

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	☐	
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 — le délai Candidat : _____ Date : ____ / ____

Critère	Ce qu'on observe	Pts	Acquis	Note
Les chiffres	Calculs justes, aucun chiffre inventé	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 Candidat : _____ Date : ____ / ____

Critère	Ce qu'on observe	Pts	Acquis	Note
Les chiffres	Calculs justes, aucun chiffre inventé	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. Total sur 20.

Les chiffres du dossier

Ce qu'il faut trouver	Calcul	Résultat
Briques au m ²	12,5 briques par m ² de mur	12,5
Besoin brut	90 m ² × 12,5	1 125 briques
Avec 3 % de chutes	1 125 × 1,03 = 1 158,75 → arrondi	1 200 briques
Palettes	1 200 ÷ 60 briques par palette	20 palettes
Surface couverte	20 × 4,80 m ²	96,00 m ²
Prix unitaire après remise	4,60 × 0,90	4,14 € HT
Prix TTC	4,14 × 1,20	4,97 € TTC
Total PONANT	1 200 × 4,14 = 4 968,00 HT → × 1,20	5 961,60 € TTC
Total Leroy	1 200 × 3,85 = 4 620,00 HT → × 1,20	5 544,00 € TTC
Surcoût réel	4 968,00 – 4 620,00	348,00 € HT
Journée de maçon	8 h × 55 €/h	440 € – 1,5 jour = 660 €
Remise maximale du dépôt	plafond du chef de dépôt	3 %

Variante 1 — Le prix : « Leroy me fait 3,85 € la brique »

Étape	Ce qui est attendu	Ce qui est fautif
Accueil	« 348 € d'écart sur 90 m ² , je comprends. Asseyez-vous, je vous montre le calcul. »	« Notre brique est meilleure » sans preuve
Reformulation	« Vous avez besoin de 20 palettes, et ce qui vous bloque c'est 0,29 € par brique. »	Comparer au prix unitaire sans passer au m ²
Argumentation (CAP)	« La nôtre est rectifiée : joint de 2 mm. La leur, joint de 10 mm à la chaux. 1,5 jour de pose en moins, c'est 660 €. »	S'aligner sur 3,85, ou dire que la leur est mauvaise
Conclusion	« On part sur 20 palettes, livraison mardi 8 h ? »	« Je vous rappelle »

Variante 2 — Le délai : « il me faut les 20 palettes lundi »

Étape	Ce qui est attendu	Ce qui est fautif
Accueil	« Si vous décalez, votre équipe tourne à vide. Je regarde ce que je peux tenir. »	« Lundi, impossible » sans solution
Qualification	« Il vous faut de quoi monter lundi, ou les 20 palettes tout de suite ? »	Traiter la demande littérale
Solution	« 12 palettes de Vannes lundi, 5 de Lorient mardi, 3 en réassort jeudi. »	Promettre 20 palettes lundi
Conclusion	« Je note 12 lundi et 8 mardi sur le bon. »	Laisser le client découvrir le manque

Variante 3 — Le risque : « 20 palettes et 300 briques d'angle »

Étape	Ce qui est attendu	Ce qui est fautif
Accueil	« 20 palettes et des angles, je note. Je vérifie votre compte avant de vous répondre. »	Accepter 45 jours sans vérifier
Risque client	« Votre encours est à 9 200 sur 10 000 : il me reste 800 €. »	Ne pas vérifier l'encours
Risque affaire	« Les angles sont fabriqués pour vous : ils ne se revendent pas. Il me faut un acompte. »	Engager 1 380 € de fabrication sur un encours tendu
Conclusion	« Le monomur sur votre encours, les angles avec 690 € 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 10 000 € autorisé, 9 200 € utilisés → 800 € disponibles . Commande : 5 961,60 € TTC . Il demande 45 jours au lieu de 30, et parle d'« un client qui tarde à payer » et d'« un chantier arrêté depuis septembre ».	Vérifier l'encours avant de promettre : dépassement de 5 161,60 € . Accord du chef de dépôt ou fractionnement.
Risque affaire	Les briques d'angle sont une fabrication spéciale : 4 semaines, non reprise, non annulable, 1 380 € HT immobilisés. Et il commande 20 palettes alors que son besoin du premier chantier est de 12.	Séparer les deux lignes : le monomur sur l'encours, les angles avec 690 € HT d'acompte (50 %).

LES TROIS FAUTES QUI COÛTENT LE PLUS

- › Comparer un prix unitaire sans passer au m² : 12,5 briques par m², c'est là que se joue l'écart réel.
- › S'aligner sur le non rectifié : la remise maximum est de 3 %, elle ne permet pas d'atteindre 3,85 €.
- › Oublier les 3 % de chutes : 1 125 briques au lieu de 1 200, le chantier s'arrête à l'arase.

Après l'entretien — remédiation immédiate

Si le point faible est...	Faire refaire, tout de suite, à l'oral
Le calcul	Reprendre 60 m ² de mur et refaire briques, palettes et coût, sans notes
La comparaison HT / TTC	Trois conversions : 3,85 HT → 4,62 TTC · 4,14 HT → 4,97 TTC · 4,72 HT → 5,66 TTC
L'argumentation	Expliquer rectifié / non rectifié à un maçon, en une phrase et un chiffre
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.