

X Négociation et argumentation

Savoir argumenter, traiter les objections et défendre son prix sont les compétences centrales de la négociation commerciale. Ce chapitre prépare à la compétence **C2 – Négocier et accompagner la relation client**, évaluée lors de l'épreuve E4 (coef. 5).

1. L'argumentaire de vente : CAP/SONCAS(E)

Argument = Caractéristique + Avantage + Preuve (CAP)

Les arguments sont classés selon les motivations du client : **Sécurité**, **Orgueil**, **Nouveauté**, **Confort**, **Argent**, **Sympathie**, **Environnement**.

Le commercial sélectionne les arguments pertinents au regard des besoins découverts et contrôle leur portée par des questions de validation.

2. Le traitement des objections

Trois types : **fondée** (sincère et justifiée), **non fondée** (malentendu), **prétexte** (esquive ou marchandage).

Méthode en 5 étapes : **approuver** → **comprendre** → **répondre** → **contrôler** → **adapter**.

3. Présenter le prix et défendre la marge

Techniques de présentation

- **Sandwich** : avantage → prix → avantage.
- **Boule de neige** : prix → cumul d'avantages.

Justifier le prix

5 techniques : **addition** (cumul des bénéfices), **soustraction** (coût de ne pas acheter), **multiplication** (bénéfice sur la durée), **division** (coût quotidien), **positionnement** (vs concurrence).

Indicateurs de marge

- **Marge commerciale** = PV HT – PA HT
- **Taux de marge** = (Marge / PA HT) × 100
- **Taux de marque** = (Marge / PV HT) × 100

Réductions possibles : **remise** (quantité), **ristourne** (période), **rabais** (défaut), **escompte** (paiement comptant).

À retenir

- Un argument = **Caractéristique + Avantage + Preuve** (méthode CAP)
- Les motivations d'achat se classent avec le **SONCAS(E)**
- Trois types d'objections : **fondée, non fondée, prétexte**
- Le prix se présente avec la technique du **sandwich** ou de la **boule de neige**
- 5 techniques pour justifier le prix : **addition, soustraction, multiplication, division, positionnement**
- Le commercial doit **défendre sa marge** et ne concéder une remise qu'en échange d'un engagement