

Brevet de Technicien Supérieur

COMMERCE INTERNATIONAL
à référentiel commun européen

**U51 – Prospection et suivi de
clientèle**

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

L'utilisation d'une calculatrice réglementaire est autorisée.

Calculatrice électronique de poche – y compris programmable, alphanumérique ou à écran graphique, – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

**L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de
tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.**

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1/13 à 13/13.

Il est demandé au candidat de se situer dans le contexte des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier sa démarche.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement dans sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

CIE5PSC

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc.

LENNOX

La société LENNOX a été fondée en 1895 aux USA dans l'Iowa, par Dave LENNOX, concepteur de la première chaudière à charbon en acier riveté.

Depuis la société s'est spécialisée dans la conception, la fabrication et la commercialisation d'une vaste gamme de produits destinée aux marchés du chauffage, de la ventilation, du conditionnement d'air et du refroidissement. L'activité s'articule autour de quatre domaines :

- installation de chauffage et de conditionnement d'air pour les habitations
- installation de chauffage et de conditionnement d'air pour les locaux commerciaux
- équipement de réfrigération et de stockage de denrées périssables (restaurants, distribution)
- installation, maintenance, service après-vente.

Le développement international de LENNOX s'est opéré par croissance externe, grâce au rachat de différentes entreprises en France, en Espagne, aux Pays Bas ou en République Tchèque. Aujourd'hui c'est un groupe international, implanté sur tous les continents et dont le siège social est à Dallas.

La société LENNOX France est spécialisée dans la production de systèmes de climatisation centralisée et de traitement d'air, armoires de climatisation, groupes de condensation à air... Elle est leader sur le marché de la fourniture d'unités de climatisation en toiture (ou rooftops). Son savoir-faire lui permet de concevoir des équipements modulaires, s'installant rapidement, pour des applications commerciales (climatisation d'une surface de vente de Grande et Moyenne Surface...), industrielles (installation de traitement d'air pour un laboratoire de recherche...), ou tertiaire (climatisation d'immeubles de bureaux...). Elle compte ainsi parmi ses clients l'Oréal, la FNAC, St Maclou, Mac Donald's, ou le siège de l'UNESCO à Paris...

De plus en plus, les recherches portent sur des applications respectant l'environnement et plus particulièrement la couche d'ozone.

LENNOX dispose de plusieurs agences commerciales en UE (Allemagne, Espagne, Royaume-Uni, Portugal, Pologne...) en Russie et Ukraine. Sur d'autres marchés, elle développe ses ventes à l'export par l'intermédiaire d'agents ou de distributeurs pour les pays du Maghreb, du Proche Orient, d'Israël...

LENNOX France est en charge du développement commercial en Europe et au Moyen-Orient.

CIE5PSC

Partie I - Participation au salon « The Big Five » (Annexes 1 à 7)

Afin de rencontrer un certain nombre de clients potentiels, Lennox décide de participer au salon « The Big Five » à Dubaï. La participation à cette manifestation est aussi l'occasion pour Lennox de faire largement connaître son nouveau produit Neosys et ainsi d'afficher l'image dynamique de l'entreprise.

Le directeur commercial s'y rendra accompagné d'un collaborateur. Il vous demande de l'aider à préparer la manifestation commerciale.

Il a souscrit une assurance prospection auprès de la COFACE.

Travail à faire

- 1) Justifiez la décision prise par Lennox de participer au salon de Dubaï.
- 2) L'entreprise a décidé de publier dans le journal du salon « The Big Five Show Daily Newspaper » un communiqué de presse présentant l'entreprise et en particulier le nouveau produit Neosys.
Rédigez ce communiqué de presse en français (150 à 180 mots).
- 3) Calculez le budget global de participation au salon en EUR.
- 4) Appréciez la décision prise par LENNOX de souscrire une assurance prospection.

Partie II - Mode de Présence : choix d'un partenaire commercial (Annexes 8 et 9)

Sa présence sur les salons a permis à LENNOX d'obtenir des contrats d'installations d'air climatisé pour plusieurs hôtels de Dubaï. L'entreprise souhaite désormais développer un véritable courant d'affaires sur ce marché par l'intermédiaire d'un partenaire local.

Travail à Faire

- 1) Présentez les avantages et les inconvénients du recours pour LENNOX à un importateur ou à un agent.
- 2) La sélection du partenaire le plus adapté pour le marché des Émirats Arabes Unis.
 - 2.1) Proposez les critères les plus pertinents pour ce choix.
 - 2.2) Indiquez le partenaire que vous choisiriez parmi les quatre proposés en annexe 8 et justifiez votre réponse.
- 3) Établissez une liste structurée des éléments que le négociateur de LENNOX doit prendre en considération pour réussir le rendez-vous avec le partenaire pressenti.

BARÈME

Partie 1	28 points
Partie 2	32 points
Total	60 points

Liste des annexes

		Pages
Annexe 1	Exemples de produits et d'installations	4
Annexe 2	Les grands chantiers de Dubaï	5
Annexe 3	Présentation du salon "The Big Five"	6 et 7
Annexe 4	Le journal du salon	7
Annexe 5	Le nouveau produit	8 et 9
Annexe 6	Participation au salon "the Big Five" du 23 au 27 novembre 2009	9
Annexe 7	Tableau prévisionnel d'amortissement de l'assurance – prospection pour le salon "the Big Five"	10
Annexe 8	Fiches descriptives des partenaires éventuels	11

ANNEXE 1 - Exemples de produits et d'installations*** Unité autonome de climatisation en toiture / Rooftop à récupération de chaleur**

Ce système est particulièrement adapté aux salles de cinéma et aux applications exigeant une grande quantité d'air neuf.

*** Armoire de climatisation haute précision (INNOV@)**

La gamme d'armoires de climatisation INNOV@™ H a été conçue pour garantir le respect et la stabilité de tous les paramètres ambiants. Elle est la réponse parfaite aux exigences techniques des différents types d'applications (salle informatique, centres de traitement de l'information, local métrologie, etc.).

*** Des refroidisseurs de liquide / pompes à chaleur à condensation par air ECOLEAN au R410A : de 22 à 174 kW**

L'unité la plus compacte du marché

Une efficacité énergétique inégalée grâce au R410A

Un fonctionnement silencieux

Prêt à l'emploi

**Exemples de réalisation :**

2 rooftops Pompe à Chaleur + gaz pour climatiser la salle et la cuisine des restaurants McDonald's en France et le magasin FNAC Bayonne.



ANNEXE 2 - Les grands chantiers de Dubaï

Un hôtel sous la mer, des pistes de ski et des pingouins en plein désert, une forêt tropicale sous verre... À Dubaï naissent les projets les plus fous de la planète. Avant la disparition de la manne pétrolière, l'émirat veut reconverter son économie et a prévu d'investir 50 milliards de dollars pour devenir la première destination touristique du monde.

▶ Il ne se passe pas un jour sans l'annonce d'un projet encore plus pharaonique que celui de la veille. Contrôlé par une des grandes familles de Dubaï, le promoteur immobilier local, Nakheel, est le maître d'œuvre des projets. Chez Nakheel on expose les maquettes des projets futuristes, comme le Dubaï Waterfront qui s'étendra sur 81 kilomètres carrés. Palm Island Jumeirah a été lancée en 2001 pour 1,5 milliard de dollars et ses villas (à 1,3 million de dollars) ont toutes été vendues. Fort de ce succès, deux autres îles vont suivre : Jebel Ali et Deira, puis The World, un ensemble de 300 îles constituant un planisphère géant.

Sur terre, c'est le même chantier, jour et nuit.

▶ Le long de l'autoroute à cinq voies, une photo du futur Burj Dubaï pointe vers le ciel : c'est la tour la plus haute du monde. En compétition avec Shanghai, sa hauteur exacte (environ 800 mètres) reste un secret.

▶ Au bord du même autoroute on aperçoit une drôle de construction : c'est une station de ski dans une galerie marchande. Avec 6 000 tonnes de vraie neige, cinq descentes de 400 mètres de long et des pistes de snowboard vous emmèneront au pied des pistes où vous attend un hôtel cinq étoiles de 400 suites et des petits chalets dessinés dans le pur style montagnard des Alpes. Premiers flocons : septembre 2005.

▶ Plus loin, le monde merveilleux de Dubaïland abritera 45 parcs à thème (de l'exploration spatiale à la découverte des dinosaures, en passant par le parc polaire du pinguinarium et une forêt tropicale). Sur 186 kilomètres carrés, ce parc d'attractions doublera à lui seul la superficie de Dubaï et devrait recevoir 200 000 visiteurs par jour.

Source : Dubai review, n° 12

ANNEXE 3 - Présentation du salon « The Big Five »



(Salon international de la construction, des technologies de l'eau et de l'environnement, de l'air conditionné et de la réfrigération, du nettoyage et de la maintenance, du travail du verre et du métal)

The Big five has an enviable reputation as the Middle East's most successful trade exhibition and is one of the world's major building and construction shows. Held annually, The Big five is an immensely strong international brand that continues to grow year on year. In 2008 The Big five broke all previous attendance records and was officially the largest trade show ever in the Middle East:

Total Exhibiting Companies:	2,839 (up 31,7% on 2007)
UAE Exhibitors:	582
International Exhibitors:	2,257 (79% of total)
Exhibition Floor space:	>37,000 m ² , net space sold
Total Visitors:	50,420 (up 22,8% on 2007)
UAE Visitors:	30,027
International Visitors:	20,393 (41% of total)
Number of Exhibiting Countries:	52
Number of National Pavilions:	30
Total Nations Represented:	139

5 Great reasons to exhibit

1. A years' worth of sales and marketing in five Days. For many exhibitors, the Big five is fundamental to boosting and accelerating annual sales. They know they'll accomplish a year's worth of marketing, brand-building, networking and deal-making in just five days.

2. It's the place to make a big impression and build regional coverage. Thanks to its coverage and reach capabilities, the Big five is your chance to get out there and talk to an audience on a mass scale, bring your brands to life, spread the word quickly and raise your presence in the marketplace. 2,839 companies from 52 nations exhibited in 2008 and 139 nations were represented in total.

3. Quality buyers and specifiers want to meet you. You'll meet more of the Middle East's high spending professionals and project specifiers than at any other event. More than 50,000 visited the Big five in 2008. They're sourcing new products, seeking expert advice and many won't visit any other regional show. The sheer calibre and buying authority of our audience makes the Big five the most time and cost efficient event for exhibitors to do business.

ANNEXE 3 (suite et fin)

4. The most comprehensive product offering in the Middle East. The Big five is the most comprehensive, all-round sourcing opportunity for the construction industry in the Middle East. Housing tens of thousands of products and services under 7 core product categories encourages crossover buying and delivers the complete buying and specifying chain – whatever your speciality, we have the biggest platform for your products and services.

5. You are guaranteed extensive international exposure and reach. Take a stand at Big five and you'll become part of a powerful and sustained international press and marketing campaign that engages the market all year-round. The scale of The Big five visitor promotion is hard to miss and captures the attention of a massive secondary audience worldwide before the show doors even open.

ANNEXE 4 - Le journal du salon

Show Daily Newspaper

The Big five Show Daily Newspaper is a great way to drive visitors to your stand. Published with Gulf Construction Magazine, more than 10,000 issues are distributed daily to visitors free of charge.

Source <http://www.thebig5exhibition.com/>



CIE5PSC

ANNEXE 5 - Le nouveau produit



NEOSYS™ •

Refroidisseur de liquide air/eau et pompe à chaleur (NEOSYS™)

Intégration architecturale soignée

Le design du NEOSYS a été pensé pour une implantation en milieu urbain ou résidentiel. L'esthétique poussée et soignée du NEOSYS™ intègre une carrosserie peinte aux bords arrondis et des grilles de protection latérales.

Sa ligne plate avec acrotères ne laisse pas deviner les ventilateurs. Ce design et la faible hauteur de l'unité (inférieure à deux mètres) faciliteront son installation discrète en toiture ou au sol. Cette esthétique soignée ne rend pas indispensable la présence d'un pare-vue autour de l'unité.

Performance acoustique avec ventilateurs à vitesse variable

Il n'est plus nécessaire de choisir entre les options « haute efficacité », « bas niveau sonore » ou « ultra silencieuse ». NEOSYS™ en une seule et unique version répond à tous les besoins. NEOSYS™ est équipé en standard d'un système intelligent : Active Acoustic Attenuation System™ qui permet, en faisant varier électroniquement de 0 à 100% le débit d'air nominal grâce aux ventilateurs à vitesse variable, de s'adapter à la charge thermique du bâtiment tout en limitant au maximum le niveau sonore émis dans l'environnement.

NEOSYS™ présente certainement la meilleure signature acoustique du marché grâce à la dernière génération de ventilateurs à pales aluminium profilées avec bord de fuite dentelé et à paliers extra-silencieux en céramique.

Performance installation et service

NEOSYS™ est livré avec des équipements de série montés en usine : grilles de protection latérales, module hydraulique complet comprenant des pompes simples ou doubles, basse ou haute pression, une vanne de réglage, un filtre, des connexions Victaulic et tous les composants hydrauliques indispensables. Nos clients doivent uniquement raccorder le groupe hydrauliquement et électriquement et mettre sous tension via l'interrupteur général.

NEOSYS™ est équipé d'une armoire électrique avec un panneau « Butterfly™ » à ouverture vers le haut et maintenu en position par des vérins pneumatiques. Il sert ainsi de protection contre les intempéries pour les intervenants lors des opérations de maintenance.

CIE5PSC

ANNEXE 5 (suite et fin)

Performance énergétique élevée

L'utilisation du fluide frigorigène R410A associée aux échangeurs à micro-canaux et aux ventilateurs à vitesse variable permet au NEOSYS™ d'avoir une consommation énergétique réduite tout au long de l'année et un coefficient de performance moyen (ESEER)* en mode froid supérieur à 4. NEOSYS™ en version pompe à chaleur offre également de très hautes performances en modes froid et chaud (COP jusqu'à 3.2).

Performance durable

Notre choix s'est porté sur l'utilisation de composants reconnus. Le premier d'entre eux est le compresseur « scroll-compliant » Copeland réputé pour sa fiabilité et sa robustesse. NEOSYS™ est aussi équipé de moto-ventilateurs ayant la particularité de posséder des paliers en céramique leur assurant ainsi une durée de vie supérieure. De plus, un des points forts du NEOSYS™ en version froid seul est l'incorporation de batteries tout aluminium offrant une meilleure résistance à la corrosion dans les environnements maritimes modérés ou légèrement agressifs sans nécessité d'ajouter un traitement particulier sur les ailettes ou sur la batterie.

Persuadée de sa qualité, LENNOX offre 3 ans de garantie sur ces composants.

La qualité fait la différence: garantie 3 ans pièces détachées. Cette garantie s'applique uniquement sur les compresseurs, ventilateurs et batteries condenseur. Suivant les conditions générales de garantie LENNOX, sous réserve de mise en service par LENNOX et de présence d'un contrat de service respectant les obligations établies par le constructeur.

Source : <http://www.lennoxfrance.com/>

ANNEXE 6 - Participation au salon « the Big Five » du 23 au 27 novembre 2009

Arrivée le 21 en soirée - départ le 28 novembre matin

I- Dépenses liées au salon

Billet d'avion Lyon/Dubaï (aller- retour), classe économique	430 EUR
Hôtel chambre standard, la nuit avec petit déjeuner	441 AED
Repas un menu de base est estimé à	65 AED
Location du stand, 15m ²	464 USD/m ²
Équipement du stand	50 USD/m ²
Frais de transport du matériel	300 EUR

Monnaie locale : dirham (AED) 1EUR = 4,5 AED

Cours dollar 1EUR = 1,42 USD

TABLEAU PRÉVISIONNEL D'AMORTISSEMENT DE L'ASSURANCE – PROSPECTION POUR LE SALON « THE BIG FIVE »

(sur la base d'un budget de dépenses approximatif de 11 000 EUR)

Exercices	Dépenses garanties	Dépenses réellement engagées	Dépenses prises en compte	Chiffre d'affaires	Amortissement	Solde	Quotité garantie	Indemnités (-) ou Reversements (+)	Primes
Période de garantie	11000		11 000	20 000	1 400	9 600	65%	6 240	330
Période d'amortissement complémentaire				30 000 60 000	2 100 4 200			- 2 100 - 4 140	
Bilan de la période d'amortissement								6 240	
Bilan final								0	

ANNEXE 8 - Fiches descriptives des partenaires éventuels

Electric Dubai

Installateur de matériel électrique depuis 2004. Dirigé par Monsieur Ben Kasimi. Le chiffre d'affaires réalisé en 2008 est de 5 000 000 USD sur la région de Dubaï. Son établissement comprend des entrepôts de stockage de 300 m²

L'équipe se compose de 15 personnes dont 8 techniciens chargés du montage et du service après vente, 4 commerciaux et 3 administratifs.

L'entreprise participe chaque année au salon ABU DHABI AIRCO INTERNATIONAL
Zone couverte : Dubaï

Dubaibylone

Structure spécialisée dans l'installation de climatiseurs en activité depuis 1999. À sa tête se trouve Monsieur Racheed El Kannaoui qui dirige 20 personnes dont 12 techniciens chargés de l'installation et du SAV et 4 commerciaux.

Pour le stockage des produits, elle dispose d'entrepôts d'une surface de 150 m²

Sa zone d'intervention est Abu Dhabi et Dubaï où elle réalise un chiffre d'affaires de 6 000 000 USD

Elle communique par différents canaux en réservant des stands lors des salons : Middle East Electricity, The Big five, International Property Show et en insérant des annonces publicitaires dans Dubaï News.

Dubaibuy

Monsieur Ahmed Zayed, grossiste importateur, réalise un chiffre d'affaires annuel de 10 000 000 USD depuis 2001.

Le personnel de l'entreprise se compose d'une petite équipe de 10 personnes chargées essentiellement du sourcing et de la prospection sur l'ensemble des pays du Golfe.

L'entreprise participe seulement aux rencontres industrielles organisées par les missions économiques du Golfe.

L'entreprise a une importante surface de stockage de 900 m² mais n'assure pas le service après vente.

Dubaï Kimai

Monsieur Patrick DUPONT, le directeur de la filiale de l'entreprise française KLIMAX, fabricant de systèmes de climatisation, implantée depuis seulement un an dirige une équipe multiculturelle composée de 6 personnes dont 3 expatriés français chargés de superviser les grands chantiers.

Malgré un effort de communication modeste en terme de budget (Invitation des clients et prospects à l'occasion du 14 juillet, participation au « Pavillon France » organisé par Ubifrance et diffusion de plaquettes institutionnelles, l'entreprise atteint pour cette première année d'exercice un chiffre d'affaires de 1,5 million USD.

Une petite équipe locale, en phase de recrutement, sera chargée du SAV.

Pour son stockage, l'entreprise loue provisoirement des entrepôts.

CIE5PSC

ANNEXE 9 - Relations d'affaires aux Emirats arabes unis

Les spécificités culturelles :

Language: The official language is Arabic, but English is commonly used as the main language of business in addition to almost all major dialects like Hindi and Urdu.

Working Hours The normal working week in Dubai is eight hours per day, five days per week. The day of rest in Muslim countries is Friday, so the majority of companies operating a five day working week take either Thursday or Saturday as the other day off.

Ramadan Ramadan is the holy month in which the finding of The Quran is commemorated. It lasts for a full lunar month, and all Muslims abstain from food, drink and tobacco between sunrise and sunset during this time. The fast¹ is broken each evening after prayers. Out of respect, you will also not eat, drink or smoke in public or in the presence of a Muslim during these hours.

Many local businesses and all government departments are only open for a few hours in the morning during the month of Ramadan. All restaurants and coffee shops are closed all day, and only open in the evening.

Dress code is more conservative during Ramadan, and women should wear either trousers or skirts below the knee, and shirtsleeves down to the elbow when in public. There are also strict regulations with regard to the consumption of alcohol and the playing of live music. Alcohol may only be served by hotels after 7.00 p.m., and no live music or dancing is allowed during this month.

Women and Business

Professional women are commonplace in the UAE and are generally treated seriously, particularly if the woman acts in a confident and self-assured manner. It is advised to dress conservatively and here again good grooming² is essential – you will find that all business people, male and female, are impeccably dressed. Patience and good humour will carry you through most situations.

General

Avoid contentious discussions about religion, the status of women and the politics of the Middle East. Remember that you are a "Resident Guest" of the United Arab Emirates and should be respectful of the culture and way of life here. By nature, locals are hospitable and extremely courteous. Aggression and rude behaviour are seldom seen; authority and calm are the norm.

La tenue vestimentaire : Le costume/cravate ou le tailleur sont de rigueur aux Emirats Arabes. Comme dans tous les pays musulmans, il convient de respecter les habitudes de discrétion locales : même si les femmes ne sont pas astreintes au port du voile, elles doivent adopter des tenues vestimentaires relativement strictes et sobres.

Travailler à Dubaï

Prendre un rendez-vous : Le meilleur moyen est le téléphone. La coutume privilégie le contact direct. Les interlocuteurs locaux répondent peu aux e-mails, préférez les SMS directement sur le portable de votre interlocuteur. Un rendez-vous confirmé doit être reconfirmé la veille voire le jour même !

Se rendre à un rendez-vous et circuler à Dubai : Dubaï connaît d'importants problèmes d'embouteillages routiers, accentués par les nombreux chantiers en cours :
- prévoir suffisamment de temps, 45 minutes minimum, entre deux rendez-vous.
- les adresses physiques n'existent pas : demander systématiquement à son interlocuteur un plan d'accès et des points de référence, éléments indispensables pour guider votre chauffeur.

Il se peut que votre interlocuteur soit absent au lieu de rendez-vous malgré confirmation : insister auprès du personnel d'accueil car bien souvent les cadres ne signalent pas leur présence et sont dans leurs bureaux.

¹ fast = jeûne ²grooming = apparence

CIE5PSC

ANNEXE 9 (suite et fin)

Doing business in Dubai:

Good manners and courtesy are prized attributes. Although you will be expected to be on time for an appointment, do not necessarily expect the same in reverse, punctuality is not considered a virtue and you may be kept waiting before or during your meeting. Be prepared to be kept waiting for an appointment, or even for a last-minute postponement that you will only be notified of on your arrival for the meeting.

Here, more than anywhere else, business is conducted on the basis of personal relationships and mutual trust. It is vitally important to build on these.

Arabs are an event-orientated people as opposed to time-orientated, and their hospitality roots stretch back many decades when all passing strangers were welcomed with shade and coffee during their journey through this land. The event of getting together is far more important than the schedule of the event.

Do not be put off if your meeting is interrupted by other guests or telephone conversations.

The upfront, hard-hitting approach is generally not welcome. Be aware that what may seem like evasiveness on the part of your host is usually an unwillingness to say no to your face.

Never refuse refreshments offered, as this will be taken as an insult to your host. Once you have received your refreshment, you may however, just take a sip and leave the rest in the glass or cup. Generally speaking, sweet black tea with fresh mint, small glasses of fragrant coffee, fruit juice or water will be offered.

Les négociations commerciales : Vous devez être capable de présenter vos produits ou vos services en anglais. Si vous ne maîtrisez pas cette langue, demandez le concours d'un interprète. Sont indispensables : documentation, cartes de visite, tarifs et fiches techniques en anglais et en grand nombre.

Disposer d'un réseau de contacts sur place est très important, et il vous faudra d'ailleurs vous déplacer fréquemment ou entretenir ces relations régulièrement si vous ne voulez pas qu'on vous oublie. Il arrive que des hommes d'affaires français se plaignent qu'il est plus important de connaître les bonnes personnes que de proposer les bons produits : « le délit d'initiés n'est pas un crime ici ». Noter aussi que toutes les réunions débutent par une longue période d'introduction, où l'on parlera de tout sauf de l'objet de la réunion !

Aux Emirats la parole donnée est essentielle. Les opérateurs locaux seront étonnés de ne pouvoir obtenir d'avis définitif sur les remises potentielles sur les prix, les conditions de livraison... Respectez scrupuleusement vos engagements, même verbaux. Quelle que soit votre position au sein de votre société, vous devez disposer d'un certain pouvoir décisionnel et de négociation. Vous aurez souvent à faire à des interlocuteurs non-émiriens : faites preuve d'attention et de patience pour découvrir qui détient réellement le pouvoir de décision. N'oubliez jamais d'associer les dirigeants émiriens dans les discussions décisives. Soyez prudent avant de signer un contrat-type. Il est vivement conseillé avant la signature d'avoir recours à un avocat spécialisé (la Mission Economique dispose d'une liste de ces avocats).

Le comportement : il est impératif de toujours garder un contact visuel avec votre interlocuteur quand il vous parle. Lui aura souvent tendance à parler fort et d'un ton presque agressif, car ce sont là-bas des signes de sincérité. Des détails à noter car dans les Emirats Arabes ils sont très importants : ne croisez jamais vos jambes, et ne montrez jamais la semelle de vos chaussures, cela serait interprété comme une insulte. Il est d'autre part impoli de demander à votre collaborateur local des nouvelles de sa femme ou de sa fille.

À votre retour en France : effectuez le suivi des contacts (envoi de cotations, d'échantillons...) dans un délai raisonnable. Au-delà de 2 à 3 semaines, votre démarche commerciale et le sérieux de votre entreprise seront remis en cause si l'entreprise n'a pas reçu un courrier de votre part.

*Sources : Sites : Mission Economique- Septimanie- CCI Touraine
Uaeinteract.com et easyexpat.com/dubai*