

Le prix : « c'est 3 € du m² plus cher »

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	Thierry Guého , plaquiste-isolateur, 9 ans de métier, client du dépôt depuis 2 ans

CONTEXTE COMMERCIAL

Thierry Guého doit isoler **120 m² de rampants** dans un pavillon à Elven, avant la pose des plaques. Il lui faut un **R de 5,20 minimum**, exigé par le maître d'ouvrage. Son prix pro chez nous : **12,90 € HT le m²**, moins 10 %, soit **11,61 € HT** — donc **13,93 € TTC**. Il a vu **9,90 € TTC** chez Leroy et réclame l'alignement.

CONTEXTE TECHNIQUE

Laine de verre **LV-200-R52** : 200 mm, **R = 5,20**, densité 20 kg/m³, **rouleau de 4 m²**, palette de 24 rouleaux = 96 m². Il faut **5 % de chutes**. Stock à Vannes : **18 rouleaux**, plus 14 à Lorient.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Leroy Merlin, **Brico Dépôt** et **Point.P** vendent tous de la laine de 200 mm, à des prix très différents. Aucun ne vend le même R, et aucun ne rend le même service.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Leroy Merlin	200 mm R4,50 , densité 12	9,90 €/m² TTC	immédiat	Le R de 5,20, la densité 20, la reprise
Point.P	200 mm R5,20 , densité 20	16,08 €/m² TTC	48 h	Le stock immédiat, la reprise, la palette complète
Brico Dépôt	200 mm R4,00 , densité 12	8,50 €/m² TTC	immédiat	Le R de 5,20, la palette complète, 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 sur le R, traiter l'objection de prix, conclure. La remise maximum du dépôt est de **3 %** : l'alignement sur 9,90 € 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 litige de casse, l'ouverture de compte.

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

Le délai : « il me faut les 32 rouleaux demain »

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	Thierry Guého , plaquiste-isolateur, 9 ans de métier, client du dépôt depuis 2 ans

CONTEXTE COMMERCIAL

La quantité et le prix sont validés : **32 rouleaux, 1 486,08 € HT**. Reste la livraison. Thierry veut être livré **demain 7 h** : son apprenti est seul et il ne peut pas venir au dépôt. Il refuse de décaler : « si je ne commence pas lundi, les plaquistes passent devant moi et je perds la semaine. »

CONTEXTE TECHNIQUE

Le rouleau fait **4 m²** : 126 m² utiles, donc **32 rouleaux** (128 m²). Stock Vannes : **18 rouleaux** ; Lorient : **14**. Un transfert inter-dépôts prend **48 h ouvrées**. Réassort fournisseur : **4 jours**. La tournée Elven passe le **vendredi entre 8 h et 10 h**.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Deux enseignes peuvent livrer plus vite, mais aucune n'a les 32 rouleaux en stock : le délai annoncé est un réassort.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	200 mm R5,20, catalogue	16,08 €/m ² TTC	48 h	Le stock immédiat, la livraison le lendemain matin
Gedimat	200 mm R5,20, catalogue	16,56 €/m ² TTC	5 jours	Le stock, la livraison chantier, la reprise
Leroy Merlin	200 mm R4,50, rayon	9,90 €/m ² TTC	retrait 2 h	Le R de 5,20, la livraison chantier, les 32 rouleaux

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 quand 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, une feuille A4 recto-verso.

Le risque : « 2 palettes, et je paie à 45 jours »

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	Thierry Guého , plaquiste-isolateur, 9 ans de métier, client du dépôt depuis 2 ans

CONTEXTE COMMERCIAL

Thierry commande **2 palettes** (192 m²) au lieu de 32 rouleaux, pour deux chantiers. Il ajoute **24 m² de panneau rigide** « pour un garage », et demande à **payer à 45 jours** au lieu de 30. Son encours autorisé est de **6 000 €**, déjà utilisé à **5 600 €**. La commande de laine représente **2 674,94 € TTC**.

CONTEXTE TECHNIQUE

La laine est en stock (18 rouleaux à Vannes, 14 à Lorient). Le **panneau rigide** est une **référence sur commande** : 15 jours, **non reprise, non annulable, 768 € HT** immobilisés. Thierry indique par ailleurs qu'il a « un chantier de septembre encore impayé » et « deux situations à régler ».

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Les trois enseignes sont moins chères à l'unité sur le produit d'appel, mais aucune ne prend de commande spéciale sans acompte ni garantie.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	200 mm R5,20 et panneaux	16,08 €/m ² TTC	48 h	Le sur-mesure, le paiement à 45 jours, la commande sans garantie
Chausson	200 mm R5,20, catalogue	15,72 €/m ² TTC	3 jours	Le panneau rigide, le paiement à 45 jours, les 2 palettes
Leroy Merlin	200 mm R4,50, rayon	9,90 €/m ² TTC	immédiat	Le R de 5,20, le paiement différé, la quantité de 2 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, facture impayée) et le **risque affaire** (panneau sur commande non repris, 768 € immobilisés), puis sécuriser sans perdre le client.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

La séquence commence quand le client annonce 2 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, une feuille A4 recto-verso.