

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

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	Pascal Nizan , responsable maintenance d'une usine agroalimentaire à Locminé, 40 forets par mois

CONTEXTE COMMERCIAL

Pascal Nizan achète **40 forets Ø 8 par mois** pour la maintenance de ses lignes. Notre foret HSS-G est à **6,80 € HT l'unité** (coffret de 5, 34,00 € HT). Il a relevé **2,90 € HT** chez Leroy et dit : « un foret, c'est un foret. Vous êtes deux fois plus cher. »

CONTEXTE TECHNIQUE

Foret **FOR-HSS-08** : HSS-G, Ø 8 mm, affûtage 135°, **45 trous par foret** dans de l'inox 304 de 3 mm. Le foret d'entrée de gamme tient **10 à 12 trous** dans le même acier. Coffret de 5, pas de vente à l'unité. Stock Vannes : **120 forets**.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Leroy Merlin, Point.P et **Würth** vendent des forets Ø 8, mais de deux qualités très différentes. Le prix bas correspond à 10-12 trous, pas 45.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Leroy Merlin	HSS basique, 10 trous/foret	2,90 €/unité HT	immédiat	La tenue en inox, le réassort d'urgence, le conseil
Point.P	HSS basique, 12 trous/foret	3,20 €/unité HT	48 h	La tenue en inox, le coût au trou, le stock immédiat
Würth	HSS-G, 40 trous/foret	8,40 €/unité HT	24 h	Le prix, la livraison sans contrat, le stock au dépôt

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). Refuser le prix unitaire comme base de comparaison, poser le coût au trou, traiter l'objection, conclure. La remise maximum du dépôt est de **3 %**.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

L'entretien commence au comptoir et se termine par la commande du mois ou un essai sur une ligne. Hors périmètre : le contrat annuel, le référencement groupe, le litige de casse.

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

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

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	Pascal Nizan , responsable maintenance d'une usine agroalimentaire à Locminé, 40 forets par mois

CONTEXTE COMMERCIAL

La quantité et le prix sont validés : **40 forets, 272,00 € HT**. Mais l'usine est à l'arrêt depuis ce matin : une ligne de conditionnement ne redémarre pas sans perçage. Pascal veut **40 forets avant 17 h**. « Chaque heure d'arrêt, c'est 4 200 € de perte. »

CONTEXTE TECHNIQUE

Stock Vannes : **120 forets FOR-HSS-08**, disponibles. Le dépôt ferme à **18 h**, la préparation d'une commande prend **45 minutes**. La tournée Locminé est passée ce matin ; elle repasse **demain 9 h**. Un coursier est possible : **60 € HT**, livraison en 1 h 30.

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Deux enseignes ont du foret Ø 8 en rayon, mais en qualité 10 trous : insuffisant pour de l'inox.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	HSS basique, 12 trous	3,84 €/unité TTC	48 h	Le stock de 40, la qualité inox, la livraison du jour
Leroy Merlin	HSS basique, 10 trous	3,48 €/unité TTC	retrait 2 h	La qualité inox, les 40 forets, le conseil
Würth	HSS-G, 40 trous	10,08 €/unité TTC	24 h	La livraison du jour, le stock local, le prix

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 l'urgence réelle (arrêt total ou partiel ?), annoncer ce que le dépôt peut tenir, proposer l'enlèvement avant 18 h ou le coursier à 60 € HT, obtenir une heure.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

La séquence commence quand le client annonce l'arrêt de ligne, et se termine par une heure de livraison acceptée. Hors périmètre : la négociation du prix, le contrat annuel, le dédommagement de l'arrêt.

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

Le risque : « 480 forêts pour l'année, à 60 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	Pascal Nizan , responsable maintenance d'une usine agroalimentaire à Locminé, 40 forêts par mois

CONTEXTE COMMERCIAL

Pascal veut passer d'une commande mensuelle à une **commande annuelle de 480 forêts**, et demande **60 jours** de paiement au lieu de 30. Son encours autorisé est de **15 000 €**, déjà utilisé à **14 200 €**. La commande annuelle représente **3 916,80 € TTC**.

CONTEXTE TECHNIQUE

Le HSS-G Ø 8 est en stock (120 forêts). Il ajoute **60 forêts carbure Ø 12,5** pour une nouvelle ligne : **fabrication spéciale**, 6 semaines, **non reprise, non annulable, 2 940 € HT** immobilisés. Pascal indique que son service a « un budget bloqué jusqu'en janvier » et « une facture contestée en cours ».

CONTEXTE CONCURRENTIEL

Les enseignes sont moins chères sur le forêt d'entrée de gamme, mais aucune ne lance une fabrication spéciale sans acompte ni garantie de volume.

Concurrent	Offre similaire	Prix	Délai	Ce qu'il n'inclut pas
Point.P	HSS basique et carbure catalogue	3,84 €/unité TTC	48 h	Le carbure sur mesure, le paiement à 60 jours, le volume
Würth	HSS-G et carbure sous contrat	10,08 €/unité TTC	24 h	Le paiement à 60 jours, les 480 forêts, le stock local
Leroy Merlin	HSS basique, 10 trous	3,48 €/unité TTC	immédiat	Le carbure, le volume, 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 14 200 sur 15 000, 60 jours, budget bloqué, facture contestée) et le **risque affaire** (carbure sur mesure non repris, 2 940 € immobilisés), puis sécuriser sans perdre le compte.

DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER

La séquence commence quand le client annonce 480 forêts et 60 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.