

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
Forets par mois	besoin du service maintenance	40 forets
Trous par foret	HSS-G dans de l'inox 304 de 3 mm	45 trous
Trous par foret, entrée de gamme	même acier, foret basique	10 à 12 trous
Prix unitaire PONANT	coffret de 5 à 34,00 € HT	6,80 € HT
Prix unitaire TTC	$6,80 \times 1,20$	8,16 € TTC
Coût au trou PONANT	$6,80 \div 45$	0,151 €
Coût au trou Point.P	$3,20 \div 12$	0,267 €
Coût au trou Leroy	$2,90 \div 10$	0,290 €
Trous mensuels	40×45	1 800 trous
Coût mensuel PONANT	$40 \times 6,80$	272,00 € HT
Coût mensuel Point.P	$150 \text{ forets} \times 3,20$	480,00 € HT
Économie annuelle	$(480 - 272) \times 12$	2 496,00 € HT

Variante 1 — Le prix : « le foret à 3 € fait le même trou »

Étape	Ce qui est attendu	Ce qui est fautif
Accueil	« Deux fois plus cher au foret, c'est vrai. Je ne vais pas vous dire le contraire. »	Nier le prix, ou dénigrer le foret d'entrée de gamme
Reformulation	« Vous achetez 40 forets par mois. La question, c'est combien de trous chacun. »	Comparer les prix unitaires
Argumentation (CAP)	« Le mien fait 45 trous dans l'inox, le leur 10. 0,151 € le trou contre 0,290 € : 272 € par mois au lieu de 522. »	Affirmer « meilleure qualité » sans chiffre
Conclusion	« On part sur 40 forets, ou on essaie sur une ligne ce mois-ci ? »	Laisser sans engagement

Variante 2 — Le délai : « la ligne est à l'arrêt, il me faut 40 forets ce soir »

Étape	Ce qui est attendu	Ce qui est fautif
Accueil	« La ligne est à l'arrêt, je traite ça tout de suite. »	Faire attendre, ou proposer la tournée de demain
Qualification	« Arrêt total ou une ligne sur trois ? Il vous faut 40 forets, ou de quoi redémarrer ? »	Traiter la demande littérale
Solution	« J'ai 120 forets en stock. Enlèvement avant 18 h, ou coursier à 60 € HT en 1 h 30. »	Promettre une livraison que le dépôt ne peut pas tenir
Conclusion	« Je prépare le bon, vous êtes au comptoir à 15 h. »	Laisser l'heure floue

Variante 3 — Le risque : « 480 forets pour l'année, à 60 jours »

Étape	Ce qui est attendu	Ce qui est fautif
Accueil	« 480 forets sur l'année, ça se regarde. Je vérifie votre compte avant de m'engager. »	Accepter 60 jours sans vérifier
Risque client	« Votre encours est à 14 200 sur 15 000 : il me reste 800 €. »	Ne pas vérifier l'encours
Risque affaire	« Le carbure Ø 12,5 est fabriqué pour vous : il ne se revend pas. »	Engager 2 940 € de fabrication sur un encours tendu
Conclusion	« Les 480 HSS sur votre encours, le carbure avec 1 470 € 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 15 000 € autorisé, 14 200 € utilisés → 800 € disponibles . Commande : 3 916,80 € TTC . Il demande 60 jours au lieu de 30, et signale « un budget bloqué jusqu'en janvier » et « une facture contestée ».	Vérifier l'encours : dépassement de 3 116,80 € . Accord de la direction, acompte ou fractionnement mensuel.
Risque affaire	Les 60 forêts carbure Ø 12,5 sont une fabrication spéciale : 6 semaines, non reprise, non annulable, 2 940 € HT immobilisés. Et la commande annuelle de 480 forêts engage 12 mois de stock.	Séparer : les HSS sur l'encours, le carbure avec 1 470 € HT d'acompte (50 %) et un écrit sur les volumes.

LES TROIS FAUTES QUI COÛTENT LE PLUS

- › **Répondre au prix unitaire** : un forêt ne s'achète pas, un nombre de trous s'achète. Note plafonnée à 10/20.
- › **S'aligner sur 2,90 €** : la remise maximum est de 3 %, et le produit n'est pas le même.
- › **Ne pas chiffrer les trous** : sans le 45 contre 10, l'argument tombe à l'eau.

Après l'entretien — remédiation immédiate

Si le point faible est...	Faire refaire, tout de suite, à l'oral
Le calcul	Refaire le coût au trou pour trois prix et trois durées de vie, sans notes
La comparaison HT / TTC	Trois conversions : 2,90 HT → 3,48 TTC · 6,80 HT → 8,16 TTC · 8,40 HT → 10,08 TTC
L'argumentation	Vendre un prix plus élevé à un acheteur industriel en trois phrases
La conclusion	Proposer un essai limité, chiffré, avec une date de bilan

Retour à formuler au candidat

Une force observée · un chiffre à corriger · une phrase à retravailler avant le passage suivant.