

NÉGOCIER UNE PRESTATION/UN DEVIS

Durée de la séance	30 - 45 min
Savoir-faire langagiers	Analyser un devis proposé par un prestataire ; négocier une proposition de prestation en fonction de consignes
Outils linguistiques/ socio-professionnels	Grammaticaux : formules-type de la négociation Lexicaux : le lexique d'un devis

Activité 1

Déclencheur

- **Observez le document. Que vous inspire-t-il ?**



- **Selon vous, quelles sont les clés d'une bonne négociation ?**

Activité 2

Compréhension

➤ **Observez le devis et répondez aux questions :**

Restaurant « Majestic »

14, rue Léo Courbet

35 200 Rennes

France

E-mail : info@restaurant-majestic.fr

Tel : 02 99 55 66 21

Devis No. 7745

Destinataire :

NOBÉLIUM SA

Léa Boyer

66, avenue de l'Armistice

44 000 Nantes

France

Date d'émission du devis	08/01
Référence du devis	7745-B-321
Numéro de client	1230
Date de validité du devis	08/02
Modalité de paiement	30 jours
Emis par	Pierre Vidal
Contact client	Léa Boyer
Date de début de la prestation	02/03
Durée estimée prestation	1 jour

Informations additionnelles

Merci d'avoir choisi le « Majestic » pour nos services.

Suite à votre demande, nous vous prions de trouver ci-dessous notre proposition

commerciale pour le déjeuner que vous organisez le 02 mars prochain.

Description	Quantités	Prix unitaires HT	% TVA	TVA	TOTAL TTC
Repas Menu dégustation « La pincée de mer »	140	50,00 €	10%	700,00 €	7 700,00 €
Vin blanc Riesling Bio Terre de Granit (AOC)	65	7,80 €	20%	101,40 €	608,40 €
Vin rouge Beaune 1 ^{er} Cru	50	25,92 €	20%	259,20 €	1 555,20 €
Champagne Veuve Clicquot	25	35,49 €	20%	177,45 €	1 064,70 €
Décoration florale Compositions	20	42,00 €	19,6%	164,64 €	1 004,64 €
Animation Concert « Piano des salons »	-	220,00 €	5,5%	12,10 €	<i>Offert</i>

Total HT 10 530,25 €

TVA 1 414,79 €

Total TTC 11 945,04 €

Signature du client (précédée de la mention « Bon pour accord »)

1/ Que signifient les abréviations HT, TVA et TTC ?

2/ Combien coûte un seul repas ?

3/ À combien s'élève le pourcentage de la TVA en ce qui concerne l'animation ?

 ➤ Écoutez la négociation et répondez aux questions :

1/ Sur quel point du devis porte cette négociation ?

2/ Quel est le reproche fait au vin blanc de la part du représentant de l'entreprise ?

3/ Quel est le premier argument du représentant du restaurant ? Quelle est l'objection que fait le représentant de l'entreprise à cet argument ?

➤ Observez la transcription de la négociation et répondez aux questions :

- Je vous ai donné rendez-vous car (1) **j'aimerais discuter avec vous** de certains points du devis.
- Oui, je vous écoute.
- Alors, d'abord, au sujet du vin blanc : le prix à l'unité est largement inférieur aux autres vins que vous nous avez proposés... Je préférerais un vin plus raffiné, pour ce dîner annuel.
- (2) **Si je vous comprends bien**, vous souhaitez un vin de meilleure qualité. Je vous rassure, le Riesling est excellent et s'accorde très bien avec le menu proposé ! C'est donc très avantageux pour vous.
- Oui, oui, je suis d'accord. Mais même si ce Riesling est très bon, (3) **nous ne pouvons pas nous permettre de** proposer à nos invités un vin trop commun... (4) **Auriez-vous quelque chose d'autre à me proposer**, dans le même ordre de prix que les autres, si possible ?
- Bien sûr, je comprends. Oui, (5) **nous pouvons vous proposer** un autre vin : un excellent Gewurztraminer Pfersigberg, un Grand Cru d'Alsace à 17,50 € à l'unité.
- (6) **C'est une possibilité...** J'aimerais juste être sûre qu'il ira bien avec le repas.
- Oui, il se mariera très bien avec les entrées et le dessert. En revanche, il sera un peu moins compatible avec le poisson, contrairement au Riesling, puisqu'il est plus sucré.
- Mmh... et vous n'avez pas de Riesling d'un producteur plus renommé ?
- Nous sommes vraiment désolés, mais notre partenariat avec notre distributeur prévoit une clause d'exclusivité pour ce cépage.
- Je vois. Dans ce cas, (7) **je pense que nous allons opter pour la seconde proposition**. Après tout, nous avons d'autres vins pour le repas, et je préfère vraiment un vin plus renommé pour cette occasion.
(...)
- Eh bien, je crois qu'on a fait le tour. Pourriez-vous m'envoyer un nouveau devis d'ici la fin de la semaine ?
- Pas de problème ! (8) **J'en parle avec mes collègues et je reviens vers vous** par mail.

1/ Observez les propositions en gras et reportez leur numéro en face des définitions correspondantes :

- *Accepte une des propositions de l'interlocuteur* : _____
- *Introduit un thème/un point de discussion* : _____
- *Demande une autre proposition à l'interlocuteur* : _____
- *Accepte partiellement/sous conditions une proposition* : _____
- *Conclut la conversation* : _____
- *Refuse tout en admettant l'argument de l'interlocuteur* : _____
- *Propose une alternative* : _____
- *Reformule les propos de l'interlocuteur* : _____

2/ Observez la phrase soulignée : à votre avis, que signifie-t-elle ?

Associez les expressions aux définitions en reportant les lettres dans les emplacements correspondants.



Lexique d'un devis

Le prix total, comprenant les taxes

Le pourcentage de taxes pour le secteur d'activités

Le nombre de produits

Le nom du produit


Le prix du produit seul, sans les taxes

L'impôt indirect sur le produit ou le service vendu

- a. Description/Désignation
- b. Quantités
- c. Prix unitaires HT
- d. % TVA
- e. TVA
- f. TOTAL TTC

Interagir à l'oral – activité 1

Complétez le tableau suivant avec les formules vues précédemment.

	Formules-type pour négocier un devis	
Débuter/amorcer un thème de discussion		
➤	<i>Le [premier/deuxième/troisième...] point que j'aimerais aborder avec vous...</i>	
➤	-----	
Reformuler ou demander une précision		
➤	<i>Qu'est-ce que vous voulez dire par... ?</i>	
➤	-----	
Refuser une proposition		
➤	<i>Il m'est/nous est impossible de...</i>	
➤	-----	
Chercher une solution		
➤	<i>Quel genre de compensation pouvez-vous proposer ?</i>	➤ -----
➤	<i>Avez-vous une suggestion à me faire ?</i>	➤ <i>Nous vous suggérons...</i>
➤	-----	
Accepter partiellement une proposition		
➤	<i>Je pense que c'est une piste intéressante à explorer.</i>	
➤	-----	
Accepter une proposition		
➤	<i>J'accepte votre offre.</i>	
➤	-----	
Mettre fin à l'échange		
➤	<i>Je relaierai ces informations/propositions à ma/mon responsable.</i>	
➤	<i>Je vous contacterai ultérieurement.</i>	
➤	-----	

Activité 4

Systematisation

À deux, découpez les étiquettes et mélangez-les. À tour de rôle, piochez une étiquette et remplacez l'expression à l'oral par une autre de sens similaire.



Auriez-vous quelque chose d'autre à me proposer ?
C'est une possibilité...
Je pense que nous allons opter pour cette solution
Je vous recontacterai ultérieurement
Le point que j'aimerais aborder avec vous...
Nous ne pouvons pas nous permettre de payer si cher
Je relaierai ces informations à ma responsable
Vous dites que c'est trop cher, mais le prix correspond à la moyenne
Je crois qu'on a fait le tour

Interagir à l'oral – activité 1


Activité 5

Réinvestissement

Menez la négociation en binômes, pendant environ dix minutes. Appuyez-vous sur les instructions des mails, le devis (activité 2), les formules et le lexique vus précédemment. Une fois la négociation terminée, échangez les rôles et recommencez. Vous pouvez préparer vos arguments pendant dix minutes.

- **RÔLE A : Vous êtes le/la représentant-e du service communication de Nobélium. Votre responsable vous a chargé-e de négocier certains points du devis, précisés dans le mail qu'elle a envoyé (document 1).**

DOCUMENT 1 : MAIL « NOBÉLIUM »

De : Léa Boyer, Nobélium.fr	10/01 14:27
Objet : Devis « Majestic » à négocier	
Bonjour,	
Le restaurant Majestic a envoyé sa proposition de devis pour l'organisation de notre dîner annuel avec nos partenaires. Je te l'envoie pour négociation : le repas, les vins, la décoration florale et l'animation au restaurant doivent être modifiés.	
Voici mes remarques et les objectifs de négociation :	
1/ Le repas : intéressant mais certaines personnes peuvent être allergiques aux fruits de mer. Choix proposé :	
• prévoir un autre plat pour un tiers des participants	
OU	
• faire une autre proposition de menu, avec plats à base de viande	
2/ Le vin blanc : ne correspond pas à la qualité attendue. = Demander un vin de meilleure qualité. Ne doit pas dépasser le prix du vin rouge dans l'idéal	
3/ Le vin rouge : un peu trop cher... = Revoir le coût à la baisse (5 à 10%) OU un autre vin moins cher à l'unité (pas forcément 1 ^{er} cru)	
4/ La décoration florale : beaucoup trop cher ! = Obtenir une réduction : si prestataire extérieur, demander une participation du restaurant (d'au moins 20%)	
5/ L'animation : le restaurant offre les frais de déplacement d'un pianiste (morceaux classiques) pour la musique d'ambiance mais ne correspond pas à l'image de l'entreprise = demander une autre proposition (jazz ?). Si impossible, annuler.	
Je suis à ta disposition si tu as besoin de plus d'informations,	
Bien à toi, Léa Boyer NOBÉLIUM S.	

- **RÔLE B :** Vous êtes le/la chargé-e d'évènementiel du restaurant Majestic. Vous recevez le représentant de votre client pour négocier certains points du devis. Votre responsable vous a détaillé, dans un mail (document 2) les propositions que vous pouvez faire pendant cette négociation.

DOCUMENT 2: MAIL « MAJESTIC »

De : Pierre Vidal, info@restaurant-majestic.fr

11/01 10:46

Objet : Devis pour « Nobélium » - Propositions pour négociation

Bonjour,

L'entreprise « Nobélium » nous a donné rendez-vous pour négocier certains points du devis. Lors de la prise de rendez-vous, le commercial a évoqué les points suivants : le repas, les vins, la décoration florale et l'animation au restaurant.

S'il essaie de négocier, voici les propositions que tu peux lui faire :

1/ Le repas : Si modification du menu, possible mais facturation différente et plus compliquée pour le chef.

2/ Le vin blanc : partenariat avec le distributeur = clause d'exclusivité pour la distribution du Riesling. Possibilité d'échanger avec un vin blanc Gewurztraminer Pfersigberg (17,50 € à l'unité) mais qui se marie moins bien avec le poisson.

3/ Le vin rouge : proposition d'un vin moins cher possible : château Cantelauze – Cahors = lot de 6 bouteilles pour 96,00 € (= 16 € à l'unité)
OU comme vin rouge s'accordant légèrement moins bien avec le poisson, possibilité de remplacer par un autre vin blanc ?

4/ La décoration florale : prix correspondant à la norme du marché ; possibilité de réduction mais jusqu'à 5 % maximum, ou choix d'une autre décoration.

5/ L'animation : si demande de changement, possible. Peut proposer un groupe de rock ?

Bien cordialement,
Pierre Vidal

 MAJESTIC

CORRIGÉ

Activité 1

Déclencheur

1/ Ce document représente deux hommes se serrant la main. C'est en général le geste qui conclut une négociation, en particulier lorsqu'un accord a été trouvé.

2/ Réponse libre

Activité 2

Compréhension

1/ Les abréviations HT, TVA et TTC signifient respectivement « Hors Taxes », « Taxe sur la Valeur Ajoutée », et « Toutes Taxes Comprises ».

2/ Un seul repas coûte 50 euros.

3/ La commande du vin la plus chère est celle du vin rouge, dont le total revient à 1555,20 euros.

4/ Cet extrait de négociation porte sur la commande de vin blanc.

5/ Le reproche fait au vin blanc de la part du représentant de l'entreprise est qu'il est trop « commun », c'est-à-dire qu'il n'est pas assez prestigieux, trop répandu.

6/ Le premier argument du représentant du restaurant est que le vin, malgré son prix, est de bonne qualité et va bien avec le repas. Le représentant commercial lui objecte que ce n'est pas la qualité qui l'inquiète, mais le prix à l'unité : il veut un vin plus prestigieux, donc un vin plus cher à l'unité.

7/ De haut en bas : 7 ; 1 ; 4 ; 6 ; 8 ; 3 ; 5 ; 2

8/ Cette phrase signifie que l'interlocuteur a abordé tous les points qu'il voulait et pense que le sujet est clos.

Elle appartient normalement au registre familier. On peut aussi entendre/lire la phrase : « Je crois qu'on a fait le tour de la question », qui est plus standard.

Activité 3

Conceptualisation

Tableau 1

Le prix total, comprenant les taxes : f

Le pourcentage de taxes pour le secteur d'activités : d

Le nombre de produits : b

Le nom du produit : a

Le prix du produit seul, sans ajout des taxes : c

L'impôt indirect sur le produit ou le service vendu : e

Tableau 2

Débuter/amorcer un thème de discussion : « J'aimerais discuter avec vous de... »

Reformuler ou demander une précision : « Si je comprends bien... »

Refuser une proposition : « Nous ne pouvons pas nous permettre de... »

Chercher une solution : « Auriez-vous quelque chose (d'autre) à me proposer ? » (à gauche)

« Nous pouvons vous proposer... » (à droite)

Accepter partiellement une proposition : « C'est une possibilité... »

Accepter une proposition : « Je vais opter pour cette solution »

Mettre fin à l'échange : « J'en parle avec mes collègues et je reviens vers vous »

Activité 4

Systématisation

Auriez-vous quelque chose d'autre à me proposer ? = Avez-vous une suggestion à me faire ?

C'est une possibilité... = (Je pense que) c'est une piste à explorer

Je pense que nous allons opter pour cette solution = J'accepte votre proposition

Je vous recontacterai ultérieurement = Je reviens vers vous plus tard

Interagir à l'oral – activité 1

Le point que j'aimerais aborder avec vous... = J'aimerais discuter de...

Nous ne pouvons pas nous permettre de payer si cher = Il nous est impossible de payer si cher

Je relaierai ces informations à ma responsable = J'en parlerai à ma supérieure

Vous dites que c'est trop cher, mais le prix correspond à la moyenne = Si je vous comprends bien, vous pensez que le prix est trop élevé, mais c'est le prix normal

Je crois qu'on a fait le tour = Je pense qu'on a fini/tout abordé/tout dit

Activité 5

Réinvestissement

Les apprenants mènent une négociation sur certains éléments du devis présenté en activité 2. Les consignes et arguments sont présentés sur deux fiches de négociation, sous forme de listes de points. Les apprenants doivent réaliser cette tâche et être capables de :

- reformuler les demandes et arguments en réutilisant les formules vues en classe (en conceptualisation notamment),
- s'adapter aux réponses de leur interlocuteur,
- imaginer des éléments de réponse lorsque le responsable n'a pas fourni de précision.