

Corrigé formateur — les trois variantes

Document réservé au formateur. Il contient d'abord les **trois grilles d'analyse** (une par variante, identiques), puis les corrigés : chiffres justes, séquence attendue, réponses recevables et fautives. Les grilles peuvent aussi être remises aux étudiants en auto-évaluation, après leur passage.

Les trois grilles d'analyse

Variante 1 — l'objection de prix Candidat : _____ Date : ____ / ____

Critère	Ce qu'on observe	Pts	Acquis	Note
Les chiffres	46,20 m ² · 33 colis · 23,22 € TTC · 168,11 €	4	☐	
L'écoute	Il laisse finir, aucune défense dans les 10 premières secondes	3	☐	
La qualification	Deux questions posées avant de répondre	3	☐	
L'argumentation	Deux arguments en CAP, chacun avec un chiffre	4	☐	
Le traitement de l'objection	Reformulée, puis traitée sans contredire ni s'aligner	3	☐	
La conclusion	Un engagement daté : bon, heure, acompte ou accord écrit	3	☐	
Total		20		

Variante 2 — l'objection de délai Candidat : _____ Date : ____ / ____

Critère	Ce qu'on observe	Pts	Acquis	Note
Les chiffres	46,20 m ² · 33 colis · 23,22 € TTC · 168,11 €	4	☐	
L'écoute	Il laisse finir, aucune défense dans les 10 premières secondes	3	☐	
La qualification	Deux questions posées avant de répondre	3	☐	
L'argumentation	Deux arguments en CAP, chacun avec un chiffre	4	☐	
Le traitement de l'objection	Reformulée, puis traitée sans contredire ni s'aligner	3	☐	
La conclusion	Un engagement daté : bon, heure, acompte ou accord écrit	3	☐	
Total		20		

Variante 3 — le risque client et le risque affaire Candidat : _____ Date : ____ / ____

Critère	Ce qu'on observe	Pts	Acquis	Note
Les chiffres	46,20 m ² · 33 colis · 23,22 € TTC · 168,11 €	4	☐	
L'écoute	Il laisse finir, aucune défense dans les 10 premières secondes	3	☐	
La qualification	Deux questions posées avant de répondre	3	☐	
L'argumentation	Deux arguments en CAP, chacun avec un chiffre	4	☐	
Le traitement de l'objection	Reformulée, puis traitée sans contredire ni s'aligner	3	☐	
La conclusion	Un engagement daté : bon, heure, acompte ou accord écrit	3	☐	
Total		20		

Une seule grille pour les trois variantes : seuls les attendus changent, pas les critères. Le total est sur 20 ; la note se lit directement.

Les chiffres du dossier — communs aux trois variantes

Ce qu'il faut trouver	Calcul	Résultat
Surface utile	$42 \text{ m}^2 + 10 \% \text{ de chutes}$	46,20 m²
Nombre de colis	$46,20 \div 1,44 = 32,08 \rightarrow \text{colis supérieur}$	33 colis
Surface facturée	$33 \times 1,44$	47,52 m²
Prix au m ² après remise	$21,50 \times 0,90$	19,35 € HT
Prix au m ² TTC	$19,35 \times 1,20$	23,22 € TTC
Total PONANT	$47,52 \times 19,35 = 919,51 \text{ HT} \rightarrow \times 1,20$	1 103,41 € TTC
Total Leroy Merlin	$47 \text{ m}^2 \times 19,90$	935,30 € TTC
Écart réel	$1 103,41 - 935,30$	168,11 € TTC
TVA à avancer sur la commande	$1 103,41 - 919,51$	183,90 €
Valeur d'une journée de pose	$8 \text{ h} \times 45 \text{ €/h}$	360 €
Remise maximale du dépôt	plafond du chef de dépôt	3 %

Variante 1 — l'objection de prix

Étape	Ce que le vendeur doit dire	Pourquoi
Accueil	« 3 € du mètre sur 47 m ² , je comprends. Asseyez-vous, je vous montre un chiffre. »	Il reconnaît le montant. Il ne le minimise pas, il ne se défend pas.
Découverte	« Vous avez combien de m ² exactement à poser ? Et le 19,90 chez Leroy, il est TTC ? »	Il fait dire la surface réelle et il vérifie la base de comparaison.
Reformulation	« Donc si je résume : il vous faut 47 m ² , et ce qui vous bloque c'est 168 € d'écart. »	L'objection est posée en euros, plus en prix au m ² .
Argumentation	« 42 m ² plus 10 % de chutes, ça fait 46,20. En colis de 1,44, il vous en faut 33. À 23,22 TTC, 1 103 €. »	Le calcul est posé devant lui : il peut le refaire.
Objection	« Le mien est rectifié, joint de 2 mm. Sur 42 m ² , vous posez en 3 jours au lieu de 4 : une journée, c'est 360 €. »	CAP complet, et la preuve dépasse l'écart de 168,11 €.
Conclusion	« On part là-dessus ? Je vous sors le bon, chargement vendredi 10 h. »	Une date et une heure. Pas « je vous rappelle ».
Réponse recevable		Réponse fautive
Vérifier TTC/TTC, poser les 33 colis, puis la journée de pose gagnée (360 € contre 168 €).		S'aligner à 19,90 € TTC · « ce n'est pas le même produit » sans preuve · comparer son prix HT au prix TTC

Variante 2 — l'objection de délai

Étape	Ce que le vendeur doit dire	Pourquoi
Accueil	« Si je ne vous livre pas demain, vous perdez la semaine. Je regarde ce que je peux tenir, pas ce qui m'arrange. »	Il prend la contrainte au sérieux avant de parler logistique.
Découverte	« Votre apprenti est seul sur le chantier ? Il vous faut combien de colis lundi matin pour démarrer ? »	Il distingue le besoin réel du besoin annoncé.
Reformulation	« Donc il vous faut de quoi poser lundi, pas forcément les 33 colis. »	Le besoin se fractionne : c'est la clé de la variante.
Argumentation	« La tournée Elven passe vendredi entre 8 h et 10 h. Je vous mets les 33 colis dessus, c'est tenu. »	Une solution réelle, vérifiable, avec une heure.
Objection	« Demain 7 h, je ne peux pas : pas de tournée le samedi. Vendredi 8 h, ou un express à 90 € HT si c'est bloquant. »	Il annonce la limite au lieu de la subir, et laisse choisir.
Conclusion	« Je vous note vendredi 8 h sur le bon. Si le camion a du retard, je vous appelle avant 7 h. »	Engagement daté + engagement de prévenance.

Réponse recevable	Réponse fautive
Annoncer la contrainte réelle, proposer vendredi 8 h ou l'express à 90 € HT, faire choisir, écrire la date.	Promettre « demain matin » · dire « je n'y peux rien » · laisser le client découvrir le retard

Ce que le dépôt peut réellement tenir — le candidat ne doit annoncer que ce qui figure ici.

Moyen	Ce qu'il permet	Ce qu'il ne permet pas
Tournée chantier Elven	Livraison vendredi entre 8 h et 10 h	Livrer un samedi, ou avant 8 h
Enlèvement au comptoir	Dès aujourd'hui, du lundi au vendredi, 7 h – 12 h	Charger sans le camion de l'artisan
Transporteur express	24 h garantie pour 90 € HT , commande avant 15 h	Être offert
Stock Vannes	132 colis de GAL-6060-AR, disponibles	Dépanner depuis Lorient ou Quimper

LE PIÈGE DE CETTE VARIANTE

- Le client dit « il me faut tout, demain matin ». Son vrai besoin est « **de quoi démarrer lundi** ». Traiter la demande littérale, c'est négocier un problème qui n'existe pas — et promettre l'impossible pour le résoudre.
- La question qui débloque tout : « **combien de colis vous faut-il lundi matin pour démarrer ?** »

Variante 3 — le risque client et le risque affaire

C'est la variante la plus exigeante : le candidat doit voir **deux risques différents** que le client ne nomme pas, et sécuriser sans humilier un client de trois ans.

Risque	Les indices du sujet	Ce qu'il faut faire
Risque client (impayé)	Encours autorisé 8 000 € , utilisé 7 400 € → 600 € disponibles . Commande de 4 012,42 € TTC . Il demande 45 jours alors qu'il paie à 30 depuis 3 ans. Il parle de « deux factures à relancer » et d'un chantier de septembre « en attente de paiement ».	Vérifier l'encours avant de promettre. Le dépassement est de 3 412,42 € . Il faut un accord du chef de dépôt, ou un acompte, ou un fractionnement — pas un « c'est bon ».
Risque affaire (marge et stock)	La ligne 60×120 est une commande spéciale : 3 semaines, non reprise, non annulable, 1 008 € HT immobilisés. Et il veut 3 palettes alors que son besoin du premier chantier est de 33 colis.	Séparer les deux lignes : le 60×60 en stock, livrable normalement ; le 60×120 avec acompte dédié (50 % = 504 € HT) et conditions écrites. Ne jamais engager du non-repris sur un encours tendu.

Étape	Ce que le vendeur doit dire	Pourquoi
Découverte	« Les 3 palettes, c'est pour deux chantiers ? Vous en êtes où sur le second ? »	Il fait préciser le besoin avant de valider la quantité.
Qualification du risque	« Votre encours est à 7 400 sur 8 000. Sur cette commande, il faut que je passe par le chef de dépôt. »	Il annonce la règle sans accuser : c'est le compte, pas la personne.
Objection du client	« Je comprends que 45 jours vous arrange. Sur cette commande, je ne peux pas aller au-delà de 30. »	Il tient la condition, avec une raison de gestion et non de méfiance.
Proposition sécurisée	« Le 60×60 part vendredi sur votre encours habituel. Pour le 60×120, il me faut un acompte de 504 € — c'est une commande qui ne se revend pas. »	Deux lignes, deux traitements : le client garde son chantier, le dépôt ne porte pas le risque seul.
Conclusion	« Je vous prépare deux bons séparés. Vous validez l'acompte aujourd'hui et je lance la commande spéciale. »	Un engagement daté sur chaque ligne.

Réponse recevable	Réponse fautive
Vérifier l'encours, nommer le dépassement, séparer le stock du sur-mesure, exiger un acompte sur le non-repris, faire valider par le chef de dépôt.	Accepter 45 jours sans vérifier · engager 1 008 € de non-repris sur un encours tendu · refuser sèchement · mélanger les deux lignes sur un seul bon

Les fautes à sanctionner et la remédiation

LES TROIS FAUTES QUI COÛTENT LE PLUS

- › **Comparer un prix HT à un prix TTC** : c'est l'erreur n° 1 au comptoir. Note plafonnée à 10/20.
- › **S'aligner sur le concurrent** : la remise maximale est de 3 %, elle ne permet pas d'atteindre 19,90 € TTC. Une promesse d'alignement est une faute, pas une maladresse.
- › **Répondre avant d'avoir demandé la surface** : sans les 10 % de chutes, tout le calcul est faux, et le client le verra.

EN VARIANTE 3, DEUX POINTS SPÉCIFIQUES

- › **Ne pas confondre les deux risques.** Le risque client est un risque de paiement (encours, délai, factures à relancer). Le risque affaire est un risque de marge et de stock (commande spéciale non reprise, quantité engagée). Un candidat qui n'en voit qu'un plafonne à 12/20.
- › **Sécuriser sans humilier.** Un client de trois ans à qui on dit « vous ne payez pas » ne revient pas. La formulation attendue porte sur le compte et la règle, jamais sur la personne.

Après l'entretien — remédiation immédiate

Si le point faible est...	Faire refaire, tout de suite, à l'oral
Le calcul	Reprendre 28 m ² et refaire les quatre chiffres sans notes, jusqu'à ce qu'ils soient justes
La comparaison HT / TTC	Trois conversions à voix haute : 19,90 TTC → 16,58 HT · 19,35 HT → 23,22 TTC · 21,50 HT → 25,80 TTC
L'argumentation	Une caractéristique, trois avantages différents pour trois clients différents
La conclusion	Trois clôtures chronométrées en trente secondes, sans notes

Retour à formuler au candidat

Une force observée · un chiffre à corriger · une phrase à retravailler avant le passage suivant.