

- En plus des questions financières, les distributeurs ont indiqué que les livraisons sont également une grande source de problèmes. Les distributeurs se sont plaints qu'ils devaient souvent attendre trop longtemps les expéditions du fabricant, et que ces derniers ont une "attitude désagréable" face à cette question. L'un des distributeurs a affirmé que parfois les livraisons ont un retard tel que la date d'expiration de la marchandise concernée est déjà dépassée. La plupart des distributeurs disent que le fabricant ne paie le transport que lorsque celui-ci est effectué d'après le volume, pour un coût minimal. Trois distributeurs ont déclaré qu'à leur avis les fabricants devraient payer tous les frais d'expédition, sans distinction.

B. Processus et critères de l'adoption de nouveaux produits

Marques connues

- La majorité des distributeurs ont indiqué qu'ils vendaient généralement trois marques pour chacun des principaux produits. La plupart (5 sur 8) disent qu'ils préféreraient réduire le nombre de marques proposées, alors que deux d'entre eux souhaitent conserver le même niveau et que le dernier aimerait au contraire ajouter de nouvelles marques à son inventaire. Les premiers justifient leur argument en invoquant la simplification de leurs inventaires et leur désir de concentration et d'intensification de leurs efforts de commercialisation. Le distributeur national (AHS) préfère quant à lui conserver les marques qu'il représente actuellement.

Pratiques et attitudes à l'égard des fabricants: début et fin des relations

- La plupart des distributeurs ont indiqué qu'ils avaient accepté de représenter 10 à 20 nouveaux fabricants au cours de ces deux dernières années, et qu'ils avaient interrompu leur relation commerciale avec certains, d'un nombre allant de 0 à 20. AHS a indiqué que depuis six mois elle représentait cinq fabricants de plus, alors qu'elle n'en avait abandonné qu'un seul au cours des deux dernières années.
- La plupart des distributeurs ont affirmé qu'ils souhaitaient représenter de nouveaux fabricants mais ils indiquèrent certaines restrictions. Plus particulièrement, ils sont intéressés à représenter un nouveau fabricant si ce dernier propose un produit nouveau ou si le client (l'hôpital) l'exige. AHS déclara de son côté qu'elle souhaiterait représenter de nouveaux fabricants afin d'ouvrir un plus grand choix à ses clients.