamande.

En Grande Bretagne, il est coutume , pour les agents de rédiger d'abord un contrat d'essais de 12 à 18 mois.

Pour des raisons fiscales ou logistiques, un agent devra souvent se limiter à une zone géographique de prospection limitée. Une exclusivité sur l'ensemble d'un pays n'est donc pas toujours recommandée.



LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE


CHAMBRE DE COMMERCE
INDUSTRIE ET SERVICES
SAINT-ETIENNE MONTBRISON

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

3– Trois méthodes de recrutement

Ces méthodes sont complémentaires, vous pouvez les combiner ou en appliquer une en particulier.

3.1 – La méthode documentaire

✓ Les Missions Economiques vous proposent **des ouvrages et des fiches de synthèse** sur le thème des agents, gratuites ou payantes. Néanmoins, le niveau de détails est fluctuant d'un pays à l'autre. Les adresses utiles reprises dans ces synthèses permettent parfois de remonter les filières.

Exemples de fiches de synthèse :

« *Les contrats commerciaux aux Pays-Bas* »,

« *Le conseil juridique et fiscale en Autriche* »,

« *Les agents commerciaux en Allemagne* » : *conseils pratiques et juridiques pour le recrutement d'agents commerciaux en Allemagne.*

Site Internet : <http://www.tresor.economie.gouv.fr/se/> puis sélectionner le pays visé.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE


CHAMBRE DE COMMERCE
INDUSTRIE ET SERVICES
SAINT-ETIENNE MONTBRISON

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

✓ Les salons spécialisés :

Ils peuvent être utilisés en repérage d'agents potentiels:

- par le catalogue ou le site Internet de l'exposition, lorsque les intermédiaires ont le droit d'y exposer,
- en visite de l'exposition, lorsque les organisateurs mettent en place des systèmes de rapprochement,
- lorsque les syndicats d'agents disposent d'un bureau de contact sur l'exposition.

✓ Les fédérations professionnelles :

Celles de votre domaine d'activité, dans le pays visé, recensent parfois les agents commerciaux principaux du secteur.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

✓ Les bases de données :

Elles sont accessibles par Internet et constituent un moyen gratuit pour repérer des agents pays par pays. La différenciation entre fabricants, distributeurs et agents est toutefois aléatoire selon les bases utilisées.

Quelques exemples de sites (liste non exhaustive) :

www.europages.fr

www.kompass.com

www.laniac.org



LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

3.2 Les syndicats professionnels d'agents

Cette méthode consiste à entrer en contact avec les fédérations ou associations professionnelles d'agents. Leurs adhérents représentent un important pourcentage des agents actifs sur le marché.

Vous retrouverez l'ensemble des fédérations sur le site Internet www.iucab.nl, qui est un portail de tous les syndicats européens. Il vous suffit ensuite de cliquer sur le pays visé pour être en lien avec le principal syndicat du pays visé (CDH pour l'Allemagne, UBAC pour la Belgique, MAA pour le Royaume-Uni...).

Dans certains cas vous détecterez directement les coordonnées de l'agent (ex : Autriche).

Dans d'autres cas, il vous faudra compléter le processus par une annonce dans les journaux publiés par ces fédérations (Ex : Allemagne : Bulletin de liaison HV journal).

Ce système permet de détecter les agents disponibles sur le marché. La limite est que ce ne sont pas obligatoirement les meilleurs et les plus introduits.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

3.3 La méthode terrain : l'approche directe des clients finaux

La méthode consiste à interroger les utilisateurs finaux de vos produits, pour repérer les agents les plus efficaces les visitant.

Après avoir constitué une liste idéale d'agents souhaitables, la sélection finale permet de garder les meilleurs disponibles sur le marché.



LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

CHAMBRE DE COMMERCE
INDUSTRIE ET SERVICES
SAINT-ETIENNE MONTBRISON

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

4- Les principaux organismes

Vous pouvez appliquer par vous-même les méthodes décrites précédemment, en ne négligeant pas le coût humain et financier qu'elles représentent.

Si vous préférez vous appuyer sur des organismes extérieurs, certains sont spécialisés sur une aide complète aux entreprises qui souhaitent mettre en place une force de vente dans l'Union Européenne.

✓ Les CCIFE (Chambres de Commerce et d'Industrie Françaises à l'Etranger)

La plupart ont mis en place une prestation complète de recherche d'agents, de la détection à la sélection finale et même parfois à l'animation du réseau constitué.

Pour des informations complémentaires ou des devis personnalisés : www.uccife.org.

Pour obtenir des conditions financières préférentielles, prenez au préalable contact avec la CCI de Saint-Etienne.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE


CHAMBRE DE COMMERCE
INDUSTRIE ET SERVICES
SAINT-ETIENNE MONTBRISON

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

✓ ERAI (Entreprise Rhône-Alpes International)

Sa mission est de simplifier le développement international des PME et favoriser les flux d'affaires vers Rhône-Alpes .

ERAI dispose de 16 bureaux permanents dont 10 Antennes et 8 Relais à l'étranger (Exemple : Barcelone, Montréal, Turin, Stuttgart, Atlanta...).

Parmi les prestations de ces antennes, la recherche et l'animation d'agents commerciaux est proposée sous forme de devis spécifique.

Pour plus d'informations, connectez vous sur le site Internet : www.eraï.org.

Les responsables des antennes ERAI sont régulièrement invités par la CCI Saint-Etienne pour des rendez-vous personnalisés avec les entreprises de la Loire.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

5- L'aspect juridique

✓ Etablir un contrat d'agent est essentiel pour vous prémunir d'éventuels litiges. Afin de vous aider dans votre démarche, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Saint-Etienne met à votre disposition gratuitement des contrats types d'agences en différentes langues. Contact : Département Développement International au 04.77.43.04.50.

✓ Pour rédiger un contrat personnalisé, il est nécessaire de faire appel à un avocat. Vous pouvez vous adresser :

- Au Barreau de Saint-Etienne : www.avocat-saint-etienne.com
- A la maison des avocats : Maison des avocats – 36 Rue de la Résistance – 42 000 Saint-Etienne – Tel : 04.77.33.16.22.

✓ Certaines Chambres de Commerce et d'Industrie Françaises à l'Etranger proposent un portail juridique ainsi que des ouvrages.

Exemples : Italie « Le contrat d'agence commerciale » - Tarif : 40 €.

Allemagne : CCFA – portail juridique complet

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE

Recruter et animer un réseau d'agents commerciaux dans l'Union Européenne

Agent commercial	Agent importateur
<p data-bbox="392 348 556 382">Avantages</p> <ul data-bbox="392 396 1122 718" style="list-style-type: none">✓ L'entreprise peut gérer son marché de manière plus autonome (politique de prix, de gamme, promotion, positionnement d'image...).✓ Meilleure répartition des risques : on peut perdre un agent commercial sans perdre la totalité du marché (vous êtes propriétaire de la clientèle).	<p data-bbox="1163 348 1327 382">Avantages</p> <ul data-bbox="1163 396 1893 761" style="list-style-type: none">✓ Un seul compte client : simplification de la facturation, des expéditions, concentration et donc meilleure appréciation du risque commercial.✓ Délégation à l'importateur de nombreuses tâches : stockage, SAV, risque client final, marketing (promotion, packaging, surveillance marché).✓ Faible investissement commercial (l'agent assure à la fois la promotion des ventes et la fiabilité des règlements).
<p data-bbox="392 858 614 892">Inconvénients</p> <ul data-bbox="392 906 1122 1293" style="list-style-type: none">✓ Suivi lourd : création d'un réseau de plusieurs agents, indispensable dans certains grands marchés (USA, Allemagne), gestion de nombreux comptes clients. Restent généralement à la charge de votre entreprise: le stockage, la livraison au client final, le SAV, le marketing local.✓ Augmentation du risque commercial. Dans de nombreux pays, le statut d'agent commercial est très protégé (indemnité de clientèle...), en particulier dans l'Union Européenne.	<p data-bbox="1163 858 1385 892">Inconvénients</p> <ul data-bbox="1163 906 1893 1322" style="list-style-type: none">✓ Relation de dépendance (la clientèle finale est propriété de l'importateur).✓ Absence de « levier de commandes » propre (prix final, politique commerciale) pour faire évoluer les marchés.✓ Obligation d'entretenir régulièrement les motivations de l'intermédiaire.✓ Vérifier que la politique de prix pratiquée par votre agent importateur est compatible avec le marché.

LEADER DU
DEVELOPPEMENT
ECONOMIQUE