

### Situation 3

*Vous rencontrez Jordi Laporta, Patron de Gordells, une des plus grandes librairies de Barcelone*

**La situation :** Dans certaines très grosses librairies, vous mettez en place, en concertation avec la direction du magasin, des actions d'habillage des vitrines. Le but est de faire la promotion du guide, périodiquement, en décorant les vitrines avec des objets, des Guides, des maquettes, des affiches, bref, tout ce qui peut animer et habiller cet endroit stratégique du point de vente.

Ce type d'opération est toujours très attendu par les patrons des grosses boutiques, car cela leur permet d'animer le magasin et apporte une augmentation de la fréquentation et des ventes.

La procédure est simple : les librairies concernées vous demandent ce qu'elles désirent comme matériel d'habillage et de promotion, en fonction de leur cible, de leur particularité, de leur emplacement etc...et vous leur envoyez, avec les conseils de mise en place nécessaires.

**Le problème :** Jordi Laporta, le Patron de Gordells, une des plus grandes librairies de Barcelone, située sur la Rambla est furieux : Il avait expressément demandé, pour ses vitrines, quatre écrans plasma, pour la diffusion d'un film de pub sur le guide, et n'en a eu que trois. Une de ses vitrines est donc « orpheline d'écran ». Il a bien eu le reste du matériel (affiches, Guides géants, mascottes, goodies etc..mais pas le quatrième écran. Vous étiez en rupture de stock au moment de lui envoyer. Vous avez compensé cela par un mannequin (superbement conçu), qui lit un Guide, avec animation mécanique très fluide et presque humaine des gestes de la lecture. Vous pensiez que Mr Laporta serait très heureux. Apparemment, ce n'est pas le cas. Il a demandé à vous voir. Vous vous doutez qu'il n'est pas content.

**Votre objectif est d'apaiser la situation et de le convaincre que le « mannequin » est une très bonne solution. (85% des librairies en Europe l'approuvent et le demandent)**

**Votre interlocuteur :** Jordi Laporta est un des plus gros distributeurs d'Espagne, hormis les Grands Magasins et Grandes Surfaces. C'est un entrepreneur, patron de sa librairie depuis sa création il y a 30 ans. Lui et son magasin sont célèbres dans tout Barcelone. Caractère très affirmé. Colères homériques.