EXEMPLE OFFICIEL CORRIGÉ & ANNOTÉ — NOTE OBTENUE : 18 / 20

Fiche Descriptive E4 BTS NDRC : Négociation-Vente B2B (CRM SaaS)

Épreuve E4 « Relation client et négociation-vente » (Coefficient 5 • Oral 40 min + Préparation 40 min) • Session 2026

L'œil du Jury BTS NDRC — Pourquoi cette fiche a obtenu 18/20 :
1. Le contexte commercial est 100 % chiffré (CA, panier moyen, objectifs SMART, profil SONCAS précis du décideur).
2. Les étapes de l'entretien (Accroche, Découverte SPIN, Argumentation CAP, Traitement de l'objection prix, Closing) sont détaillées avec les outils d'aide à la vente (OAV) réellement mobilisés.
3. Les paramètres modifiables pour la simulation orale de 20 minutes sont anticipés.

1. Identification de la Situation Professionnelle & Contexte Entreprise

Intitulé de la Fiche E4 n°1	**Prospection, découverte et négociation-vente d'une solution de gestion digitale (SaaS) auprès d'un cabinet d'expertise comptable indépendant (B2B)**
Organisation support	**NexaFlow Solutions SAS** (Lyon, 38 salariés, CA : 4,8 M€ HT) — Éditeur et intégrateur de logiciels SaaS de facturation électronique et d'automatisation de la relation client pour TPE/PME.
Poste du candidat & Autonomie	Chargé d'affaires B2B en alternance (portefeuille Rhône-Alpes). Marge de manœuvre tarifaire autorisée : remise jusqu'à 10 % sur l'abonnement annuel ou gratuité des frais de déploiement initial (650 € HT) en cas d'engagement 24 mois.
Client / Prospect ciblé	**Cabinet Fiduciaire Bellecour** (14 collaborateurs, 420 clients TPE). Décideur : M. Laurent V., Expert-comptable associé (51 ans). **Mobiles principaux (SONCAS) :** *Sécurité* (conformité réforme facturation électronique 2026) et *Argent / Rentabilité* (gain de temps de saisie des collaborateurs).
Objectifs SMART de la visite	• **Quantitatif :** Signer un contrat Pack Cabinet 15 licences sur 24 mois (Valeur contrat : **5 400 € HT**, soit 225 € HT/mois + formation). • **Qualitatif :** Obtenir 2 recommandations (parrainage) vers d'autres confrères du réseau régional.

2. Déroulement Méthodique de la Négociation-Vente (Avant / Pendant / Après)

Phase	Actions commerciales menées par le candidat	Outils (OAV / CRM) utilisés
1. Préparation (Avant)	• Détection du signal d'affaires sur LinkedIn Sales Navigator (recrutement de 2 collaborateurs comptables). • Qualification téléphonique (méthode CROC) avec l'assistante de direction et prise de RDV qualifié. • Préparation du plan de découverte et simulation d'économies sur le temps de saisie.	• CRM HubSpot (Fiche prospect) • LinkedIn Sales Navigator • Grille de découverte SPIN
2. Découverte des besoins (Pendant)	• Questionnement entonnoir (Questions Ouvertes -> Relances -> Fermées de validation) : *« Comment gérez-vous aujourd'hui la collecte des factures fournisseurs de vos 420 clients ? »* • Diagnostic révélé : perte moyenne de 4h/semaine par collaborateur en relances manuelles de pièces justificatives + crainte de perdre des clients face aux néo-cabinets en ligne.	• Grille d'écoute active • Diagnostic de maturité digitale sur tablette
3. Argumentation & Démonstration	• Sélection de 3 arguments ciblés selon la méthode **CAP (Caractéristique - Avantage - Preuve)** : 1. *Collecte OCR mobile automatisée* -> Réduction de 65 % du temps de relance -> Étude de cas signée chez un cabinet confrère à Villeurbanne. 2. *Portail client marque blanche* -> Modernisation immédiate de l'image du cabinet (Orgueil). 3. *Conformité PDP 2026 native* -> Zéro risque réglementaire (Sécurité).	• Démo interactive sur environnement test • Calculateur Excel de ROI en direct • Témoignage vidéo client

3. Traitement des Objections, Négociation Tarifaire & Closing

Objection formulée par M. Laurent V.	Nature de l'objection	Technique de traitement appliquée & Réponse apportée
« Vos concurrents proposent un module à 150 €/mois, votre offre à 225 €/mois dépasse notre budget. »	Objection sincère fondée (Prix / Argent)	**Technique de la division + Calculateur ROI :** *« Je comprends votre vigilance budgétaire. L'écart de 75 €/mois représente 5 € par collaborateur, soit moins de 12 minutes de temps facturable par mois, alors que l'outil vous libère 16 heures mensuelles par collaborateur. »*
« Nous sommes en pleine période fiscale, mes équipes n'auront jamais le temps de se former maintenant. »	Objection frein (Sécurité / Organisation)	**Technique du Boomerang (Appui) :** *« C'est précisément parce que vos équipes manquent de temps que nous prenons en charge 100 % du paramétrage initial et que la formation est découpée en 2 ateliers flash de 45 minutes après la clôture. »*
Négociation & Contrepartie (Donnant-Donnant)	Demande de geste sur les 650 € HT de frais de mise en service	**Concession conditionnelle :** Octroi de la gratuité des frais de déploiement (650 € HT offerts) **en contrepartie** d'un engagement ferme de 24 mois signé le jour même et d'un témoignage client à J+90.

4. Bilan Chiffré, Analyse Réflexive & Paramètres de Simulation Jury

Résultats obtenus	• **Contrat signé :** 5 400 € HT sur 24 mois (Marge brute dégagée : 4 120 € HT, soit 76 % de marge). • **Suivi CRM :** Onboarding réalisé à J+10, NPS client mesuré à 9/10 à M+2, 2 confrères recommandés (dont 1 signé à M+3).
Analyse critique personnelle	• **Point fort :** Chiffrage du coût de l'inaction (heures perdues par les collaborateurs) dès la phase de découverte, ce qui a neutralisé l'objection prix. • **Axe d'amélioration :** J'aurais dû impliquer plus tôt la cheffe de mission référente informatique lors du premier RDV pour accélérer la validation technique.
Hypothèses de modification par le Jury (Simulation 20 min)	• *Scénario A* : Le prospect est déjà engagé chez un concurrent pour encore 8 mois avec pénalités de résiliation. • *Scénario B* : Le décideur exige une phase pilote sur 3 collaborateurs seulement sur 6 mois sans engagement.

Obtenir le Pack Complet Dossier E4 & Fiches de Révision sur coursBTSNDRC.fr ->>

POUR ALLER PLUS LOIN ET VISER 18/20 À L'ORAL E4 & AU BTS NDRC

Ne passe pas devant le Jury avec une seule fiche incomplète !

Découvre la différence entre cet extrait gratuit et notre **Pack Complet Dossier E4 BTS NDRC + Fiches de Révision** :

Élément de préparation	Cet Exemple Gratuit	Pack Complet BTS NDRC (Site Officiel)
Fiche E4 n°1 : Négociation-Vente (Exemple rédigé + Trame Word)	**Inclus**	**Inclus (Complet + Commenté)**
Fiche E4 n°2 : Organisation & Animation d'un Événement Commercial	Non inclus	**Inclus (Exemple 100 % rédigé)**
Fiche E4 n°3 : Exploitation de l'Information Commerciale	Non inclus	**Inclus (Méthodologie + Exemple)**
4 Cours Vidéos HD (60 min) : Étapes de vente, Prospection, Comportement client	Non inclus	**Inclus dans l'Espace Membre**
40 Fiches de Révision E4 + Grille Officielle du Jury & 50 Questions d'Oral	Non inclus	**Inclus (PDF + Accès immédiat)**
Pack Complet des Fiches de Révision Toutes Matières (E1, E2, CEJM, E4, E5, E6)	Non inclus	**Disponible sur /fiches-de-revision**

Télécharger le Pack Complet Dossier E4 BTS NDRC ->

Découvrir toutes les Fiches de Révision BTS NDRC ->