

# Corrigé formateur — les trois variantes

Document réservé au formateur. Il contient les **trois grilles d'analyse** (une par variante, identiques), puis les corrigés : chiffres justes, étapes attendues, réponses fautives, risques et remédiation.

## Les trois grilles d'analyse

**Variante 1 — le prix** Candidat : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_

| Critère                      | Ce qu'on observe                                               | Pts       | Acquis                   | Note |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|------|
| Les chiffres                 | Calculs justes, aucun chiffre inventé                          | 4         | <input type="checkbox"/> |      |
| L'écoute                     | Il laisse finir, aucune défense dans les 10 premières secondes | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| La qualification             | Deux questions posées avant de répondre                        | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| L'argumentation              | Deux arguments en CAP, chacun avec un chiffre                  | 4         | <input type="checkbox"/> |      |
| Le traitement de l'objection | Reformulée, puis traitée sans contredire ni s'aligner          | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| La conclusion                | Un engagement daté : bon, heure, acompte ou accord écrit       | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| <b>Total</b>                 |                                                                | <b>20</b> |                          |      |

**Variante 2 — le délai** Candidat : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_

| Critère                      | Ce qu'on observe                                               | Pts       | Acquis                   | Note |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|------|
| Les chiffres                 | Calculs justes, aucun chiffre inventé                          | 4         | <input type="checkbox"/> |      |
| L'écoute                     | Il laisse finir, aucune défense dans les 10 premières secondes | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| La qualification             | Deux questions posées avant de répondre                        | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| L'argumentation              | Deux arguments en CAP, chacun avec un chiffre                  | 4         | <input type="checkbox"/> |      |
| Le traitement de l'objection | Reformulée, puis traitée sans contredire ni s'aligner          | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| La conclusion                | Un engagement daté : bon, heure, acompte ou accord écrit       | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| <b>Total</b>                 |                                                                | <b>20</b> |                          |      |

**Variante 3 — le risque** Candidat : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_

| Critère                      | Ce qu'on observe                                               | Pts       | Acquis                   | Note |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|------|
| Les chiffres                 | Calculs justes, aucun chiffre inventé                          | 4         | <input type="checkbox"/> |      |
| L'écoute                     | Il laisse finir, aucune défense dans les 10 premières secondes | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| La qualification             | Deux questions posées avant de répondre                        | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| L'argumentation              | Deux arguments en CAP, chacun avec un chiffre                  | 4         | <input type="checkbox"/> |      |
| Le traitement de l'objection | Reformulée, puis traitée sans contredire ni s'aligner          | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| La conclusion                | Un engagement daté : bon, heure, acompte ou accord écrit       | 3         | <input type="checkbox"/> |      |
| <b>Total</b>                 |                                                                | <b>20</b> |                          |      |

Une seule grille pour les trois variantes : seuls les attendus changent, pas les critères. Total sur 20.

## Les chiffres du dossier

| Ce qu'il faut trouver               | Calcul                                                            | Résultat                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Surface utile                       | $120 \text{ m}^2 + 5 \% \text{ de chutes}$                        | <b>126,00 m<sup>2</sup></b>     |
| Nombre de rouleaux                  | $126 \div 4 = 31,5 \rightarrow \text{rouleau supérieur}$          | <b>32 rouleaux</b>              |
| Surface facturée                    | $32 \times 4$                                                     | <b>128,00 m<sup>2</sup></b>     |
| Prix au m <sup>2</sup> après remise | $12,90 \times 0,90$                                               | <b>11,61 € HT</b>               |
| Prix au m <sup>2</sup> TTC          | $11,61 \times 1,20$                                               | <b>13,93 € TTC</b>              |
| Total PONANT                        | $128 \times 11,61 = 1\,486,08 \text{ HT} \rightarrow \times 1,20$ | <b>1 783,30 € TTC</b>           |
| Total Leroy, produit d'appel        | $128 \times 9,90$                                                 | <b>1 267,20 € TTC</b>           |
| Écart sur l'appel                   | $1\,783,30 - 1\,267,20$                                           | <b>516,10 € TTC</b>             |
| Total Leroy, R comparable           | $128 \times 13,25 = 1\,696,00 \text{ HT} \rightarrow \times 1,20$ | <b>2 035,20 € TTC</b>           |
| Écart à R égal                      | $2\,035,20 - 1\,783,30$                                           | <b>251,90 € en notre faveur</b> |
| TVA à avancer                       | $1\,783,30 - 1\,486,08$                                           | <b>297,22 €</b>                 |
| Remise maximale du dépôt            | plafond du chef de dépôt                                          | <b>3 %</b>                      |

## Variante 1 — Le prix : « c'est 3 € du m<sup>2</sup> plus cher »

| Étape               | Ce qui est attendu                                                                                               | Ce qui est fautif                                                     |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Accueil             | « 3 € du m <sup>2</sup> sur 128 m <sup>2</sup> , je comprends. Je vous montre un chiffre. »                      | Se défendre : « ce n'est pas le même produit » sans preuve            |
| Reformulation       | « Il vous faut un R de 5,20 sur 126 m <sup>2</sup> , et ce qui vous bloque c'est 516 €. »                        | Parler au m <sup>2</sup> sans dire la quantité                        |
| Argumentation (CAP) | « Le 9,90 est un R de 4,50, densité 12 : il ne tient pas le R demandé. À R égal, je suis à 1 486 contre 1 696. » | S'aligner, ou affirmer « c'est de la meilleure qualité » sans chiffre |
| Conclusion          | « On part sur 32 rouleaux, chargement vendredi 10 h ? »                                                          | « Je vous rappelle »                                                  |

## Variante 2 — Le délai : « il me faut les 32 rouleaux demain »

| Étape                | Ce qui est attendu                                                                                  | Ce qui est fautif                                      |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Accueil</b>       | « Si je ne livre pas demain, les plaquistes passent devant vous. Je regarde ce que je peux tenir. » | « Demain, c'est impossible » sans proposer autre chose |
| <b>Qualification</b> | « Il vous faut de quoi démarrer lundi, ou les 32 rouleaux tout de suite ? »                         | Traiter la demande littérale                           |
| <b>Solution</b>      | « J'ai 18 rouleaux à Vannes et 14 à Lorient : 32 jeudi, ou 18 demain. »                             | Promettre 32 demain sans vérifier le transfert         |
| <b>Conclusion</b>    | « Je note 18 demain 8 h et 14 jeudi sur le bon. »                                                   | Laisser le client découvrir le manque                  |

## Variante 3 — Le risque : « 2 palettes, et je paie à 45 jours »

| Étape                                 | Ce qui est attendu                                                                               | Ce qui est fautif                                |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Accueil</b>                        | « 2 palettes et 45 jours, je comprends l'idée. Je regarde votre compte avant de vous répondre. » | Accepter 45 jours pour faire plaisir             |
| <b>Qualification du risque client</b> | « Votre encours est à 5 600 sur 6 000 : il me reste 400 € de marge. »                            | Ne pas vérifier l'encours                        |
| <b>Risque affaire</b>                 | « Le panneau rigide ne se revend pas : il me faut un acompte dessus. »                           | Engager 768 € de non-repris sur un encours tendu |
| <b>Conclusion</b>                     | « La laine part sur votre encours habituel, le panneau avec 384 € d'acompte. »                   | Mélanger les deux lignes sur un seul bon         |

## Les deux risques de la variante 3

| Risque         | Les indices du sujet                                                                                                                                                                                                 | Ce qu'il faut faire                                                                                                            |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risque client  | Encours <b>6 000 €</b> autorisé, <b>5 600 €</b> utilisés → <b>400 € disponibles</b> . Commande de laine : <b>2 674,94 € TTC</b> . Il demande <b>45 jours</b> au lieu de 30 et parle d'un chantier « encore impayé ». | Vérifier l'encours avant de promettre : dépassement de <b>2 274,94 €</b> . Accord du chef de dépôt, acompte ou fractionnement. |
| Risque affaire | Le <b>panneau rigide</b> est une référence sur commande : 15 jours, <b>non reprise, non annulable, 768 € HT</b> immobilisés. Et il commande 2 palettes pour un besoin de 32 rouleaux.                                | Séparer les deux lignes : la laine sur l'encours, le panneau avec <b>384 € HT d'acompte</b> (50 %) et conditions écrites.      |

### LES TROIS FAUTES QUI COÛTENT LE PLUS

- › **Comparer un prix TTC à un prix HT** : 11,61 € HT contre 9,90 € TTC ne se comparent pas. Note plafonnée à 10/20.
- › **S'aligner sur le produit d'appel** : la remise maximum est de 3 %, elle ne permet pas d'atteindre 9,90 € TTC.
- › **Répondre avant d'avoir demandé la surface** : sans les 5 % de chutes, le nombre de rouleaux est faux.

## Après l'entretien — remédiation immédiate

| Si le point faible est... | Faire refaire, tout de suite, à l'oral                                                            |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le calcul                 | Reprendre 96 m² et refaire les quatre chiffres sans notes                                         |
| La comparaison HT / TTC   | Trois conversions à voix haute : 9,90 TTC → 8,25 HT · 11,61 HT → 13,93 TTC · 13,25 HT → 15,90 TTC |
| L'argumentation           | Expliquer le R à un client qui ne connaît que l'épaisseur, en trois phrases                       |
| La conclusion             | Trois clôtures 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.*