

Préparer la négociation : découverte, objectifs et argumentaire

En bref — Préparer la négociation d'un aménagement de 40 postes avec un espace de coworking : comprendre le client, chiffrer l'affaire, fixer ses objectifs et construire l'argumentaire.

Parcours :

1. Besoins et mobiles SONCASE (Q1)
2. Devis, coût, marge et taux de marque (Q2)
3. Objectifs et prix plancher (Q3)
4. Concessions et contreparties (Q4)
5. Argumentaire CAP (Q5)
6. Objection concurrente et ouverture de l'entretien (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).

Votre diagnostic chez Le Hub Marseille a débouché sur une demande de devis pour l'extension de 40 postes. Le rendez-vous de négociation avec la gérante est fixé au 16 janvier : Karim Bensalem vous demande de le préparer avec méthode.

Première mission : comprendre le client et chiffrer l'affaire

Vous disposez du compte rendu de découverte (document 1), du tarif et des coûts (document 2) et de la grille SONCASE (document 4).

Question 1 :

À partir du compte rendu de découverte, reformulez les besoins du Hub Marseille en distinguant besoins exprimés et besoins implicites, puis complétez la grille SONCASE (document 4) avec les indices relevés ; quels sont les deux mobiles dominants de la gérante ?

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

Question 2 :

Chiffrez le devis de base au tarif catalogue (quantités × prix de vente HT), calculez le coût d'achat total, la marge et le taux de marque global de l'affaire. Vérifiez sur un produit la relation $PV\ HT = PA\ HT \times (100 \div (100 - \text{taux de marque}))$.

Ressources : [Fiche ressource – Calculs commerciaux du négociateur](#)

Document 1 : compte rendu de l'entretien de découverte

Compte rendu de l'entretien de découverte du 12 janvier 2027 – Le Hub Marseille (espace de coworking, 2 étages, 60 postes), interlocutrice : Nadia Roux, gérante.

- Projet : extension de 40 postes au second étage, ouverture prévue le 1er mars 2027 ; les coworkers inscrits attendent des postes « confortables et modernes ».
- Besoins exprimés : 40 postes dont 12 bureaux assis-debout (demande des coworkers), 40 sièges ergonomiques, 2 cabines acoustiques pour les appels, 20 caissons ; livraison et montage impérativement avant le 20 février.
- Budget annoncé : « autour de 38 000 € HT, pas plus ». Souhait de payer en trois fois, « sans acompte si possible, la trésorerie est tendue avant l'ouverture ».
- Concurrence : devis de Bureau Direct (mobilier importé, garantie deux ans, livraison en six semaines, montage en option) à 36 900 € HT.
- Remarques notées : « je veux du solide, je ne veux pas remplacer les sièges dans deux ans » ; « mes coworkers sont sensibles au made in France et au recyclé, c'est dans ma communication » ; « je n'ai pas le temps de gérer trois fournisseurs » ; « vos bureaux assis-debout, c'est ce que tout le monde demande » ; elle a cité deux fois le délai.
- Décision : Nadia Roux décide seule ; son associé valide les paiements supérieurs à 30 000 €.

Document 2 : tarif et coûts d'achat

Extrait du tarif 2027 et des coûts d'achat (le coût d'achat HT comprend la fabrication ou l'achat et les frais d'approche) :

Produit	Coût d'achat HT unitaire	Prix de vente HT catalogue	Taux de marque
Bureau Alto 140 cm, plateau fixe	252 €	420 €	40 %
Bureau Alto assis-debout électrique	474 €	790 €	40 %
Siège ergonomique Sella	140 €	250 €	44 %

Produit	Coût d'achat HT unitaire	Prix de vente HT catalogue	Taux de marque
Cabine acoustique Silenzio 2 places	2 080 €	3 200 €	35 %
Caisson mobile 3 tiroirs	84 €	140 €	40 %
Forfait livraison et montage (chantier)	900 €	1 200 €	25 %

Rappel des conventions d'ErgoSud : $PV_{HT} = PA_{HT} \times (100 \div (100 - \text{taux de marque}))$; le taux de marque est le rapport entre la marge et le prix de vente HT.

Document 4 : grille des mobiles d'achat SONCASE

Mobile d'achat (SONCASE)	Ce que cela recouvre	Indices à relever dans le compte rendu
Sécurité	Fiabilité, garantie, délai tenu, réputation	à compléter
Orgueil	Image, prestige, reconnaissance	à compléter
Nouveauté	Innovation, modernité	à compléter

Mobile d'achat (SONCASE)	Ce que cela recouvre	Indices à relever dans le compte rendu
Confort	Simplicité, tranquillité, interlocuteur unique	à compléter
Argent	Prix, économie, rentabilité	à compléter
Sympathie	Relation, affinité avec le vendeur	à compléter
Environnement	Écologie, fabrication locale, responsabilité	à compléter

Deuxième mission : fixer ses objectifs et préparer l'argumentation

Vous disposez des conditions commerciales d'ErgoSud (document 3).

Question 3 :

Fixez vos objectifs de négociation sur le prix (objectif ambitieux, objectif réaliste, limite plancher) et sur le taux de marque. Calculez le prix plancher correspondant à la remise maximale de 8 % et le prix en dessous duquel le taux de marque de 30 % ne serait plus respecté ; lequel des deux s'impose au commercial ?

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

Question 4 :

Listez vos marges de manœuvre (concessions possibles : remise, services, délais, paiement) en estimant le coût de chacune pour ErgoSud, et les contreparties à demander en échange (acompte, volume, témoignage, recommandation, date de signature).

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

Question 5 :

Construisez l'argumentaire CAP (caractéristique, avantage, preuve) pour trois arguments choisis en fonction des mobiles dominants de la gérante.

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

Question 6 :

Préparez la réponse à l'objection prévisible « Bureau Direct me propose 36 900 € » (technique et formulation), puis le plan d'ouverture de l'entretien de négociation (accueil, rappel du contexte, questions de contrôle, annonce du déroulé).

Ressources : [Fiche ressource – Conduire la négociation et conclure](#) · [Fiche ressource – Communication interpersonnelle](#)

Document 3 : conditions commerciales d'ErgoSud

Conditions commerciales d'ErgoSud (note de service) :

- Remise maximale accordée par un commercial : 8 % du devis ; au-delà, accord du responsable commercial.
- Taux de marque global d'une affaire : jamais inférieur à 30 %.
- Paiement : acompte de 30 % à la commande, solde à 30 jours fin de mois après livraison (délai légal maximal entre professionnels : 60 jours ou 45 jours fin de mois) ; pénalités de retard au taux de la BCE majoré de 10 points ; indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.
- Garantie cinq ans pièces et main-d'œuvre ; service après-vente sous 72 heures.
- Services valorisables : reprise et recyclage de l'ancien mobilier (coût 400 €, facturée 600 €) ; formation « bien régler son poste » pour les utilisateurs (coût 150 €, valeur 500 €) ; extension de garantie à sept ans (coût 300 €, valeur 900 €).
- Délai de fabrication : quatre semaines ; livraison possible le 15 février pour une commande signée avant le 18 janvier.
- Fabrication des bureaux et des cabines à Aix-en-Provence ; sièges assemblés en France, plateaux en panneaux recyclés à 70 % ; ErgoSud adhère à l'éco-organisme de la filière du mobilier professionnel (éco-contribution incluse dans les prix).