Objections, conclusion et engagement chez Vigie Faron Sécurité

Vigie Faron Sécurité, PME de 11 salariés installée à La Valette-du-Var (Var), installe des alarmes, des caméras de vidéoprotection et des contrôles d'accès pour les commerces, les cabinets médicaux et les PME, avec un abonnement de télésurveillance. En novembre 2026, Bastien Ghiglione, technico-commercial, mène plusieurs entretiens de vente : la boulangerie Andréoli, au Revest-les-Eaux, une pharmacie du quartier des Routes, à Toulon, et la clinique vétérinaire du Coudon, à La Valette-du-Var.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Le gérant de la boulangerie Andréoli demande : « Vos caméras voient-elles vraiment la nuit ? Celles de mon voisin ne montrent que des ombres. » Les caméras proposées filment en infrarouge jusqu'à 30 mètres. De quelle objection s'agit-il, et comment la traiter ?

☐ D'une objection sincère et fondée, puisque les caméras de son voisin filment mal la nuit : il faut la compenser par un autre avantage (garantie de cinq ans, intervention rapide)
☐ D'un prétexte pour éviter de décider ce jour-là : il faut isoler l'objection (« en dehors de la vision de nuit, la solution vous convient-elle ? »)
☐ D'une objection sincère et non fondée, née d'un manque d'information : il faut informer et prouver (images filmées de nuit, démonstration dans le fournil)

Justification :

Le pharmacien objecte : « Votre abonnement de télésurveillance coûte 18 € de plus par mois que celui que me propose mon assureur. » Bastien répond : « C'est exact, et en contrepartie un agent se rend sur place en moins de vingt minutes, alors que l'offre de votre assureur se limite à un appel téléphonique. » Quelle technique a-t-il employée ?

☐ Le boomerang
☐ La compensation
☐ La division

Justification :

Pendant la présentation, quels comportements de la directrice de la clinique vétérinaire du Coudon sont des signaux d'achat ? (plusieurs réponses)

☐ Elle regarde sa montre et annonce qu'elle doit partir pour une opération à la clinique dans dix minutes
☐ Elle demande si l'installation peut avoir lieu un mercredi après-midi, quand la clinique est fermée
☐ Elle demande qui elle devra appeler si l'alarme se déclenche une nuit
☐ Elle se rapproche du devis et reprend son stylo

Justification :

Bastien sent la directrice hésiter. Il lui dit : « Si je vous garantis l'installation avant vos congés du samedi 19 décembre, signons-nous aujourd'hui ? » Quelle technique de conclusion utilise-t-il ?

☐ La conclusion alternative
☐ La conclusion récapitulative
☐ La conclusion conditionnelle

Justification :

Le contrat de la pharmacie à peine signé, le pharmacien ajoute en raccompagnant Bastien : « Vous me posez bien un deuxième détecteur dans la réserve, gratuitement ? » Que doit répondre Bastien ?

☐ Traiter la demande comme une nouvelle négociation : proposer le détecteur au tarif, ou l'offrir contre une contrepartie, par exemple une recommandation auprès d'un confrère
☐ Accepter et poser le détecteur gratuitement : ce petit geste, fait après la signature, termine l'entretien sur une note positive et incite le pharmacien à recommander Vigie Faron
☐ Refuser la pose d'un deuxième détecteur et clore l'échange : l'accord est signé, et rouvrir la discussion remettrait en cause les conditions acceptées par les deux parties

Justification :

Le gérant de la boulangerie Andréoli, qui emploie quatre salariés, signe dans son fournil un contrat d'alarme, un achat sans rapport avec l'activité principale de la boulangerie. Il veut verser tout de suite un acompte de 40 %. Que doit faire Bastien ?

☐ Encaisser l'acompte de 40 % : il engage définitivement les deux parties, et la boulangerie, qui signe en tant que professionnel, ne peut plus se rétracter
☐ Refuser tout paiement avant sept jours et l'informer de son droit de rétractation : comme un consommateur, la boulangerie dispose de quatorze jours pour se rétracter
☐ Encaisser l'acompte, puis l'informer de son droit de rétractation de quatorze jours : si elle se rétracte, Vigie Faron lui rembourse ses 40 % sous quatorze jours

Justification :

La clinique vétérinaire du Coudon, qui emploie douze salariés, a signé le bon de commande dans le showroom de Vigie Faron et versé un acompte de 40 %. Une semaine plus tard, la directrice veut annuler : un confrère lui propose moins cher. Que lui répondre ?

☐ La commande est ferme : l'acompte engage définitivement les deux parties, et la clinique, qui a signé dans les locaux du vendeur, n'a pas de délai de rétractation
☐ La clinique peut se rétracter : elle a signé il y a une semaine et reste dans le délai de quatorze jours accordé aux petits professionnels ; Vigie Faron lui rembourse son acompte
☐ Elle peut annuler en abandonnant son acompte de 40 % : une somme versée à la commande permet de se dédire, l'acheteur la perd et le vendeur la conserve

Justification :

Ni le bon de commande de la clinique ni les conditions de vente de Vigie Faron ne prévoient de délai de paiement. Quand la facture devra-t-elle être réglée ?

☐ Au plus tard 60 jours après la date de la facture, le délai maximal entre professionnels
☐ Dans les 30 jours suivant l'installation, c'est-à-dire l'exécution de la prestation
☐ Au comptant, dès la réception de la facture, faute de délai écrit dans le bon de commande

Justification :