

## QUE VEULENT VRAIMENT LES CUISINISTES (2) ?

ILS SOUHAITENT VOIR LEURS COMPÉTENCES DE SPÉCIALISTES ÊTRE MIEUX CONSIDÉRÉES PAR LES MARQUES D'ÉLECTROMÉNAGER ENCASTRABLES. ÉTATS DES LIEUX, MOTIFS INVOQUÉS ET PISTES D'AMÉLIORATION.

Dans notre article du 23 janvier (sur le lien suivant) [Que veulent vraiment les cuisinistes ?](#), nous avons posé la question suivante : les marques d'électroménager encastrables appliquent-elles véritablement leur discours officiel de considération des cuisinistes « vecteur important de vente » comme elles les définissent souvent dans la presse, alors que les mêmes cuisinistes déplorent tout aussi souvent qu'elles jouent avant tout le jeu partenarial avec les enseignes de grandes distribution, type Darty ou avec les sites Internet de commerce qui leur font une terrible concurrence. Des premiers éléments de réponse ont été apportés dans notre baromètre d'opinion diffusé le 20 janvier (cf. lien suivant [Calme dominical et encastrable problématique](#)) et par les cuisinistes Jacky Bottaiolli à Sens (Yonne) le 24 février et Claude Dickely à Sélestat (Bas-Rhin) le 27 février. Nous dressons ici la synthèse de leurs arguments et de ceux formulés par d'autres professionnels, en y apportant notre analyse et des pistes de solutions.

En manière d'appareils encastrables comme d'autres choses, les concepteurs vendeurs de cuisines veulent être libres de leur choix de référencement de produits comme de leurs démarches commerciales. Aussi aspirent-ils légitimement à voir leurs compétences spécifiques reconnues par leurs fournisseurs d'électroménager, pour être considérés comme de véritables spécialistes de cette famille de produits ménagers, si particulière à mettre en œuvre et en fonctionnement chez les particuliers. Ils refusent d'être considérés comme des vecteurs obligés de vente assurant un débouché commercial parmi d'autres, mais estimés trop petits, indépendants et isolés pour qu'on écoute leurs suggestions, voire qu'on tienne compte de leurs besoins en termes de marges et d'exclusivité sur certaines gammes leur permettant de se distinguer des grandes enseignes (Darty, Boulanger) et des sites Internet de ventes (<http://www.mistergooddeal.com>, <http://www.cddiscount.com>, etc.) pour mieux résister à leur concurrence.

RENDÉZ-VOUS DANS VOTRE MAGASIN POUR EN PROFITER

**DÉCOUVREZ LA SÉLECTION SPÉCIALE RECETTE GAGNANTE** EN SAVOIR PLUS

<p><b>FOUR ENCASTRABLE WHIRLPOOL</b> AKZM6670X</p> <p><b>A-30%</b></p> <p>Nettoyage par pyrolyse, porte froide.</p> <p><b>699 €</b> dont 6 € d' éco part.</p> <p>LIVRAISON GRATUITE EN SAVOIR PLUS</p>	<p><b>LAVE-VAISSELLE ENCASTRABLE WHIRLPOOL</b> ADG2040X INOX</p> <p><b>A++</b></p> <p>Système PowerClean, tiroir à couverts.</p> <p><b>649 €</b> dont 6 € d' éco part.</p> <p>LIVRAISON GRATUITE EN SAVOIR PLUS</p>
<p><b>PLAQUE VITROCÉRAMIQUE WHIRLPOOL</b> AKM700NE</p> <p><b>6 niveaux de puissance.</b></p> <p><b>239 €</b> dont 2 € d' éco part.</p> <p>LIVRAISON GRATUITE EN SAVOIR PLUS</p>	<p><b>MICRO-ONDES GRIL ENCASTRABLE WHIRLPOOL</b> MIN4200X INOX</p> <p><b>Diamètre plateau 25 cm, capacité 22 litres.</b></p> <p><b>449 €</b> dont 2 € d' éco part.</p> <p>LIVRAISON GRATUITE EN SAVOIR PLUS</p>

Nombre de cuisinistes ont ainsi le sentiment d'être considérés comme la dernière roue d'un carrosse conduit par les fabricants d'électroménagers, d'être méprisés par des marques ayant une conduite impérialiste, parce que s'estimant incontournables sur le marché de la cuisine en général et pour les cuisinistes particulièrement. Certains distributeurs spécialistes supportent de moins en moins la pression qui leur est faite par des attachés commerciaux, arguant que référencer leur(s) marque(s) est un devoir pour ne pas passer pour un professionnel à côté de la plaque (de cuisson ?), ne répondant pas aux attentes de leur clientèle, au risque de rater des affaires de vente globale de cuisine (on a toute de même du mal à imaginer un couple, trépidant, s'effondrant en *nervous breakdown*, tombant en crise de tétanie ou faisant un scandale, parce que le cuisiniste ne référence pas la marque demandée...).



© Quechoisir.org

Selon les humeurs et tempérament de chacun, les cuisinistes se déclarent « lassés », « éçœurés », « agacés », ou « impuissants » pour ne plus subir cette situation pesante. Pourtant, celle-ci n'est pas une fatalité comme n'est pas non plus une obligation de référencer les marques de tous les groupes d'électroménager pour rester concurrentiel et attractif. Des agences de cuisines nous ont ainsi déclaré « travailler de manière plus efficace et sereine, depuis qu'ils n'acceptent plus ce diktat » et ont décidé de ne référencer que trois ou quatre marques de leur choix, une par quartile (ou segment de gamme) le plus souvent. Cette sélection peut s'opérer au sein des marques habituelles que sont Whirlpool, Electrolux, Neff, Gaggenau, Siemens ou Miele, dont les gammes ne se distinguent pas suffisamment aux yeux du grand public pour que l'une d'entre elles soit incontournable (cf. le visuel de fours ci-dessus). Elle peut tout autant porter sur une offre alternative, intégrant des marques certes moins dominantes dans le circuit des cuisinistes mais qui bénéficient d'une notoriété au moins aussi grande et d'une image au moins aussi bonne dans le grand public, ceci en raison de leur positionnement prix attractif (Beko par exemple) auquel s'ajoute une connotation de fabricant délivrant des produits utiles et technologiques dans d'autres univers de consommation bien plus branchés et demandés chez les consommateurs (au premier chef Samsung, devenu l'un des leaders mondiaux pour les lave-linge, mais aussi et surtout pour les téléphones portables et les téléviseurs). Cette réflexion n'est pas nouvelle et nous l'avons déjà développée en avril 2011 dans notre *Guide des idées reçues*, toujours

A moi le TOP du TOP des VENTES CDISCOUNT !

BRANDT FP1266X

650,00 €  
**293 €99**

Ajouter au panier

SIEMENS HB75GB560F

949,99 €  
**497 €29**

Ajouter au panier

± d'offres à partir de 412.09 €

CONTINENTAL EDISON FCN3N

126,03 €  
**103 €99**

Ajouter au panier

WHIRLPOOL AKZ 520/WH

630,00 €  
**294 €58**

Ajouter au panier

± d'offres à partir de 294.58 €

WHIRLPOOL AKZ598NB

730,00 €  
**343 €99**

Ajouter au panier

consultable sur notre site en cliquant sur le lien suivant [Un bon cuisiniste doit proposer un grand nombre de marques d'encastrables.](#)

Comme autre solution, des cuisinistes ont décidé de jouer cartes sur table dans le discours tenu à leurs prospects, en mettant en avant leur atout majeur d'expert en matière d'appareils encastrables. Concrètement, cela se traduit par la démarche suivante, ils ne dissuadent plus leurs clients d'acheter leur électroménager sur

Internet ou dans les grandes surfaces, mais insistent, en conservant un ton toujours objectif et sans animosité, sur les risques pris en termes de problèmes de livraison, d'installation, et de SAV. Ainsi, ils précisent qu'en cas de casse ou de difficulté à encastrer la table de cuisson, le four ou la hotte, ils ne pourront pas recourir ensuite au service ou aux conseils du cuisiniste, et ils ne bénéficieront pas non plus des mêmes avantages en termes de garantie. Pour illustrer leur propos, ces cuisinistes citent des exemples réels de clients déçus de leurs achats d'appareils hors magasin, et regrettant de ne pas avoir dépensé davantage pour gagner une tranquillité d'esprit durable. Le principe et la finalité de cette démarche est de laisser l'entier libre arbitre aux consommateurs, en leur expliquant qu'il serait ridicule de nier les différences de prix en défaveur des cuisinistes, mais que ces différences se justifient par une véritable qualité de services, que les mêmes interlocuteurs sont en droit d'attendre comme ils le font dans d'autres secteurs de consommation (hôtellerie, restauration, automobile haut de gamme, etc.).

✓ Jacques Baron

**-20%** SUR VOTRE 2<sup>ND</sup> PRODUIT ENCASTRABLE  
DU 11 FÉVRIER AU 24 MARS 2015

**RECETTE GAGNANTE**  
DU 11 FÉVRIER AU 24 MARS 2015

**-30%** SUR VOTRE 3<sup>ND</sup> PRODUIT ENCASTRABLE  
MARS 3 MARS 2015

**DARTY**  
MARS 3 MARS 2015

RENDEZ-VOUS DANS VOTRE MAGASIN POUR EN PROFITER\*

**DÉCOUVREZ NOTRE SÉLECTION SPÉCIALE RECETTE GAGNANTE** **EN SAVOIR PLUS+**

**FOUR ENCASTRABLE SIEMENS**  
HB64ARS50F INOX - Classe A-10%

Multifonction - Chaleur tournante

**699 €**  
dont 4 d'écouart

LIVRAISON OFFERTE  
EN SAVOIR PLUS

**PLAQUE INDUCTION SIEMENS**  
EH651FK17E

3 foyers induction

**599 €**  
dont 4 d'écouart

LIVRAISON OFFERTE  
EN SAVOIR PLUS

**MICRO ONDES ENCASTRABLE SIEMENS**  
HF08MSL2

Plateau fixe 35x27 cm - Capacité 21 l

**499 €**  
dont 4 d'écouart

LIVRAISON OFFERTE  
EN SAVOIR PLUS

**LAVE VAISSELLE ENCASTRABLE SIEMENS**  
SN651009EU - Classe A++

Classe énergétique A++

**599 €**  
dont 4 d'écouart

LIVRAISON OFFERTE  
EN SAVOIR PLUS

**-20%** SUR VOTRE 2<sup>ND</sup> PRODUIT ENCASTRABLE  
FÉVRIER - 24 MARS 2015

**RECETTE GAGNANTE**  
FÉVRIER - 24 MARS 2015

**-30%** SUR VOTRE 3<sup>ND</sup> PRODUIT ENCASTRABLE  
DU 25 FÉVRIER AU 10 MARS 2015

OFFRE VALABLE SUR LES PRODUITS ENCASTRABLES DE LA MARQUE DU MOMENT.

**SIEMENS**

DU 25 FÉVRIER AU 10 MARS 2015

Rendez-vous dans votre magasin pour en profiter\*