

Conduire la négociation et conclure la vente

Point d'actualité 2026-2027 — paiement et facturation entre professionnels

- Délais de paiement : 30 jours par défaut, 60 jours ou 45 jours fin de mois au plus si le contrat le prévoit ; pénalités de retard au taux de la BCE majoré de 10 points (12,15 % au premier semestre 2026) ou au minimum trois fois le taux légal ; indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € par facture.
- Facturation électronique : réception obligatoire pour toutes les entreprises depuis le 1er septembre 2026 ; émission obligatoire pour les grandes entreprises et les ETI depuis cette date, pour les PME et micro-entreprises à partir du 1er septembre 2027, via une plateforme agréée.

En bref — Mener l'entretien de négociation avec Le Hub Marseille : répondre aux objections, chiffrer les concessions, conclure et formaliser l'accord.

Parcours :

1. Nature et traitement des objections (Q1)
2. Remise demandée et contre-proposition : impact sur la marge (Q2)
3. Échéancier de paiement conforme et TVA (Q3)
4. Signaux d'achat et conclusion (Q4)
5. Devis et clause de paiement (Q5)
6. Suivi de la vente (Q6)

Titulaire d'un BTS NDRC, vous venez d'être recruté(e) comme commercial(e) sédentaire et terrain chez ErgoSud Mobilier, à Aix-en-Provence.

ErgoSud Mobilier (SAS, 14 salariés, 3,2 millions d'euros de chiffre d'affaires HT en 2026) fabrique et distribue du mobilier de bureau ergonomique : bureaux fixes ou assis-debout, sièges, caissons, cabines acoustiques, et réalise l'aménagement complet d'espaces de travail. Ses clients sont des PME, des collectivités, des espaces de coworking et des professions libérales des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse. L'équipe commerciale compte un responsable, Karim Bensalem, deux commerciaux et une assistante administration des ventes (ADV).

L'entretien de négociation avec Nadia Roux a eu lieu le 16 janvier. Karim Bensalem vous demande d'analyser son déroulement, de chiffrer les concessions et de formaliser l'accord.

Première mission : traiter les objections et chiffrer les concessions

Vous disposez des extraits de l'entretien (document 1) et des propositions chiffrées (document 2).

Question 1 :

Pour chaque objection du document 1 (prix, délai, paiement, origine, associé), indiquez sa nature (sincère et fondée, sincère et non fondée, prétexte ou tactique), la technique de traitement choisie et rédigez votre réponse.

Ressources : [Fiche ressource – Conduire la négociation et conclure](#) · [Fiche ressource – Situation de communication et de négociation](#)

Question 2 :

Calculez le prix, la marge et le taux de marque qui résulteraient de la remise de 10 % demandée, puis ceux de la contre-proposition (5 % de remise, reprise et formation offertes). La contre-proposition respecte-t-elle les règles d'ErgoSud (remise maximale 8 %, taux de marque minimal 30 %) ? Que coûte chaque concession et que vaut-elle pour le client ?

Ressources : [Fiche ressource – Calculs commerciaux du négociateur](#) · [Fiche ressource – Conduire la négociation et conclure](#)

Question 3 :

La gérante souhaite payer en trois fois sans acompte. Proposez un échéancier conforme aux conditions d'ErgoSud et au délai légal (document 2), calculez le montant TTC de chaque échéance (TVA 20 %) sur le prix négocié et rédigez la réponse à la demande « sans acompte ».

Ressources : [Service-public – Délais de paiement entre professionnels et pénalités de retard](#) · [Fiche ressource – Calculs commerciaux du négociateur](#)

Document 1 : extraits de l'entretien de négociation

Extraits de l'entretien du 16 janvier 2027 avec Nadia Roux.

Moment	Propos de la gérante
Après la présentation de la solution	« Les assis-debout, c'est bien, mes coworkers vont adorer. Mais 41 640 €, c'est trop cher pour moi. »
Sur le délai	« Bureau Direct livre en six semaines, et vous ? Si vous n'êtes pas là le 20 février, je perds des inscriptions. »
Sur le paiement	« Je veux payer en trois fois, sans acompte : je n'ai pas de trésorerie avant l'ouverture. »

Moment	Propos de la gérante
Sur l'origine des produits	« Vos sièges sont-ils vraiment faits en France ? On lit tout et n'importe quoi. »
Vers la fin	« Je dois en parler à mon associé, il valide tout ce qui dépasse 30 000 €. »
Signaux relevés	Elle a demandé « quand pourriez-vous passer prendre les mesures ? », a reposé son stylo sur le devis, a demandé si les sièges existaient en gris foncé, et a dit « si on part ensemble, je veux un seul interlocuteur ».

Document 2 : propositions chiffrées en cours de négociation

Propositions chiffrées étudiées pendant la négociation (devis de base 41 640 € HT, coût d'achat 25 084 €) :

- Demande de la gérante : remise de 10 % « pour s'aligner sur Bureau Direct ».
- Contre-proposition d'ErgoSud : remise de 5 %, reprise et recyclage de l'ancien mobilier offerte (coût 400 €), formation « bien régler son poste » offerte (coût 150 €), livraison et montage le 15 février.
- Paiement proposé : 30 % à la commande, 40 % à la livraison, solde de 30 % à 30 jours fin de mois ; TVA au taux normal de 20 %.

Deuxième mission : conclure et formaliser

Vous disposez de la liste de contrôle du devis (document 3) et de la grille des signaux d'achat (document 4).

Question 4 :

Repérez les signaux d'achat dans le document 1, choisissez une technique de conclusion adaptée (document 4) et rédigez la formulation ; comment traitez-vous le « je dois en parler à mon associé » pour obtenir une décision rapide ?

Ressources : [Fiche ressource - Conduire la négociation et conclure](#)

Question 5 :

Rédigez le devis définitif (mentions obligatoires, lignes chiffrées, remise, totaux HT, TVA et TTC) et la clause de conditions de paiement avec les pénalités et l'indemnité forfaitaire légales ; précisez ce que change la facturation électronique pour ErgoSud et pour son client.

Ressources : [economie.gouv.fr - CGV entre professionnels : les mentions obligatoires](#) · [Service-public - Délais de paiement entre professionnels et pénalités de retard](#) · [impots.gouv.fr - Facturation électronique et plateformes agréées](#) · [Fiche ressource - Droit de la vente, du démarchage et statut des commerciaux](#)

Question 6 :

Rédigez l'e-mail de suivi envoyé le soir même à la gérante (synthèse de l'accord, prochaines étapes) et planifiez l'accompagnement de la vente jusqu'à la livraison et au-delà (jalons, responsable, date).

Ressources : [Fiche ressource - Règles d'écriture et écrits digitaux](#) · [Fiche ressource - Satisfaction, fidélisation et relation durable](#)

Document 3 : liste de contrôle du devis et des conditions

Liste de contrôle du devis et des conditions (à compléter) :

- Mentions d'identification du vendeur et de l'acheteur, date, numéro, durée de validité du devis.
- Désignation précise des produits et services, quantités, prix unitaires HT, remise, total HT, TVA, total TTC.
- Conditions de paiement : acompte, échéances, délai de paiement (plafond légal entre professionnels), pénalités de retard, indemnité forfaitaire de 40 €, escompte éventuel.
- Délai de livraison et conditions de montage, garantie, réserve de propriété, conditions générales de vente jointes.
- Facturation : depuis le 1er septembre 2026, toutes les entreprises doivent pouvoir recevoir des factures électroniques ; ErgoSud (PME) devra les émettre sous forme électronique à partir du 1er septembre 2027.

Document 4 : signaux d'achat et techniques de conclusion

Signal d'achat	Technique de conclusion possible
Question sur la mise en œuvre (mesures, délais, coloris)	Conclusion directe ou par récapitulation des avantages acceptés
Changement d'attitude (détente, se rapproche du devis, reprend le stylo)	Question alternative (« signature aujourd'hui ou jeudi ? »)
Projection (« si on part ensemble... »)	Conclusion implicite : parler comme si l'accord était acquis
Dernière objection mineure levée	Bilan des « oui » puis proposition de signer
Hésitation persistante	Conclusion par l'avantage conditionnel (délai de fabrication, créneau de montage)