

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

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	Loïc Bertho, maçon, entreprise de 4 salariés, client du dépôt depuis 4 ans

CONTEXTE COMMERCIAL

Loïc Bertho doit monter **90 m² de mur** en monomur 37,5 pour une maison à Grand-Champ. Il commence la semaine prochaine. Notre prix : **4,60 € HT l'unité**, moins 10 %, soit **4,14 € HT**. Il a vu **3,85 € HT** chez Leroy et réclame l'alignement, « sinon je prends tout là-bas ».

CONTEXTE TECHNIQUE

Brique **MONO-375** : 37,5 × 25 × 24,9 cm, **12,5 briques au m²**, palette de 60 briques = **4,80 m²**. Il faut **3 % de chutes** (arases, angles). 90 m² → 1 125 briques → **1 200 briques = 20 palettes**. Notre brique est **rectifiée** : joint collé de 2 mm. Les moins chères sont **non rectifiées** : joint de 10 mm à la chaux.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Leroy Merlin, **Point.P** et **Brico Dépôt** vendent du monomur 37,5, mais principalement en non rectifié. Le produit n'est pas le même, et le temps de pose non plus.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Leroy Merlin	monomur 37,5 non rectifié , joint 10 mm	3,85 €/unité HT	immédiat	Le rectifié, la reprise de palette, les 20 palettes
Point.P	monomur 37,5 non rectifié	3,98 €/unité HT	48 h	Le rectifié, la palette complète, la reprise
Chausson	monomur 37,5 rectifié	4,72 €/unité HT	3 jours	Le stock immédiat, la reprise, la palette complète

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 en briques et en m², comparer rectifié à non rectifié, traiter l'objection de prix par le temps de pose, conclure. La remise maximum du dépôt est de **3 %**.

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 20 palettes lundi »

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	Loïc Bertho , maçon, entreprise de 4 salariés, client du dépôt depuis 4 ans

CONTEXTE COMMERCIAL

La quantité et le prix sont validés : **20 palettes, 4 968,00 € HT**. Reste la livraison. Loïc veut être livré **lundi matin** sur le chantier : son équipe est libre et il ne veut pas la payer à attendre. « Si je décale, je perds deux jours de maçon. »

CONTEXTE TECHNIQUE

Stock Vannes : **12 palettes**. Lorient : **5 palettes**, transférables en **48 h ouvrées**. Réassort fournisseur : **6 jours**. La tournée Grand-Champ passe le **mardi entre 8 h et 10 h**. La brique se livre par palette complète, non fractionnable.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Deux enseignes livrent plus vite, mais aucune n'a 20 palettes en stock : le délai annoncé est un réassort.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	monomur 37,5, catalogue	4,78 €/unité TTC	48 h	Le stock de 20 palettes, la livraison lundi, la reprise
Gedimat	monomur 37,5 rectifié	5,94 €/unité TTC	5 jours	Le stock immédiat, la palette complète, la reprise
Leroy Merlin	monomur 37,5 non rectifié	4,62 €/unité TTC	retrait 2 h	Le rectifié, les 20 palettes, la livraison chantier

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 (de quoi monter lundi, ou les 20 palettes ?), annoncer la contrainte, proposer 17 palettes lundi et 3 mardi, obtenir une date acceptée.

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 : « 20 palettes et 300 briques d'angle »

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	Loïc Bertho , maçon, entreprise de 4 salariés, client du dépôt depuis 4 ans

CONTEXTE COMMERCIAL

Loïc commande **20 palettes** plus **300 briques d'angle spéciales** pour deux chantiers, et demande à **payer à 45 jours** au lieu de 30. Son encours autorisé est de **10 000 €**, déjà utilisé à **9 200 €**. La commande de monomur représente **5 961,60 € TTC**.

CONTEXTE TECHNIQUE

Le monomur est en stock (12 palettes à Vannes, 5 à Lorient). Les **briques d'angle** sont une **fabrication spéciale** : 4 semaines, **non reprise, non annulable, 1 380 € HT** immobilisés. Loïc signale qu'il a « un client qui tarde à payer » et « un chantier arrêté depuis septembre ».

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Les enseignes sont moins chères sur le produit d'appel, mais aucune ne lance une fabrication spéciale sans acompte ni garantie.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	monomur 37,5 et angles catalogue	4,78 €/unité TTC	48 h	Les angles sur mesure, le paiement à 45 jours, sans garantie
Gedimat	monomur 37,5 rectifié	5,94 €/unité TTC	5 jours	Les angles sur mesure, le paiement à 45 jours
Leroy Merlin	monomur 37,5 non rectifié	4,62 €/unité TTC	immédiat	Le rectifié, les angles, le paiement différé

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 à 9 200 sur 10 000, 45 jours, chantier arrêté) et le **risque affaire** (angles sur mesure non repris, 1 380 € immobilisés), puis sécuriser sans perdre le client.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

La séquence commence quand le client annonce 20 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.