Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

Conseil et commercialisation de solutions techniques

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-CCST-E4** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **6**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Préparation de la négociation technico-commerciale (3 questions) **Page 3**

2. Conduite de l'entretien et négociation de la solution (3 questions) **Page 5**

3. Évaluation économique et suivi de l'affaire (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E4 - Conception et négociation de solutions technico-commerciales/2026/BTS CCST - E4 - Conception et négociation de solutions technico-commerciales - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Préparation de la négociation technico-commerciale

Schneider Electric propose à Transports du Val d'Or, entreprise de 180 salariés, d'électrifier une partie de sa flotte de service avec six points de recharge et une gestion dynamique de la puissance. La préparation porte sur la qualification du besoin, la faisabilité de la solution et la maîtrise des risques techniques, commerciaux et juridiques.

Préparation de la négociation

Question 1.1. Reformulez le besoin de Transports du Val d'Or et distinguez les attentes exprimées des besoins à approfondir. Identifiez les interlocuteurs mentionnés, leurs objectifs et les informations complémentaires à obtenir avant de confirmer la prescription.

Rubrique	Éléments à retenir
Besoin et attentes exprimées	Électrifier une partie des 18 véhicules de service avec six points sur un parking de 18 places et une gestion dynamique. Limiter l'investissement, vérifier la puissance disponible et estimer le retour sur investissement. Le responsable de site souhaite une mise en service rapide ; le responsable financier demande 8 % de remise et une garantie de disponibilité.
Interlocuteurs et objectifs	Direction : investissement et rentabilité. Responsable de site : rapidité. Responsable financier : prix et disponibilité. Service technique : compatibilité électrique et relevé définitif.
À approfondir	Véhicules à équiper, trajets, besoins quotidiens, horaires de stationnement et simultanéité des recharges ; budget, processus de décision, échéance visée, disponibilité attendue et critères de mesure.

Avant de confirmer la prescription, recueillir les données d'usage et les documents électriques, puis faire préciser les critères d'acceptation par chaque interlocuteur.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Qualifier les usages, les horaires de recharge, la disponibilité attendue, le budget et le calendrier avant de confirmer la prescription.

Question 1.2. Proposez une solution cohérente avec les données du DT 1. Expliquez les vérifications techniques qui conditionnent sa faisabilité, les bénéfices à présenter au client ainsi que les limites ou hypothèses à formuler clairement.

Proposer six points de recharge en courant alternatif, d'une puissance nominale maximale de 22 kW chacun, avec gestion dynamique, installation standard, mise en service et formation de deux heures. Le système répartit la puissance disponible : les six points ne délivreront pas nécessairement leur puissance nominale simultanément.

1. Réaliser des mesures à différents horaires et valider l'enveloppe de recharge prévisionnelle de 42 kW.
2. Vérifier la puissance souscrite de 120 kVA, le contrat d'énergie, les protections et la capacité du tableau électrique.
3. Valider sur site l'implantation, le câblage et les besoins des véhicules.

La gestion dynamique adapte la recharge à la puissance disponible. Les 42 kW restent une hypothèse, non une garantie. Le génie civil imprévu, le renforcement d'alimentation et les adaptations du tableau sont exclus du prix de base.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prescrire six points AC de 22 kW maximum avec gestion dynamique, sous réserve de valider par étude et mesures la puissance disponible et les adaptations nécessaires.

Question 1.3. Identifiez les principaux risques client et risques affaire concernant la solvabilité, l'évolution du périmètre, la puissance disponible, le calendrier, les engagements de résultat et la phase de négociation. À l'aide du DT 3, exposez les précautions à prendre avant toute acceptation d'offre ou tout engagement contractuel, en distinguant les faits établis des points restant à vérifier.

Faits établis : le projet initial porte sur six points ; la puissance souscrite déclarée est de 120 kVA, la pointe observée des autres équipements de 72 kW et l'enveloppe de recharge de 42 kW est une hypothèse. La solvabilité, le périmètre définitif, la date de mise en service et le niveau de disponibilité demandé restent à vérifier.

- Contrôler solvabilité, décideur, conditions de paiement et coûts des travaux exclus.
- Relever les appels électriques et ne promettre puissance, délai ou disponibilité qu'après validation ; définir alors les indicateurs et exclusions.
- Formaliser réserves, périmètre, prix, délais et engagements dans l'offre et les documents contractuels.

L'article 1112 impose la bonne foi durant des négociations librement engagées ; l'article 1112-1 impose de communiquer les informations déterminantes. Selon l'article 1103, le contrat formé s'impose aux parties. Les échanges seuls ne valent pas commande ferme.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vérifier solvabilité, périmètre, puissance et calendrier ; consigner les réserves et engagements dans l'offre avant toute commande ferme.

2. Conduite de l’entretien et négociation de la solution

Le candidat conduit un entretien avec le responsable de site et le responsable financier de Transports du Val d’Or. Il présente et négocie une proposition adaptée à leurs critères, argumente sur ses aspects techniques et économiques et traite les objections dans les limites commerciales du dossier.

Conduite de l’entretien

Question 2.1. Présentez l’ouverture de l’entretien et votre démarche de découverte. Formulez des questions permettant de préciser les usages des véhicules, les plages de stationnement, les contraintes du site, le calendrier de décision et les critères de choix de chacun des interlocuteurs.

« Merci de nous recevoir. Je vous propose de préciser vos usages et contraintes, puis de valider ensemble les critères de décision avant de formaliser une solution. »

1. Quels véhicules seront rechargés, avec quels kilométrages et besoins d’autonomie ? Combien sont présents simultanément ?
2. À quelles heures stationnent-ils, et pendant combien de temps ? Les rotations sont-elles prévisibles ?
3. Quelles contraintes d’accès, de travaux ou d’exploitation présente le parking ?
4. Quand souhaitez-vous décider et mettre en service ? Qui valide les aspects technique, budgétaire et la commande ?
5. Au responsable de site : quelles exigences de planning et de continuité d’exploitation ? Au responsable financier : quel budget, quel retour attendu et quels critères pour la garantie de disponibilité ?

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Découverte : usages, plages de stationnement, contraintes du site, calendrier de décision et critères propres à chaque interlocuteur.

Question 2.2. Présentez et argumentez votre proposition en reliant chaque caractéristique utile de la solution à un besoin identifié. Traitez l’objection relative à la puissance disponible et la demande de remise de 8 %. Formulez une contre-proposition compatible avec les données commerciales du DT 2 et explicitez les contreparties que vous pourriez négocier.

Caractéristique	Réponse au besoin
Six points AC, 22 kW nominaux par point	Équipe les six emplacements envisagés ; la puissance nominale n’est pas délivrée simultanément à tous les points.
Gestion dynamique, enveloppe prévisionnelle de 42 kW	Répartit la puissance disponible entre les véhicules connectés.
Installation standard, mise en service et formation de deux heures	Accompagne le déploiement et la prise en main.

La puissance souscrite de 120 kVA et la pointe bâtiment de 72 kW ne garantissent pas la disponibilité de 42 kW. Un relevé et une validation technique sont nécessaires avant de confirmer le dimensionnement. Le génie civil, un éventuel renforcement et les adaptations du tableau sont hors prix de base.

Une remise de 8 % ramènerait le prix à 44 712 € HT et la marge à 20,60 %, sous l'objectif. Je propose au maximum 1 266,67 € de remise, contre validation rapide et périmètre stabilisé ; la commande groupée est une autre contrepartie possible.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Proposition : six points avec gestion dynamique, sous réserve d'étude. Remise maximale : 1 266,67 € HT, soit 2,61 %, contre une contrepartie explicite.

Question 2.3. Concluez l'entretien de manière professionnelle : vérifiez l'accord sur les besoins et les prochaines étapes, récapitulez les engagements réciproques, les réserves techniques et les éléments à faire figurer dans l'offre commerciale. Expliquez comment adapter votre communication aux deux interlocuteurs.

Je reformule les besoins et les critères retenus, puis demande confirmation du périmètre et des prochaines étapes. Nous convenons d'un relevé de puissance, d'une validation technique et d'une date de remise de l'offre. Aucune date de mise en service n'est garantie avant ces vérifications.

- **Client :** transmettre facture et contrat d'énergie, données d'usage et disponibilités pour la visite ; confirmer calendrier et décideurs.
- **Fournisseur :** organiser les vérifications, chiffrer les éventuels travaux exclus et remettre une offre précisant prix, périmètre, délais, paiement et engagements de disponibilité.
- **Communication :** détailler au responsable de site le fonctionnement et le planning ; présenter au responsable financier le prix, les hypothèses et les engagements écrits.

L'offre précisera les réserves techniques, exclusions et conditions de service. Les échanges de négociation ne valent pas commande ferme ; les engagements acceptés seront ceux prévus par les documents contractuels.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Étape suivante : relevé et validation technique, puis offre écrite précisant périmètre et engagements avant toute commande ferme.

3. Évaluation économique et suivi de l’affaire

Le candidat exploite les données commerciales et économiques des DT 1 et DT 2 pour évaluer la marge, la remise possible et la rentabilité estimée pour le client. Il définit aussi un suivi de l’affaire jusqu’au bilan après mise en service, en tenant compte des hypothèses à confirmer.

Évaluation économique

Question 3.1. Calculez la marge commerciale initiale en euros et en pourcentage du prix de vente HT. Déterminez le prix de vente minimal permettant de conserver un taux de marge commerciale de 25 % sur le prix de vente HT, puis la remise maximale correspondante sur le prix initial. Présentez les formules et interprétez les résultats pour préparer votre négociation.

Indicateur	Formule	Résultat
Marge initiale	48 600 - 35 500	13 100 € HT
Taux de marge initial	13 100 / 48 600 × 100	26,95 % du prix de vente HT
Prix minimal à 25 %	35 500 / (1 - 0,25)	47 333,33 € HT
Remise maximale	48 600 - 47 333,33	1 266,67 €, soit 2,61 % du prix initial

Le taux minimal se calcule sur le prix de vente HT, et non sur le coût. La demande de remise de 8 % dépasse donc la marge de manœuvre compatible avec l’objectif interne. Proposez au plus 1 266,67 € de remise, uniquement en échange d’une contrepartie explicite, comme une validation rapide ou un périmètre stabilisé.

Marge et prix minimal complétés

Grille de préparation de la négociation technico-commerciale

Rubrique	Éléments de préparation
Besoin exprimé et besoins à approfondir	.....
Interlocuteurs et critères de décision	.....
Solution proposée et justification technique	.....
Hypothèses techniques à vérifier et risques associés	.....
Marge initiale et taux de marge commerciale	..... 13 100 €; 26,95 %
Prix minimal et remise maximale compatible avec l’objectif de marge	..... 47 333,33 €; remise 2,61 %
Économie annuelle nette estimée pour le client	.....
Retour simple sur investissement et limites du calcul	.....
Objections probables et réponses argumentées	.....
Concessions possibles et contreparties à demander	.....
Étapes de suivi, responsables et jalons	.....
Indicateurs de suivi et de satisfaction	.....

À compléter à partir du contexte et des documents DT 1 à DT 3.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Marge initiale : 13 100 € HT, soit 26,95 %. Prix minimal : 47 333,33 € HT. Remise maximale : 1 266,67 €, soit 2,61 %.

Question 3.2. Calculez l'économie annuelle nette estimée pour le client, puis le temps de retour simple sur investissement à partir du prix initial et de la subvention indiquée dans le dossier. Précisez les limites de cette estimation et les hypothèses à confirmer avec le client.

Calcul	Formule	Résultat
Économie annuelle nette	42 000 - 13 500 + (7 000 - 4 000)	31 500 € par an
Investissement net estimé	48 600 - 10 000	38 600 €
Retour simple	38 600 / 31 500	1,23 an, soit environ 14,7 mois

Le calcul repose sur les dépenses annuelles communiquées et les économies estimées au dossier. Il suppose l'obtention de la subvention de 10 000 €, dont l'éligibilité reste à vérifier. Il exclut actualisation, inflation, fiscalité et valeur résiduelle. Confirmer avec le client les usages des véhicules, les consommations réelles d'électricité et de carburant, les frais de maintenance et l'aide effectivement obtenue.

Économie annuelle et retour complétés

Grille de préparation de la négociation technico-commerciale

Rubrique	Éléments de préparation
Besoin exprimé et besoins à approfondir	.....
Interlocuteurs et critères de décision	.....
Solution proposée et justification technique	.....
Hypothèses techniques à vérifier et risques associés	.....
Marge initiale et taux de marge commerciale	.....
Prix minimal et remise maximale compatible avec l'objectif de marge	.....
Économie annuelle nette estimée pour le client	..... 31 500 € / an
Retour simple sur investissement et limites du calcul	..... 1,23 an; environ 14,7 mois
Objections probables et réponses argumentées	.....
Concessions possibles et contreparties à demander	.....
Étapes de suivi, responsables et jalons	.....
Indicateurs de suivi et de satisfaction	.....

À compléter à partir du contexte et des documents DT 1 à DT 3.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Économie annuelle nette estimée : 31 500 €. Retour simple après subvention : environ 1,23 an, soit 14,7 mois.

Suivi de l'affaire

Question 3.3. Proposez un plan de suivi de l'affaire depuis la fin de l'entretien jusqu'au bilan après mise en service. Indiquez les actions, les interlocuteurs, les échéances ou jalons et les indicateurs permettant de suivre l'avancement, la satisfaction du client et la maîtrise des risques.

1. **À la fin de l'entretien :** sous 48 heures, le commercial adresse aux responsables de site et financier un compte rendu, les besoins retenus et la liste des informations techniques à fournir. Il convient avec le référent technique d'une visite et d'un relevé de puissance.
2. **Après la visite :** l'équipe technique valide le dimensionnement, les adaptations et le calendrier. Le commercial transmet une offre précisant le prix, le périmètre, les exclusions, les délais, les conditions de paiement et les engagements de service.

3. **À la commande puis à la mise en service :** confirmer le périmètre et planifier les travaux, les essais et la formation avec les interlocuteurs concernés.
4. **Après mise en service :** recueillir la satisfaction et traiter les écarts lors d'un bilan client.

Suivre à chaque jalon les délais, les coûts hors périmètre, la puissance mesurée, les incidents et la satisfaction. Ne confirmer disponibilité ou date de mise en service qu'après validation technique et contractualisation.

Étapes et indicateurs de suivi complétés

Grille de préparation de la négociation technico-commerciale

Rubrique	Éléments de préparation
Besoin exprimé et besoins à approfondir	.....
Interlocuteurs et critères de décision	.....
Solution proposée et justification technique	.....
Hypothèses techniques à vérifier et risques associés	.....
Marge initiale et taux de marge commerciale	.....
Prix minimal et remise maximale compatible avec l'objectif de marge	.....
Économie annuelle nette estimée pour le client	.....
Retour simple sur investissement et limites du calcul	.....
Objections probables et réponses argumentées	.....
Concessions possibles et contreparties à demander	.....
Étapes de suivi, responsables et jalons	..... Jalons,
Indicateurs de suivi et de satisfaction	..... Puissance, disponibilité, satisfaction

À compléter à partir du contexte et des documents DT 1 à DT 3.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Compte rendu et relevé technique, offre avec réserves explicites, commande et planning, mise en service et formation, puis bilan des indicateurs et de la satisfaction.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E4 du BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques, session 2026, code 26-BTS-CCST-E4, est annoncée pour 4 heures et affectée du coefficient 6. Elle porte sur la négociation d'une solution de recharge pour une entreprise de transport. La mise en situation décrit une heure de préparation et une heure d'oral. Les compétences évaluées couvrent l'analyse du besoin, la prescription, la négociation, les calculs économiques, les risques et le suivi.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La gestion dynamique répartit la puissance de recharge disponible entre les véhicules connectés : six points de 22 kW ne délivrent pas nécessairement 22 kW chacun simultanément.
- Marge commerciale = prix de vente HT - coût direct ; taux de marge = marge commerciale / prix de vente HT × 100.
- Pour conserver un taux de marge de 25 % sur le prix de vente, le prix minimal vérifie (prix - coût direct) / prix = 0,25.
- Retour simple = investissement net / économie annuelle nette ; la subvention de 10 000 € est conditionnelle et doit être vérifiée.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les attentes exprimées des informations restant à recueillir auprès des interlocuteurs.
- Présenter l'enveloppe de 42 kW comme une hypothèse de pré-dimensionnement, à valider par relevés et étude technique.
- Préciser que le génie civil non identifié, le renforcement éventuel de l'alimentation et les adaptations du tableau sont hors prix de base.
- Relier toute concession commerciale à une contrepartie explicite et ne pas confondre les échanges de négociation avec une commande ferme.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le prix minimal qui préserve le taux de marge demandé ?

Avec un coût direct de 35 500 €, résoudre (prix - 35 500) / prix = 0,25 donne 47 333,33 € HT. La remise maximale sur 48 600 € est donc de 1 266,67 €, soit environ 2,61 %.

Q : Pourquoi les six points ne délivrent-ils pas tous 22 kW en même temps ?

Les 22 kW correspondent à la puissance nominale maximale de chaque point. Le système répartit la puissance disponible entre les véhicules connectés, et l'enveloppe de 42 kW reste une hypothèse à confirmer par relevé et validation technique.

Q : Comment comprendre la durée et les temps de préparation et d'oral indiqués ?

La couverture indique une durée de 4 heures. La mise en situation précise une heure de préparation et une heure d'épreuve orale. Le document réponse peut servir de support de préparation et les réponses doivent être expliquées oralement.

Q : Quels engagements faut-il éviter de promettre avant la validation technique ?

Il faut présenter les données incertaines comme des hypothèses et confirmer la puissance, le périmètre, les délais et les travaux nécessaires avant de promettre un résultat ou une date de mise en service. Les exclusions et engagements doivent être précisés dans l'offre et les documents contractuels.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E4 - Conception et négociation de solutions technico-commerciales/2026/BTS CCST - E4 - Conception et négociation de solutions technico-commerciales - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.