

Le prix : « c'est moins cher chez Leroy Merlin »

L'ensemble de la négociation dure 15 minutes maximum.

Les acteurs de l'entretien	
Vendeur	Maël Riou , 21 ans, apprenti BTS CCST, vendeur au comptoir de PONANT MATÉRIAUX , dépôt de Vannes
Client	Serge Lemoine , carreleur indépendant, 12 ans de métier, client du dépôt depuis 3 ans, aucun impayé

CONTEXTE COMMERCIAL

Serge Lemoine doit carrelé **42 m²** (salle de bains et cuisine) dans une maison à Elven. Il commence lundi. Il est passé chez **Leroy Merlin** la veille : le carrelage est affiché **19,90 €/m² TTC**. Son prix pro chez nous est de **21,50 € HT**, moins sa remise de 10 %, soit **19,35 € HT** — donc **23,22 € TTC**. Il réclame l'alignement, ou il va tout prendre ailleurs.

CONTEXTE TECHNIQUE

Grès cérame **60×60 rectifié**, réf. GAL-6060-AR, vendu au m² mais livré en **colis de 1,44 m²** (4 carreaux). Il faut **10 % de chutes** (coupes, angles, casse de pose). Stock à Vannes : **132 colis**. Le calibrage rectifié permet un joint de 2 mm, et toute la commande vient d'un **seul bain** : pas de différence de nuance.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Leroy Merlin, **Point.P** et **Brico Dépôt** vendent tous un 60×60 gris, à trois prix très différents. Aucun ne vend le même produit, et aucun ne rend le même service.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Leroy Merlin	60×60 gris non rectifié , 2e choix	19,90 €/m ² TTC	immédiat	Le rectifié (27,90 €), la reprise, le tri de bain
Point.P	60×60 rectifié, 1er choix	26,28 €/m ² TTC	48 h	La reprise du surplus, le stock immédiat, le conseil de pose
Brico Dépôt	60×60 non rectifié, entrée de gamme	16,90 €/m ² TTC	immédiat	Le rectifié, les 33 colis, la reprise

TRAVAIL À RÉALISER

- **Découvrir les besoins** en posant les bonnes questions.
- **Argumenter efficacement** pour convaincre.
- **Traiter les objections** de manière professionnelle et rassurante.
- **Conclure la négociation** en obtenant un engagement.

1. Accueil	2. Découverte	3. Reformuler	4. Argumenter	5. Objections	6. Conclure	7. Congé
------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	--------------------	----------

Étapes évaluées : **4, 5 et 6** (cases foncées). Poser le calcul, argumenter, traiter l'objection de prix, conclure. La remise maximum du dépôt est de **3 %** : l'alignement sur 19,90 € TTC est impossible.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

L'entretien commence à l'accueil au comptoir et se termine par la signature du bon de livraison. Hors périmètre : la négociation avec le fournisseur, le traitement d'un litige de casse, l'ouverture de compte.

Annexe jointe : l'analyse concurrentielle des six enseignes, une feuille A4 recto-verso.

Le délai : « il me le faut demain matin »

L'ensemble de la négociation dure 15 minutes maximum.

Les acteurs de l'entretien	
Vendeur	Maël Riou, vendeur au comptoir de PONANT MATÉRIAUX , dépôt de Vannes
Client	Serge Lemoine, carreleur indépendant, client depuis 3 ans — même chantier, même quantité

CONTEXTE COMMERCIAL

La quantité et le prix sont validés : **33 colis** de GAL-6060-AR, **919,51 € HT**. Il reste à fixer la livraison. Serge veut être livré **demain matin 7 h** sur le chantier, parce que son apprenti est seul et qu'il ne peut pas se déplacer. Il refuse de décaler la pose : « si je ne commence pas lundi, je perds la semaine. »

CONTEXTE TECHNIQUE

Le dépôt livre par **tournée chantier** : Elven passe le **vendredi entre 8 h et 10 h**, pas le samedi. Un enlèvement au comptoir est possible dès aujourd'hui, mais le camion de l'artisan est sur un autre chantier. Un transporteur express est disponible à **90 € HT**, livraison en 24 h garantie.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Point.P, **Gedimat** et **Leroy Merlin** peuvent livrer, mais aucun n'a les 33 colis en stock ce matin : le délai annoncé est un réassort, pas une disponibilité.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	60×60 rectifié, 1er choix	26,28 €/m² TTC	48 h	Le stock immédiat, la reprise, la livraison le lendemain matin
Gedimat	60×60 rectifié, 1er choix	24,60 €/m² TTC	5 jours	Le stock immédiat, la livraison chantier, la reprise
Leroy Merlin	60×60 non rectifié, 2e choix	19,90 €/m² TTC	retrait 2 h	La livraison chantier, le rectifié, les 33 colis

TRAVAIL À RÉALISER

- **Découvrir les besoins** en posant les bonnes questions.
- **Argumenter efficacement** pour convaincre.
- **Traiter les objections** de manière professionnelle et rassurante.
- **Conclure la négociation** en obtenant un engagement.

1. Accueil	2. Découverte	3. Reformuler	4. Argumenter	5. Objections	6. Conclure	7. Congé
------------	----------------------	---------------	---------------	----------------------	--------------------	-----------------

Étapes évaluées : **5 et 6** (cases foncées). Qualifier le besoin réel, annoncer une contrainte sans la subir, proposer une solution réelle, obtenir une date acceptée. Interdit : promettre une livraison que le dépôt ne peut pas tenir.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

La séquence commence au moment où le client annonce son besoin de délai, et se termine par une date de livraison acceptée et notée sur le bon. Hors périmètre : le litige de retard d'un autre chantier, la négociation du prix.

Annexe jointe : l'analyse concurrentielle des six enseignes, une feuille A4 recto-verso.

Le risque : « je vous prends 3 palettes, à 45 jours »

L'ensemble de la négociation dure 15 minutes maximum.

Les acteurs de l'entretien	
Vendeur	Maël Riou, vendeur au comptoir de PONANT MATÉRIAUX , dépôt de Vannes
Client	Serge Lemoine, carreleur indépendant, client depuis 3 ans — même chantier, plus un second

CONTEXTE COMMERCIAL

Serge veut **3 palettes** (172,80 m²) au lieu des 33 colis, pour deux chantiers. Il ajoute **24 m² de 60×120** « pour la cuisine du second », et demande à **payer à 45 jours** au lieu de 30. Son encours autorisé est de **8 000 €**, déjà utilisé à **7 400 €**. Les 3 palettes représentent **4 012,42 € TTC**.

CONTEXTE TECHNIQUE

Le 60×60 est en stock (132 colis). Le **60×120** est une **commande spéciale** : 3 semaines de délai, **non reprise, non annulable**, 1 008 € HT immobilisés. Serge indique par ailleurs que son chantier de septembre est « encore en attente de paiement » et qu'il a « deux factures à relancer ».

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Point.P, **Chausson Matériaux** et **Leroy Merlin** sont moins chers à l'unité sur le 60×60, mais aucun ne prend de commande spéciale sans acompte ni garantie.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	60×60 et 60×120 catalogue	26,28 €/m ² TTC	48 h	Le 60×120, le paiement à 45 jours, la commande spéciale sans garantie
Chausson Matériaux	60×60 rectifié, 1er choix	23,76 €/m ² TTC	3 jours	Le 60×120, le paiement à 45 jours, les 3 palettes
Leroy Merlin	60×60 non rectifié, 2e choix	19,90 €/m ² TTC	immédiat	Le 60×120, le paiement différé, la quantité de 3 palettes

TRAVAIL À RÉALISER

- **Découvrir les besoins** en posant les bonnes questions.
- **Argumenter efficacement** pour convaincre.
- **Traiter les objections** de manière professionnelle et rassurante.
- **Conclure la négociation** en obtenant un engagement.

1. Accueil	2. Découverte	3. Reformuler	4. Argumenter	5. Objections	6. Conclure	7. Congé
------------	----------------------	---------------	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------

Étapes évaluées : **5, 6 et 7** (cases foncées). Identifier le **risque client** (encours dépassé, 45 jours demandés, factures à relancer) et le **risque affaire** (commande spéciale non reprise, 1 008 € immobilisés), puis sécuriser sans perdre le client.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

La séquence commence quand le client annonce 3 palettes et 45 jours, et se termine par une décision sécurisée : acompte, fractionnement, limite d'encours, ou refus argumenté. Hors périmètre : le recouvrement, le contentieux, la garantie bancaire.

Annexe jointe : l'analyse concurrentielle des six enseignes, une feuille A4 recto-verso.