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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES

ÉPREUVE E4 : CONCEPTION ET NÉGOCIATION DE SOLUTIONS TECHNICO-COMMERCIALES

SESSION 2026

Durée : 4 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES	6

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice est soumis aux consignes de la convocation et du centre d'examen.

Documents du dossier fournis avec le sujet. Tout autre document ou matériel est soumis aux consignes de la convocation et du centre d'examen.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : SCHNEIDER ELECTRIC FRANCE, RUEIL-MALMAISON. CLIENT ÉTUDIÉ : SOCIÉTÉ FICTIVE TRANSPORTS DU VAL D'OR, SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES.

Vous exercez une fonction technico-commerciale au sein de Schneider Electric France. La société Transports du Val d'Or, entreprise de transport de voyageurs comptant 180 salariés, étudie l'électrification d'une partie de sa flotte de véhicules de service. Elle exploite un site comprenant un parking de 18 places et souhaite installer six points de recharge avec gestion dynamique de la puissance.

La direction souhaite limiter l'investissement initial, sécuriser la compatibilité de l'installation avec la puissance disponible et obtenir une estimation du retour sur investissement. Le responsable de site privilégie une mise en service rapide. Le responsable financier demande une remise de 8 % et une garantie de disponibilité de l'installation. Le service technique signale que la puissance appelée par le bâtiment varie selon les horaires et qu'un relevé définitif devra être réalisé avant validation du dimensionnement.

Vous disposez d'une heure de préparation et d'une heure d'épreuve orale. Appuyez-vous sur les documents du dossier pour préparer et conduire une négociation technico-commerciale : analyse du besoin, conseil et prescription, prise en compte des risques, argumentation, traitement des objections et organisation du suivi. Les données commerciales et techniques du cas sont celles à retenir pour l'épreuve. Vous pouvez utiliser le document réponse comme support de préparation.

Le dossier présente une situation professionnelle et des données de cas. L'évaluation porte sur les compétences du bloc 1 : préparer une négociation technique et commerciale, conseiller et communiquer, gérer les risques, conduire l'entretien de vente et assurer le suivi de l'affaire.

PARTIE 1 : Préparation de la négociation technico-commerciale (7 points)

Compétences C1.1 et C1.3 : préparation, qualification du besoin et maîtrise des risques

À partir du contexte et des documents DT 1 à DT 3, préparez votre stratégie de négociation. Vous présenterez oralement votre analyse du besoin, les interlocuteurs concernés, les éléments de la solution à valider et les risques susceptibles d'affecter l'affaire. Les dispositions juridiques fournies constituent des ressources pour raisonner sur la phase de négociation et la sécurisation des engagements.

1.1 (2 points) 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.

1.2 (2,5 points) Proposez une solution cohérente avec les données du DT 1. Expliquez les vérifications techniques qui conditionnent sa faisabilité, les bénéfices à présenter au client et les limites ou hypothèses qui doivent être clairement formulées.

1.3 (2,5 points) Identifiez les principaux risques client et risques affaire : solvabilité, évolution du périmètre, puissance disponible, calendrier, engagements de résultat et phase de négociation. À l'aide du DT 3, exposez les précautions à prendre avant toute acceptation d'une offre ou tout engagement contractuel. Distinguez les faits établis des points restant à vérifier.

PARTIE 2 : Conduite de l'entretien et négociation de la solution (7 points)

Compétences C1.2 et C1.4 : conseil, prescription, communication et entretien de vente

Vous conduisez l'entretien avec le responsable de site et le responsable financier de Transports du Val d'Or. Votre présentation doit être adaptée aux interlocuteurs et s'appuyer sur des arguments techniques, économiques et commerciaux. Les données du DT 2 définissent vos marges de manœuvre pour la négociation.

2.1 (2,5 points) 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.

2.2 (2,5 points) 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, en explicitant les contreparties que vous pourriez négocier.

2.3 (2 points) 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 qui devront figurer dans l'offre commerciale. Expliquez comment vous adapteriez votre communication aux deux interlocuteurs.

PARTIE 3 : Évaluation économique et suivi de l'affaire (6 points)

Compétences C1.3 et C1.5 : exploitation des données, risque affaire et suivi

À partir des hypothèses et données chiffrées des DT 1 et DT 2, justifiez la pertinence économique de la proposition et définissez les conditions d'un suivi rigoureux de l'affaire. Les calculs sont à présenter et à commenter oralement. Les économies calculées sont des estimations fondées exclusivement sur les hypothèses du dossier.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : DONNÉES DU CLIENT ET ÉLÉMENTS TECHNIQUES DE LA SOLUTION ENVISAGÉE

Les caractéristiques ci-dessous constituent les hypothèses techniques du cas. Elles ne remplacent pas une étude de site. La puissance définitive devra être confirmée par relevé et validation technique avant contractualisation.

Transports du Val d'Or exploite 18 véhicules de service. Le projet porte sur six points de recharge en courant alternatif, d'une puissance nominale maximale de 22 kW par point, associés à un système de gestion dynamique de la puissance. La puissance souscrite du site est de 120 kVA. La puissance appelée par les autres équipements du bâtiment varie ; le relevé fourni indique une pointe observée de 72 kW. Pour le scénario de pré-dimensionnement, une enveloppe maximale de 42 kW est réservée simultanément à la recharge des véhicules. Cette enveloppe est une hypothèse de travail, non une garantie de puissance disponible à toute heure.

Le système proposé répartit la puissance de recharge disponible entre les véhicules connectés. La puissance nominale de chaque point ne signifie donc pas que les six points délivreront simultanément 22 kW. La proposition comprend six points de recharge, le système de gestion dynamique, l'installation standard, la mise en service et une formation de deux heures. Les travaux de génie civil non identifiés lors de la visite, le renforcement éventuel de l'alimentation et les adaptations du tableau électrique ne sont pas inclus dans le prix de base.

DT 1 : Données techniques et hypothèses de dimensionnement

Élément	Donnée	Statut ou commentaire
Nombre de points de recharge	6	Périmètre initial envisagé
Puissance nominale par point	22 kW	Puissance maximale nominale d'un point
Puissance souscrite du site	120 kVA	À confirmer avec la facture et le contrat d'énergie
Pointe observée des autres équipements	72 kW	Relevé communiqué par le client
Enveloppe de recharge retenue pour le pré-dimensionnement	42 kW	Hypothèse à valider par étude et mesures
Travaux de génie civil et renforcement éventuel	Non chiffrés	Hors périmètre du prix de base

Données communiquées pour l'étude du cas.

DT 2 : DONNÉES COMMERCIALES, FINANCIÈRES ET ÉCONOMIQUES DU CAS

Les montants ci-dessous sont exprimés hors taxes. Le coût direct vendeur comprend les équipements, l'installation standard, la mise en service et la formation. Pour les calculs de marge, utiliser la formule : marge commerciale = prix de vente HT - coût direct. Le taux de marge commerciale demandé dans le sujet est calculé par rapport au prix de vente HT : taux = marge commerciale / prix de vente HT × 100.

La remise maximale à envisager dans le cas est déterminée par l'objectif interne de conserver un taux de marge commerciale d'au moins 25 % du prix de vente HT. Toute concession commerciale doit être échangée contre une contrepartie explicite, par exemple une validation rapide, un périmètre stabilisé ou une commande groupée. Aucune de ces contreparties n'est acquise à ce stade.

Pour l'estimation économique côté client, utiliser les données annuelles fournies : dépenses actuelles de carburant de 42 000 euros, dépenses d'électricité supplémentaires estimées à 13 500 euros après le projet, et réduction estimée des frais de maintenance de 7 000 euros à 4 000 euros. La subvention de 10 000 euros est une hypothèse conditionnelle qui devra être vérifiée quant à son éligibilité et à son obtention. Le retour simple est calculé par investissement net / économie annuelle nette. Ne pas intégrer d'actualisation, d'inflation, de fiscalité ni de valeur résiduelle.

DT 2 : Tableau de bord commercial et hypothèses économiques

Indicateur	Valeur	Précision
Prix de vente initial de la solution	48 600 € HT	Équipements, installation standard, mise en service et formation
Coût direct vendeur	35 500 € HT	Donnée interne du cas
Taux minimal de marge commerciale sur prix de vente	25 %	Objectif à préserver dans la négociation
Remise demandée par le client	8 %	Demande non acceptée à ce stade
Dépenses annuelles actuelles de carburant	42 000 €	Hypothèse communiquée par le client
Dépenses annuelles d'électricité supplémentaires estimées	13 500 €	Estimation à confirmer selon les usages
Frais annuels de maintenance avant projet	7 000 €	Donnée communiquée par le client
Frais annuels de maintenance après projet	4 000 €	Estimation à confirmer
Subvention envisagée	10 000 €	Conditionnelle, éligibilité et obtention non garanties

Données fournies pour les calculs de l'épreuve.

DT 3 : REPÈRES JURIDIQUES POUR LA NÉGOCIATION ET LA SÉCURISATION DE L'AFFAIRE

Code civil, article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Code civil, article 1112 : « L'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres. Ils doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi. » Le texte prévoit également que la réparation du préjudice causé par une faute commise lors des négociations ne peut avoir pour objet de compenser les avantages attendus du contrat non conclu ni la perte de chance d'obtenir ces avantages.

Code civil, article 1112-1 : la partie qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer lorsque cette dernière l'ignore légitimement ou fait confiance à son cocontractant. Le devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation.

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvois n° 00-10.243 et n° 00-10.949, arrêt dit Manoukian : arrêt rendu au visa de l'article 1382 ancien du Code civil, devenu l'article 1240. Synthèse motivée de la décision : la liberté de rompre des pourparlers n'exclut pas la responsabilité en cas de comportement fautif dans leur conduite ou leur rupture. Toutefois, la réparation de cette faute ne peut inclure les gains attendus du contrat qui n'a pas été conclu ni la perte de chance de les obtenir. Cet extrait est une synthèse de la portée de l'arrêt, et non une reproduction littérale de ses motifs.

Application au cas : les échanges commerciaux ne constituent pas, à eux seuls, une commande ferme. Les caractéristiques à confirmer, les exclusions de périmètre, les délais, les conditions de paiement et les engagements de service doivent être explicités dans une offre et dans les documents contractuels applicables. Les données techniques incertaines doivent être présentées comme des hypothèses, puis vérifiées avant de promettre un résultat ou une date de mise en service.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Support de préparation orale et de suivi de l'affaire — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les rubriques utiles pendant la préparation. Ce document peut être utilisé comme support de prise de notes pour l'épreuve orale. Les réponses et calculs devront être expliqués oralement.

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	.....
Indicateurs de suivi et de satisfaction	.....

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

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

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.