

VERSION 3.3 · 2026-09-02

Manuel pratique du closer

Comprendre, pratiquer, réviser et appliquer la méthode — avec le parcours visuel des deux plateformes, douze fiches-outils et des scénarios à embranchements.

AUDIT →

ANALYSE →

DASHBOARD →

DEVIS

29

CHAPITRES · 5 PARTIES

12

FICHES-OUTILS TERRAIN

18

ÉLÉMENTS AVANT DEVIS

FICHE D'IDENTITÉ DU DOCUMENT

PROPRIÉTAIRE

AiLunaPro

VERSION

3.3 · 2026-09-02

STATUT DE PUBLICATION

Formation interne — revue produit

CONFIDENTIALITÉ

Interne AiLunaPro —
diffusion restreinte

DONNÉES

Comptes de démonstration ·
données synthétiques

REVUE PRODUIT

2026-09-02 · à chaque
livraison produit

ENVIRONNEMENTS

audit.ailunapro.com · dashboard.ailunapro.com — statut de clôture technique : ouvert

Le programme en une page

VUE D'ENSEMBLE

PARTIE	OBJECTIF	CHAP.	DURÉE	ACTIVITÉ DOMINANTE	PREUVE ATTENDUE
1	Comprendre ce que nous vendons	1 – 6	Jour 1	Comprendre + reformuler	Présentation Audit en 60 s
2	Prospecter et découvrir	7 – 9	Jour 2 — matin	Pratiquer en binômes	Découverte complète observée
3	Mesurer et classer	10 – 14	Jour 2 — après-midi	Calculer + classer	Calculs justes, classements justifiés
4	Démontrer et conclure	15 – 21	Jour 2 + pratique accompagnée	Démontrer + traiter	Démo ciblée, ACRA, porte 18/18
5	Évaluer et progresser	22 – 29	2 semaines + niveau 3	Cas, révision, fiches-outils	Évaluation réussie, plan d'action signé

FIGURE 0.1 — LE PARCOURS : QUATRE ÉTAPES, QUATRE PREUVES

1 NIVEAU 1 · COMPRENDRE 1 JOURNÉE	2 NIVEAU 2 · PRATIQUER 1 JOURNÉE
Produit, limites, Audit, conformité informationnelle Preuve : présentation Audit 60 s sans faute Critère : zéro formulation interdite	Prospection, découverte, chiffrage, Dashboard, devis Preuve : découverte complète + dossier chiffré Critère : 7 territoires + porte 18
3 PRATIQUE ACCOMPAGNÉE ≥ 2 SEMAINES	4 NIVEAU 3 · DÉMONTRER ½ JOURNÉE
Simulations, revues d'appels, coaching individuel Preuve : appels simulés évalués sur grille Critère : grille QA complète	Évaluation finale : sept épreuves Preuve : habilitation commerciale interne Critère : seuil atteint + 0 éliminatoire

La session d'évaluation est espacée d'au moins deux semaines : elle évalue une pratique, pas une mémoire.

Table des matières

29 CHAPITRES · 5 PARTIES

PARTIE 1 — COMPRENDRE CE QUE NOUS VENDONS

- 1. Bienvenue et objectifs d'apprentissage **05**
- 2. Le rôle du closer **06**
- 3. Les trois règles d'or **08**
- 4. Comprendre AiLunaPro Audit **10**
- 5. Pourquoi l'audit vient d'abord **13**
- 6. Conformité informationnelle **15**

PARTIE 2 — PROSPECTER ET DÉCOUVRIR

- 7. Préparer la conversation **18**
- 8. Ouvrir et obtenir la permission **20**
- 9. Mener la découverte **22**

PARTIE 3 — MESURER ET CLASSIFIER

- 10. Identifier les tâches répétitives **25**
- 11. Mesurer le temps **27**
- 12. Estimer les coûts de façon responsable **29**
- 13. Décider ce qui doit rester humain **32**
- 14. Assistance, automatisation, assistants et agents IA **34**

PARTIE 4 — DÉMONTRER ET CONCLURE

- 15. Comprendre AiLunaPro Dashboard **37**
- 16. Passer de l'Audit au Dashboard **40**
- 17. Démontrer un cas d'usage pertinent **42**
- 18. Traiter les objections **44**
- 19. Préparer un dossier prêt pour le devis **46**
- 20. Rédiger la note CRM **48**
- 21. Conclure avec une prochaine étape **50**

PARTIE 5 — ÉVALUER ET PROGRESSER

- 22. Cas pratiques **53**
- 23. Révision finale **55**
- 24. Préparer l'évaluation **57**
- 25. Plan d'action personnel **59**
- 26. Fiches-outils à imprimer **60**
- 27. Scénarios à embranchements **62**
- 28. Parcours visuel — AiLunaPro Audit **64**
- 29. Parcours visuel — AiLunaPro Dashboard **69**

COMMENT LIRE CE MANUEL

Chaque chapitre suit le même chemin : objectifs → pourquoi → explication → exemple et contre-exemple → méthode → exercice → contrôle des connaissances. Les corrigés appartiennent au formateur.

PARTIE 1

Comprendre ce que nous vendons

Le produit, ses limites, les trois règles d'or et la conformité informationnelle — le socle sur lequel tout le reste tient.

1 · Bienvenue et objectifs

2 · Le rôle du closer

3 · Les trois règles d'or

4 · Comprendre AiLunaPro Audit

5 · Pourquoi l'audit vient d'abord

6 · Conformité informationnelle

Bienvenue et objectifs d'apprentissage

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Expliquer les deux plateformes AiLunaPro avec exactitude.
- Conduire une conversation commerciale complète : de la prospection à la prochaine étape datée.
- Identifier, quantifier et classer une tâche répétitive chez un prospect.
- Construire un dossier prêt pour le devis — et savoir dire quand il ne l'est pas.
- Documenter, escalader et conclure comme un professionnel.

Ce que ce parcours va faire de vous

Bienvenue à la Closer Academy. À la fin de ce parcours, vous saurez vendre les deux plateformes AiLunaPro d'une manière qui vous distinguera durablement : en comprenant d'abord, en chiffrant honnêtement, et en ne promettant que ce que vous pouvez démontrer. Cette méthode n'est pas une contrainte — c'est votre meilleur argument. Les prospects rencontrent chaque semaine des vendeurs qui promettent tout ; ils se souviennent de celui qui a dit « je vérifie et je reviens vers vous » et qui est effectivement revenu.

Comment travailler avec ce manuel

Chaque chapitre suit le même chemin : ce que vous allez apprendre, pourquoi c'est important, l'explication, un exemple (et souvent un contre-exemple), une méthode, un exercice, un quiz. Les corrigés ne sont pas dans ce manuel : ils appartiennent au formateur, parce que l'erreur corrigée en face à face vaut dix relectures. Écrivez dans ce manuel — les zones de notes sont faites pour ça.

Le parcours : deux journées de formation, une période de pratique accompagnée, puis une session d'évaluation espacée d'au moins deux semaines, qui conditionne votre habilitation commerciale interne.

ATTENTION

Formation interne — données synthétiques uniquement. Pendant toute la formation : aucun devis réel, aucune donnée client, aucune promesse sur la facturation ou les paiements (étapes en cours de vérification technique).

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Une phrase que je vais utiliser

Ma prochaine pratique

Ce que je dois encore vérifier

Une erreur que je veux éviter

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Le rôle du closer

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Situer votre rôle dans la chaîne commerciale AiLunaPro.
- Distinguer ce que vous faites, ce que vous ne faites pas, et ce que vous escaladez.

Votre métier en une phrase

Vous transformez une conversation en décision éclairée : vous aidez un prospect à comprendre sa propre situation (grâce à l'audit), à chiffrer ce qui peut être amélioré (avec ses propres chiffres), et à décider en connaissance de cause. Vous n'êtes ni un technicien, ni un juriste, ni un magicien de l'IA — et c'est précisément pour cela qu'on vous fera confiance.

Ce que vous faites — et ce que vous ne faites pas

VOUS FAITES	VOUS NE FAITES PAS
Prospecter avec un signal et une permission	Harceler une liste froide
Conduire la découverte et reformuler	Réciter un pitch
Chiffrer avec les hypothèses du prospect	Promettre un ROI
Démontrer une capacité vérifiée	Survoler dix écrans
Documenter dans le CRM pendant l'appel	Reconstituer de mémoire le soir
Escalader ce qui dépasse votre périmètre	Improviser une réponse juridique ou technique

VOCABULAIRE CLÉ

Closer : commercial qui mène la conversation jusqu'à la décision. **SDR** : commercial qui génère et qualifie les premiers contacts. **Habilitation commerciale interne** : autorisation de vendre, délivrée après l'évaluation finale — ce n'est pas une certification externe.

À RETENIR

Votre valeur n'est pas de convaincre à tout prix : c'est d'être la personne dont chaque affirmation est vérifiable.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Les trois règles d'or

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Réciter les trois règles d'or et expliquer le risque que chacune ferme.
- Utiliser la phrase d'escalade sans hésiter.

Une seule phrase interdite — « c'est garanti », « vous êtes conforme », « l'agent fait tout tout seul » — peut coûter une rétractation, une réclamation, ou pire. Ces trois règles sont votre équipement de sécurité : elles valent à chaque appel, à chaque e-mail, à chaque démonstration, et à l'évaluation finale où leur violation est éliminatoire.

01

On ne dit que ce qu'on peut montrer.

Aucune capacité produit non vérifiée, aucune promesse de résultat, de gain ou de conformité. « Je vérifie et je reviens vers vous » est une réponse professionnelle.

02

On ne touche jamais aux données du client.

Aucun fichier, aucun export, aucun identifiant, aucune capture de données réelles. Vos démonstrations : compte de démonstration, données synthétiques.

03

On ne qualifie jamais en droit.

Ni conformité, ni infraction, ni sanction, ni fiscalité. Vous escaladez.

LA PHRASE D'ESCALADE — À CONNAÎTRE PAR CŒUR

« Je vérifie ce point avec la personne compétente et je reviens vers vous par écrit. »

Les trois étiquettes de vérification

Tout ce que vous direz du produit porte l'une de ces trois étiquettes — exactement celles-ci :

✓ VÉRIFIÉ DANS LE PRODUIT

Constaté par une démonstration reproductible. Se montre et s'affirme.

► MÉTHODE RECOMMANDÉE, PAS UNE FONCTIONNALITÉ

Une façon de travailler que nous recommandons — pas un écran. Se présente comme une méthode.

⚠ CAPACITÉ À CONFIRMER AVANT ENGAGEMENT

Plausible mais non démontré aujourd'hui. Se note, se vérifie — ne se promet pas.

Règle de décision : pas de démonstration reproductible = pas vérifié.

EXEMPLE

Prospect : « Donc si j'utilise votre outil, je suis en règle avec le RGPD ? » — Closer : « Je ne peux pas me prononcer sur la conformité : ce n'est ni mon métier ni mon rôle. Ce que l'audit fait, c'est structurer l'information pour que la personne compétente se prononce vite et bien. Je vérifie ce point et je reviens vers vous par écrit. »

CONTRE-EXEMPLE

« Oui, avec un score pareil vous êtes tranquille. » — Double faute : qualification juridique ET promesse. C'est exactement la phrase qui se retourne contre vous au premier contrôle.

EXERCICE GUIDÉ

Réécrivez ces trois phrases en version permise : 1. « Notre IA garantit 30 % d'économies. » 2. « Ce rapport prouve votre conformité. » 3. « L'agent gère vos e-mails sans supervision. »

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Quelle règle d'or ferme le risque de vente mensongère ?
2. Vrai ou faux : en démonstration, vous pouvez ouvrir le fichier Excel que le prospect vous tend « pour faire plus vrai ».
3. Récitez la phrase d'escalade.

AUTO-ÉVALUATION — COCHEZ VOTRE NIVEAU

- | | |
|---|--|
| ☐ Je peux l'expliquer seul. | ☐ Je peux l'appliquer avec une checklist. |
| ☐ J'ai encore besoin d'un exemple. | ☐ J'ai besoin d'un coaching. |

À RETENIR

Trois règles, une phrase d'escalade, zéro exception. C'est le socle de tout le reste.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

04 PARTIE 1 · COMPRENDRE CE QUE NOUS VENDONS

Comprendre AiLunaPro Audit

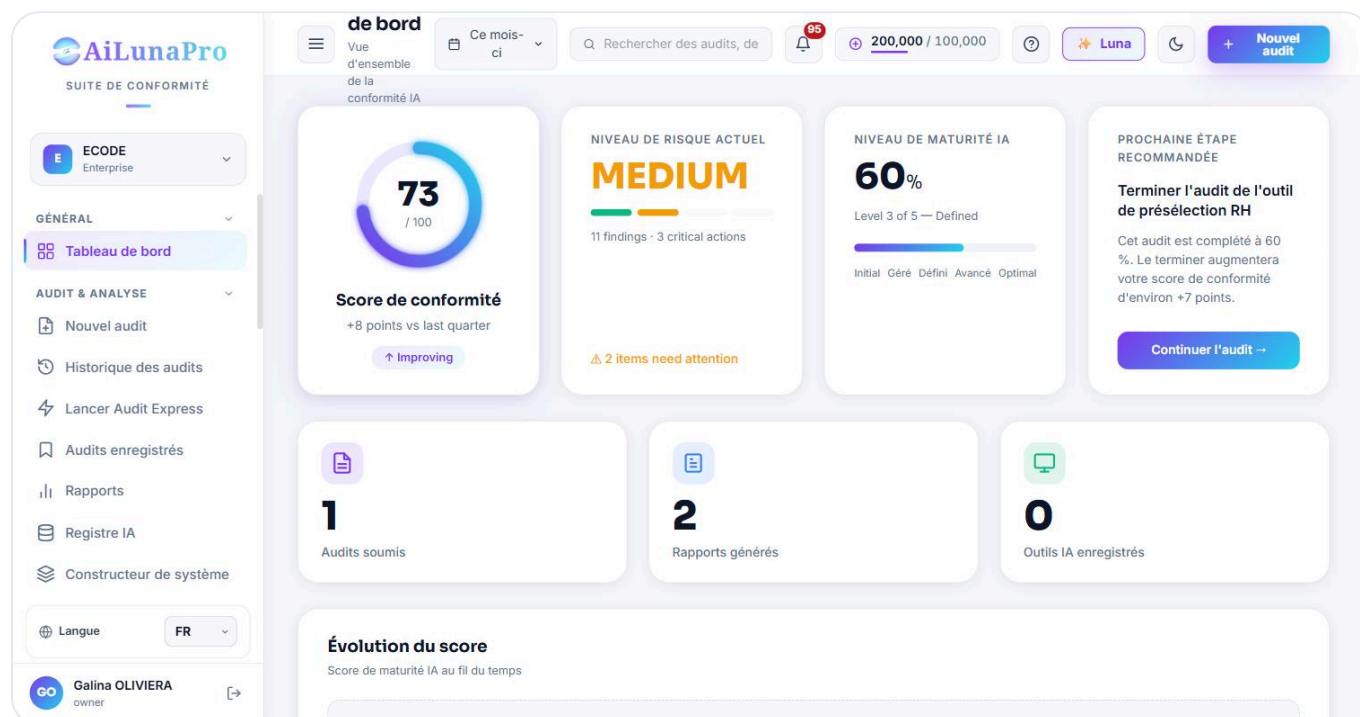
CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Présenter AiLunaPro Audit en une minute : finalité, fonctionnement, limites.
- Expliquer pourquoi « déterministe » est un argument de confiance.

Ce que c'est

AiLunaPro Audit (audit.ailunapro.com) structure la situation d'une organisation face à l'IA : il capte l'information déclarée, identifie les priorités et les tâches répétitives, fait ressortir les points de conformité informationnelle et produit des indicateurs reproductibles — un score, des constats, des recommandations, des rapports partageables.

FIGURE 4.1 Tableau de bord Audit



Pourquoi cet écran : donner en un écran la photographie que le closer commente : score, risque, maturité, prochaine étape.

Navigation : audit.ailunapro.com → Tableau de bord

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

1. Score de conformité 73/100 — un indicateur, pas un verdict
2. Niveau de risque MEDIUM avec constats et actions critiques
3. Maturité IA 60 % — échelle Initial → Optimal
4. Prochaine étape recommandée + « Continuer l'audit »
5. Compteurs : audits soumis, rapports générés, outils IA enregistrés

À MONTRER

La structure de lecture : score → risque → maturité → prochaine étape.

À NE PAS MONTRER / PROMETTRE

Ne jamais commenter le score comme une preuve de conformité ; ne pas promettre l'évolution du score.

FORMULATION DU CLOSER

« Voici la photographie : un score explicable, un niveau de risque, une maturité, et la prochaine étape priorisée. »

Question probable : « Un bon score veut dire que je suis en règle ? »

Réponse de référence : « Non — c'est un indicateur informationnel construit sur vos réponses. Il structure la discussion avec la personne compétente, il ne certifie rien. »

✓ VÉRIFIÉ DANS LE PRODUIT

Capture du 2026-09-02 · compte de démonstration · données synthétiques · assainissement vérifié · Dashboard : version 11.1.0 (pied de page) · Audit : moteur 1.0.0 (affiché sur les instantanés)

Le point technique qui change tout

Le score est produit par un moteur de règles déterministe, versionné, rejouable — pas par un modèle de langage. Mêmes réponses, même score, à chaque fois. Pour le prospect, cela veut dire : un résultat qui s'explique, se rejoue et s'audite. Dire « c'est une IA qui calcule votre score » est faux — et interdit.

Votre présentation de référence

« AiLunaPro Audit sert à structurer la situation actuelle, identifier les points d'attention et faire ressortir les premières priorités. Les résultats reposent sur les réponses fournies et sur des règles déterministes. Ils ne constituent ni une certification ni un avis juridique. »

Les limites — votre crédibilité

L'Audit ne certifie pas la conformité ; il ne remplace pas un avocat ou un expert-comptable ; sa photographie vaut ce que valent les réponses déclarées ; il éclaire les décisions, il ne les exécute pas. Connaître ces limites par cœur vous rend plus convaincant que n'importe quel superlatif.

VOCABULAIRE CLÉ

Audit Express : photographie rapide par questionnaire court — l'outil d'avant-vente. **Audit complet** : exploration domaine par domaine qui alimente score et rapports. **Déterministe** : mêmes entrées → mêmes sorties, toujours.

CONTRE-EXEMPLE

« Votre score de 73 prouve que vous êtes presque conforme. » — Un score est un indicateur informationnel, pas une preuve. La chaîne à retenir : indicateur → évaluation → avis → certification, et le closer s'arrête au premier maillon.

EXERCICE GUIDÉ

Chronométrez-vous : présentez l'Audit en 60 secondes à un collègue, en incluant une limite. Recommencez jusqu'à tenir le temps sans formulation interdite.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Qu'est-ce qui produit le score, et pourquoi est-ce un argument ?
2. Citez trois limites de l'Audit.
3. Le registre IA d'un nouveau client est vide. Problème ?

À RETENIR

Structurer, prioriser, éclairer — jamais certifier. Et « déterministe » est votre meilleur mot.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

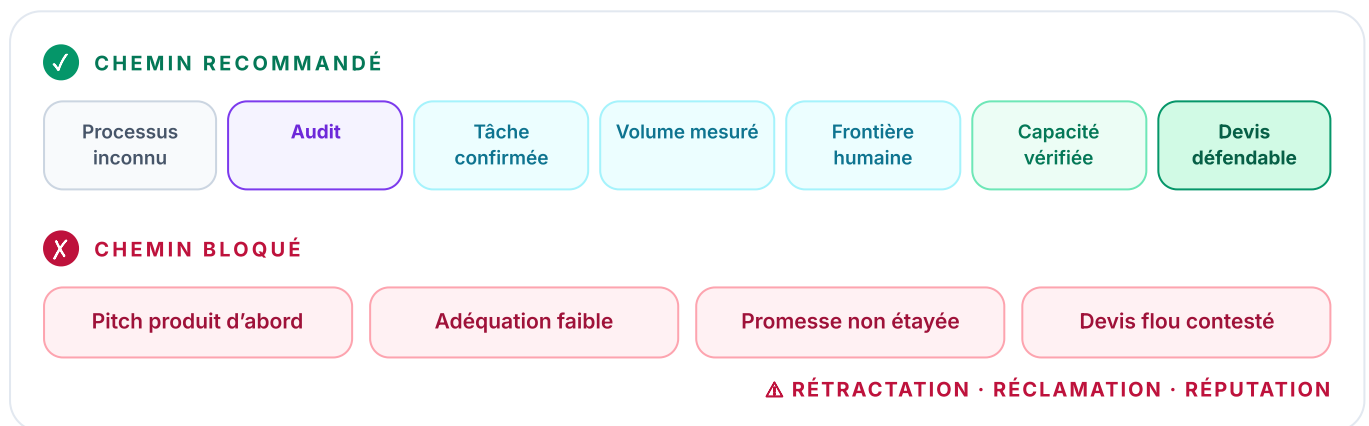
Pourquoi l'audit vient d'abord

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Donner trois raisons solides de commencer par l'audit.
- Relier l'audit au devis final.

C'est LA question qu'on vous posera : « montrez-moi directement l'outil ». Si vous cédez, vous démontrez à l'aveugle, vous promettez à l'aveugle, et votre devis ne tiendra pas. Si vous savez répondre, vous transformez l'objection en rendez-vous.

FIGURE 5.1 Deux chemins — un seul mène à un devis défendable



L'ordre n'est jamais l'inverse : audit → besoin confirmé → vérification d'une capacité. Sans capacité vérifiée : on documente, on ne promet pas.

Les raisons, en clair

Comprendre avant de proposer — sans diagnostic, on se trompe de problème.

Décomposer — un rôle ne s'automatise pas, une tâche s'évalue.

Protéger l'humain — dire ce qui ne sera pas automatisé crée la confiance.

Prioriser — trois priorités, un premier cas.

Trouver le vrai processus — le déclaré et le réel différent presque toujours.

Repérer la répétition — et donc le gisement de valeur.

Mesurer une base — sans base, aucun gain prouvable.

Préparer le devis — tout ce que le devis exige sort de l'audit.

« Nous commençons par l'audit pour éviter de vous proposer un outil avant d'avoir compris le travail réel. L'objectif est d'identifier ce qui doit rester humain, ce qui peut être assisté et ce qui mérite éventuellement une automatisation. »

CONTRE-EXEMPLE

« L'audit garantit que votre projet fonctionnera. » — Non : il réduit l'incertitude et améliore le cadrage. La nuance n'est pas cosmétique, elle est contractuelle.

MISE EN SITUATION

Le prospect dit : « Pas le temps pour un audit. L'outil, tout de suite. » Écrivez votre réponse en deux phrases — sans céder, sans braquer.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Citez trois des huit raisons de commencer par l'audit.
2. Que répondez-vous à « l'audit, c'est pour me vendre plus cher ensuite » ?
3. Quel document final se nourrit directement de l'audit ?

À RETENIR

Règle interne AiLunaPro : l'audit structure la décision commerciale et alimente le cadrage du devis — il produit ce que le devis exigera.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

06 PARTIE 1 · COMPRENDRE CE QUE NOUS VENDONS

Conformité informationnelle

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Expliquer ce que l'outil peut indiquer — et ce qu'il ne peut pas conclure.
- Répondre en langage neutre aux questions de conformité, puis escalader.

La conformité est le sujet où une phrase de trop devient une faute grave. Bonne nouvelle : la réponse correcte est toujours la même, et elle tient en trois temps.

CE QUE L'OUTIL PEUT INDiquer

Des points d'attention : des sujets qui, au vu des réponses déclarées, méritent une vérification — documentation manquante, responsabilités non nommées, rétention non définie, absence d'approbation humaine sur un traitement sensible.

CE QUE L'OUTIL NE PEUT PAS CONCLURE

Une conformité, une infraction, une sanction, une échéance légale, une protection juridique.

VOTRE SÉQUENCE

OBSERVER

DOCUMENTER

POINT D'ATTENTION

PERSONNE
COMPÉTENTE

CONSIGNER LA
DÉCISION

« L'audit fait apparaître des points nécessitant une attention ou une vérification. Il ne déclare pas votre organisation conforme ou non conforme. »

Le langage neutre

INTERDIT

« Vous êtes en infraction »

« Vous êtes conforme »

« Vous risquez une amende »

NEUTRE

« Ce point mérite une vérification par la personne compétente »

« Je ne peux pas me prononcer sur la conformité ; l'audit structure l'information pour votre conseil »

« C'est une question pour votre conseil ; l'audit vous aide à la préparer »

EXEMPLE

« Si je suis contrôlé, votre rapport me couvre ? » — « Je ne peux pas me prononcer là-dessus : ce n'est ni mon métier ni mon rôle. Ce que le rapport fait, c'est structurer l'information pour que votre conseil réponde vite et bien. Je vérifie ce point avec la personne compétente et je reviens vers vous par écrit. »

CONTRE-EXEMPLE

« Franchement, avec ce score, aucun contrôleur ne vous embêtera. » — Qualification + promesse + désinvolture : la triple faute.

EXERCICE GUIDÉ

Cinq questions pièges, cinq réponses écrites de deux phrases maximum chacune : « je suis conforme ? » · « je risque quoi ? » · « quelle échéance s'applique ? » · « ça remplace mon avocat ? » · « ça me protège ? »

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Réécrivez en langage neutre : « votre gestion des accès est illégale ».
2. Vrai ou faux : une échéance réglementaire « bien connue » peut être confirmée par le closer.
3. Quelle est l'étape qui suit toujours « personne compétente » dans la séquence ?

À RETENIR

Vous identifiez des questions, jamais des conclusions. Position claire + valeur de l'audit + escalade : la réponse tient toujours en trois temps.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

PARTIE 2

Prospecter et découvrir



Préparer, ouvrir avec permission, et conduire une découverte qui produit une tâche, un volume et une étape datée.

7 · Préparer la conversation

8 · Ouvrir et obtenir la permission

9 · Mener la découverte

Préparer la conversation

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Préparer un appel en dix minutes : cible, signal, objectif, ouverture.
- Vérifier la qualité d'une donnée avant de composer.

Un appel préparé se sent dès la troisième seconde. La préparation n'est pas de la paperasse : c'est ce qui vous donne un motif honnête d'appeler — et le motif honnête est ce qui obtient la permission.

MÉTHODE — LA FICHE DE PRÉPARATION

1. **Cible** : qui exactement, quel rôle, quelle situation d'entreprise ?
2. **Signal** : pourquoi maintenant ? (embauche, croissance, cap réglementaire, changement d'outil, surcharge exprimée)
3. **Hypothèse** : quelle tâche répétitive est probable chez eux ?
4. **Objectif d'appel** : réaliste — obtenir la permission, découvrir, proposer un Audit Express.
5. **Ouverture** : rédigée, avec la demande de permission.

La qualité des données

Trois questions avant chaque numéro : la donnée est-elle **exacte** (bonne personne, bon rôle) ? **licite** (source professionnelle légitime, oppositions respectées) ? **utile** (au moins un élément de contexte) ? Une liste courte et propre bat une liste longue et sale.

EXEMPLE

Signal repéré : un cabinet comptable publie une offre « assistant administratif — gestion des relances ».
Hypothèse : les relances débordent. Objectif : permission + 3 questions de découverte. C'est un appel légitime avant même d'avoir composé.

CHECKLIST

- | | |
|---|---|
| ☐ Cible identifiée (nom, rôle) | ☐ Signal daté et vérifiable |
| ☐ Hypothèse de tâche répétitive formulée | ☐ Objectif d'appel réaliste choisi |
| ☐ Ouverture écrite avec permission | ☐ Donnée exacte, licite, utile |

MISE EN SITUATION

Choisissez un secteur que vous connaissez.
Remplissez la fiche complète pour un prospect fictif, signal compris.

AUTO-ÉVALUATION

- ☐ Je peux l'expliquer seul.
- ☐ Je peux l'appliquer avec une checklist.
- ☐ J'ai encore besoin d'un exemple.
- ☐ J'ai besoin d'un coaching.

À RETENIR

Règle interne AiLunaPro : un motif de contact vérifiable est requis avant une campagne ou un appel ciblé. Le signal transforme « un commercial appelle » en « quelqu'un appelle pour une raison ».

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Ouvrir et obtenir la permission

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Prononcer une ouverture complète : identité, motif, permission, brièveté.
- Respecter un refus — et traiter le barrage en allié.

L'ouverture de référence

« Bonjour [prénom], je vous appelle au sujet de la manière dont votre cabinet structure ses processus et ses possibilités d'adoption de l'IA. Une minute pour vérifier si le sujet est pertinent ? »

Identité claire

Qui vous êtes, sans détour.

Motif honnête

Relié au signal repéré.

Permission explicite

Le prospect dit oui à la conversation.

Brièveté tenable

Une minute annoncée = une minute tenue.

La permission change tout : le prospect a dit oui à la conversation — il l'écoute au lieu de la subir.

Le refus

Un refus se respecte immédiatement, sans négocier : « Bien noté, merci de me l'avoir dit. Bonne journée. » C'est ce respect qui laisse la porte ouverte. Une demande d'opposition (« ne me rappelez plus ») s'enregistre dans le CRM et s'applique sur-le-champ — l'ignorer est une faute éliminatoire.

Le barrage

La personne qui filtre n'est pas un obstacle : c'est votre premier interlocuteur professionnel. Transparence et demande d'aide : « Voici qui je suis et pourquoi j'appelle. Qui est la bonne personne pour ce sujet, et comment préfère-t-elle être contactée ? »

CONTRE-EXEMPLE

« C'est personnel, passez-le-moi » ou l'appel qui enchaîne le pitch sans respirer : les deux détruisent en dix secondes une réputation que la permission construit en une phrase.

EXERCICE GUIDÉ

Rédigez votre ouverture pour la fiche préparée au chapitre 7. Lisez-la à voix haute, chronométrez : elle doit tenir en moins de 20 secondes.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Citez les quatre composants de l'ouverture.
2. « Ne me rappelez plus jamais. » Vos deux actions immédiates ?
3. Que demandez-vous au barrage ?

À RETENIR

La permission établit un cadre clair et respectueux pour poursuivre l'échange — et un refus respecté aujourd'hui laisse une conversation possible demain.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Couvrir les sept territoires de la découverte, dans l'ordre.
- Écouter en silence, reformuler, et clôturer sur une étape datée.

Tout ce que vous vendrez ensuite — le chiffrage, la démonstration, le devis — sort de ces dix minutes. Une découverte réussie produit : une tâche précise, un volume, des exceptions, un décideur identifié.

MÉTHODE — LES SEPT TERRITOIRES

1 Contexte — « Racontez-moi votre activité, aujourd'hui. »

2 Processus — « Comment ça se passe, concrètement, du début à la fin ? »

3 Décomposition — « Qu'est-ce que quelqu'un refait chaque semaine, de la même façon ? »

4 Données et systèmes — « Où vivent ces informations ? Qui y accède ? »

5 Exceptions — « Quand est-ce que ça ne se passe pas comme prévu ? Qui tranche ? »

6 Impact — « Combien de fois, combien de temps, combien de personnes ? »

7 Décideurs — « Qui d'autre est concerné par ce genre de décision ? »



Et toujours, pour finir : une prochaine étape précise et datée.

Le silence et la reformulation

Après une question, taisez-vous. Beaucoup de closers coupent trop vite et volent la réponse du prospect (repère d'entraînement, pas une statistique garantie) : les secondes de silence sont celles où arrive l'information que le prospect n'avait pas prévu de donner. Puis reformulez : « Si je reprends vos mots... » — c'est votre preuve d'écoute et la matière de votre note CRM.

EXEMPLE

« Qu'est-ce qu'on refait chaque semaine ? » — silence — « ...les relances, surtout. Mon assistante y passe sa matinée du jeudi. » Dans cet exemple, le silence produit la tâche, le volume approximatif et la personne. Trois questions économisées.

CONTRE-EXEMPLE

Trente questions en rafale, aucune reformulation : le prospect a l'impression d'un interrogatoire et vous sortez sans verbatim utilisable.

EXERCICE GUIDÉ

Avec un binôme : découverte de 8 minutes sur son activité réelle (ou un cas fourni). L'observateur coche les territoires couverts et compte vos silences tenus.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Remettez dans l'ordre : impact · contexte · exceptions · décomposition · processus · décideurs · données.
2. Que produit une découverte réussie (quatre livrables) ?
3. Pourquoi reformuler avec les mots du prospect ?

À RETENIR

Les bonnes questions, dans le bon ordre, avec du silence après chacune — et une clôture datée, toujours.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Une phrase que je vais utiliser

Ma prochaine pratique

Ce que je dois encore vérifier

Une erreur que je veux éviter

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

PARTIE 3

Mesurer et classer

Compter le temps, encadrer l'argent, protéger l'humain, classer le bon degré d'IA.

10 · Identifier les tâches répétitives

11 · Mesurer le temps

12 · Estimer les coûts

13 · Ce qui doit rester humain

14 · Les quatre degrés d'autonomie

Identifier les tâches répétitives

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Distinguer une tâche répétitive d'un intitulé de poste.
- Qualifier une tâche avec les six questions.

Le concept

Une tâche répétitive est une action concrète, exécutée régulièrement selon des étapes raisonnablement stables. Un intitulé de poste n'est pas une tâche.

CONTRE-EXEMPLE

« Gérer le service client. » — Impossible à compter, à chronométrer, à évaluer. C'est un rôle, pas une tâche.

EXEMPLE

« Copier les informations de commande d'un e-mail entrant vers le tableur de suivi. » — Ça se compte, ça se chronomètre, ça s'évalue.

MÉTHODE — LES SIX QUESTIONS DE QUALIFICATION

1. À quelle fréquence la tâche revient-elle ?
2. Combien de temps prend-elle à chaque fois ?
3. Qui l'exécute ?
4. Quelles règles s'appliquent ?
5. Quelles exceptions demandent du jugement ?
6. Que se passe-t-il si le résultat est faux ?

LES SIX SIGNAUX D'UNE BONNE CANDIDATE

Récurrence

Entrées identifiables

Sorties définies

Règles stables

Exceptions comprises

Succès mesurable

EXERCICE GUIDÉ

Classez : tâche ou intitulé ? 1. « Superviser la facturation » · 2. « Rapprocher chaque facture du bon de commande » · 3. « S'occuper des candidatures » · 4. « Résumer chaque CV reçu en cinq lignes » · 5. « Faire le marketing » · 6. « Publier le récap hebdo sur les trois réseaux ».

Transformez les intitulés en tâches.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Donnez la définition d'une tâche répétitive.
2. Pourquoi « gérer les fournisseurs » ne se quantifie-t-il pas ?
3. Laquelle des six questions révèle ce qui devra rester humain ?

À RETENIR

On ne vend pas de l'IA à un intitulé de poste. On évalue une tâche : concrète, récurrente, mesurable.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Mesurer le temps

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Calculer un temps annuel à partir des hypothèses du prospect.
- Construire une cible réaliste — jamais 100 % — et un plan de mesure.

La formule

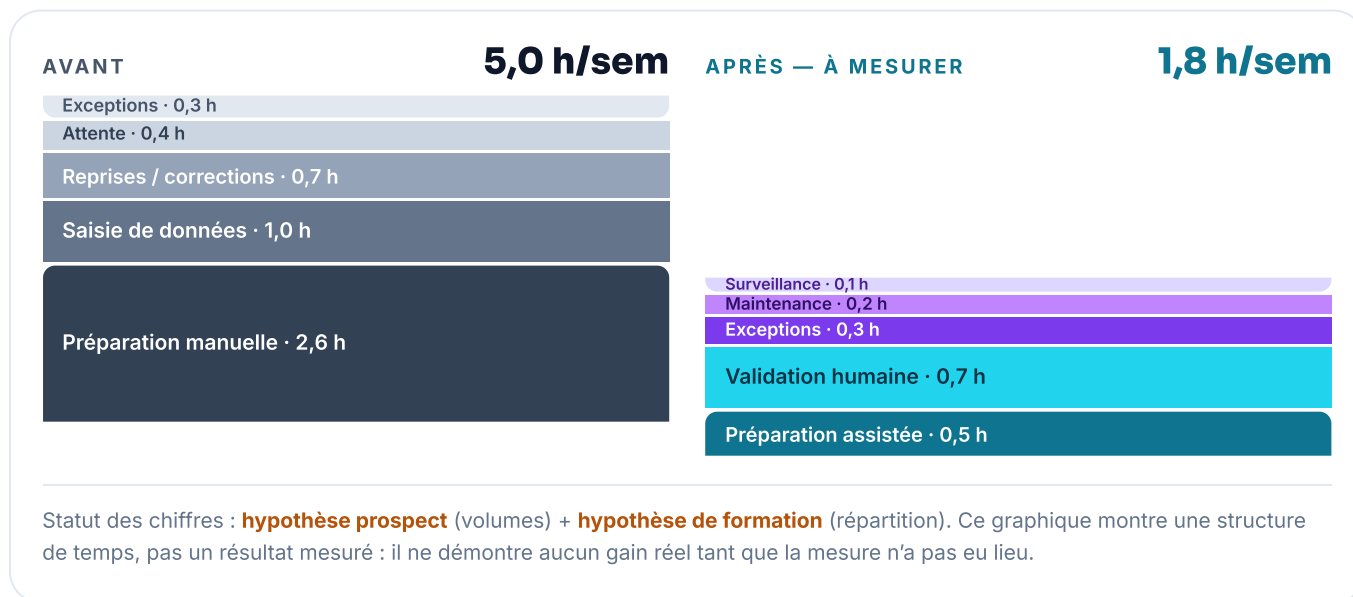
Temps annuel = occurrences × durée unitaire × périodes travaillées × personnes

Chaque chiffre vient du prospect ou est validé par lui : ce sont ses hypothèses, et cela change tout — vous ne défendez pas vos chiffres, vous organisez les siens.

CABINET COMPTABLE — HYPOTHÈSE PÉDAGOGIQUE

40 relances/semaine × 6 min × 48 semaines = $40 \times 0,1 \text{ h} \times 48 = \mathbf{192 \text{ h/an}}$. Après assistance : l'IA prépare le brouillon, validation humaine $\approx 1 \text{ min/relance}$, les 10 % de litiges restent humains, maintenance $\approx 2 \text{ h/mois} \rightarrow$ cible $\approx \mathbf{110 \text{ h/an}}$ — à mesurer sur 8 semaines, preuve : journal d'envois, erreur acceptable $< 2 \%$.

FIGURE 11.1 Structure du temps sur la même tâche — avant / après



Le gain n'est pas « zéro humain » : la préparation baisse, une validation apparaît. On mesure le temps libéré, on ne le promet pas.

Pourquoi jamais 100 %

Trois postes subsistent toujours : la validation humaine, les exceptions, la maintenance. Un « 100 % automatisé » est le signal d'un calcul faux — et une promesse que vous ne pourrez pas tenir.

« On ne supprime pas l'étape : on prépare le brouillon automatiquement et votre assistante valide en quelques secondes. Les cas litigieux, eux, restent entièrement entre vos mains. »

Le plan de mesure



Sans plan de mesure, votre gain restera une opinion.

EXERCICE GUIDÉ

Calculez le temps annuel : 25 occurrences/semaine $\times$ 8 minutes $\times$ 46 semaines $\times$ 1 personne. Puis proposez une cible motivée et sa source de preuve.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Écrivez la formule du temps annuel.
2. Citez les trois postes qui empêchent le 100 %.
3. Que manque-t-il à « on passera de 190 h à 110 h » pour être professionnel ?

À RETENIR

Les chiffres du prospect, une formule simple, une cible honnête, un plan de mesure. « À mesurer » n'affaiblit pas votre offre : il la rend crédible.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Estimer les coûts de façon responsable

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Construire une fourchette de coût actuel en quatre catégories.
- Présenter une économie « à mesurer » — sans jamais garantir.

MÉTHODE — LES QUATRE CATÉGORIES

1 • Coût direct

Temps passé × base de coût validée par le prospect.

2 • Coût de reprise

Double saisie, corrections, relances oubliées.

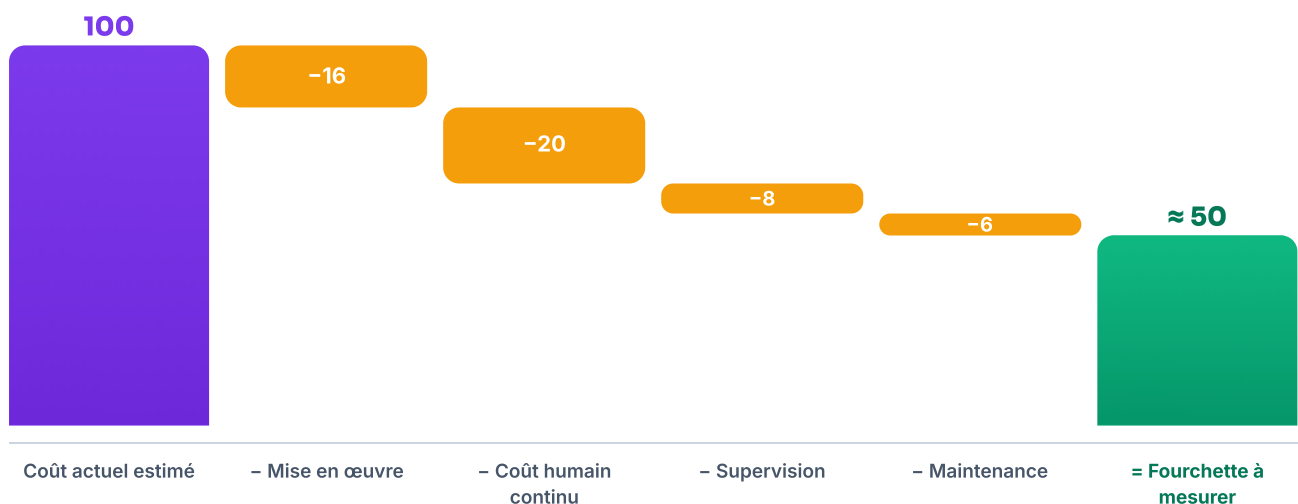
3 • Coût du délai

Uniquement si le prospect fournit une base défendable — sinon on le note sans le chiffrer.

4 • Coût des outils

Abonnements en double, outils sous-utilisés.

FIGURE 12.1 Le pont du coût — jamais un ROI garanti



VUE ENTREPRISE

- Réduction du coût direct
- Moins de reprises / double saisie
- Délais raccourcis (si base fournie)
- Outils en double rationalisés

VUE MICRO-ENTREPRENEUR

- Capacité productive récupérée
- Temps administratif réduit
- Confort de travail
- Temps commercial possible — jamais converti en revenu garanti

Hypothèse pédagogique — valeurs relatives illustratives. Le gain éventuel se mesure avec les données réelles du client ; aucune économie n'est garantie.

Du coût actuel estimé à l'économie : on retrace mise en œuvre, coût humain continu, supervision et maintenance. Le reste est une fourchette à mesurer.

MÊME CABINET — HYPOTHÈSE PÉDAGOGIQUE

192 h × 28 €/h chargé (base validée) ≈ 5 400 €/an ; reprises ~15 % ≈ 29 h/an de plus ; délai non chiffré (pas de base fournie) ; deux abonnements qui se recoupent, à cartographier. Fourchette ≈ 5 400–6 200 €/an – (mise en œuvre + validation + supervision) = économie à mesurer, pas garantie.

Les interdicts absolus

Économie garantie

Retour garanti

ROI universel

Projection présentée comme un fait

Moyenne sectorielle appliquée au prospect

« À partir de vos hypothèses, nous pouvons construire une fourchette du coût actuel. Le gain éventuel devra ensuite être mesuré avec vos données réelles. Il ne s'agit pas d'une garantie. »

Cas du micro-entrepreneur — le temps libéré ne se revend pas automatiquement

« Du temps libéré peut créer une capacité supplémentaire. La manière dont cette capacité est utilisée et sa valeur financière dépendent de votre activité. »

CONTRE-EXEMPLE

« Avec nous, 6 000 € d'économies par an, c'est mathématique. » — Aucun des mots de cette phrase ne survivra à la question « d'où sort ce chiffre ? ».

EXERCICE GUIDÉ

Sur le calcul du chapitre 11 (153 h/an), construisez la fourchette complète : posez une base €/h validée fictive, un taux de reprise, et rédigez la phrase de présentation au prospect.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Les quatre catégories de coût ?
2. Le prospect n'a pas de base pour le délai : que faites-vous ?
3. Quelle est la différence entre « fourchette à mesurer » et « ROI garanti » — et pourquoi la première signe plus ?

À RETENIR

Quatre catégories, une fourchette, un plan de mesure. Aucune garantie, jamais — c'est votre force, pas votre faiblesse.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Décider ce qui doit rester humain

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Reconnaître les sept signaux d'une décision qui reste humaine.
- En faire un argument de confiance face au prospect.

Les sept signaux

Jugement**Interprétation
juridique****Décision sensible sur
des personnes****Autorisation financière****Sécurité****Gestion de conflit****Irréversibilité****Un signal présent =
décision humaine**

Quand l'un de ces signaux est présent, la décision reste humaine — quelle que soit la puissance de l'outil.

Pourquoi c'est un argument de vente

Le prospect qui entend « ça, nous ne l'automatiserons pas — et voici pourquoi » comprend qu'il parle à quelqu'un qui protège son activité, pas à quelqu'un qui place un produit. Le périmètre de l'humain est la partie du devis qui rassure.

EXEMPLE

Recrutement : l'IA peut résumer 60 candidatures par semaine (préparation). Trier, classer ou écarter des candidats ? Décision sensible sur des personnes : humaine, point final.

CONTRE-EXEMPLE

« L'outil peut refuser automatiquement les candidats hors critères. » — Décision sensible déléguée à la machine : c'est une ligne rouge, même si c'est « techniquement possible ».

EXERCICE GUIDÉ

Pour chaque situation, dites ce qui peut être assisté et ce qui reste humain : 1. Relances de paiement avec 10 % de litiges · 2. Réponses aux réclamations clients · 3. Validation d'un remboursement exceptionnel · 4. Résumé hebdomadaire d'activité envoyé aux clients.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Citez cinq des sept signaux.
2. Pourquoi « techniquement possible » n'est-il pas un argument suffisant ?
3. En quoi le périmètre humain renforce-t-il le devis ?

À RETENIR

L'IA prépare, l'humain décide — partout où l'un des sept signaux est présent. Le dire tôt, c'est vendre mieux.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Assistance, automatisation, assistants et agents IA

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Distinguer les quatre degrés d'autonomie et classer un cas réel.
- Refuser proprement une demande d'agent non vérifié.

FIGURE 14.1 Quatre degrés d'autonomie — la supervision humaine ne disparaît jamais

TYPE	PRÉPARE	DÉCIDE	ACTION EXTERNE	JUGEMENT
Assisté par l'humain	l'IA prépare	l'humain décide	non	non
Automatisation à règles	déclencheur explicite	déterministe	bornée	non
Assistant IA	répond, rédige, résume	décision finale humaine	sur demande	oui, encadré
Agent IA agentique*	objectif multi-étapes	dans les permissions	outils autorisés	oui, borné

*Référence conceptuelle — la capacité produit actuelle doit être vérifiée avant tout engagement.

La question qui classe tout

« Qui décide — et qu'arrive-t-il si le résultat est faux ? »

« L'humain décide » → assistance ou assistant.

« Des règles fixes décident » → automatisation.

« Le système poursuit un objectif en plusieurs étapes » → territoire agentique : vérification produit obligatoire avant d'en parler au prospect.

EXEMPLE

« À chaque commande reçue, copier montant et référence dans le tableur » : déclencheur explicite, règles stables, sortie vérifiable → candidate à l'automatisation à règles.

CONTRE-EXEMPLE

« Votre agent gérera les clients tout seul, sans supervision. » — Triple faute : promesse agentique non vérifiée, suppression de la supervision, formulation interdite.

« Nous avons identifié une tâche qui pourrait bénéficier d'une assistance. L'étape suivante consiste à vérifier si une capacité actuelle du Dashboard correspond réellement au besoin. Je ne vous confirmerai pas un agent ou une automatisation que je ne peux pas démontrer. »

EXERCICE GUIDÉ

Classez ces quatre cas et justifiez d'une phrase : 1. Brouillons de réponses aux e-mails clients, envoyés après validation · 2. Transfert quotidien de 200 lignes entre deux systèmes, règles stables · 3. Résumés de candidatures · 4. « Un agent qui prospecte, négocie et signe à ma place ».

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Quelle question unique permet de classer un cas ?
2. Qu'est-ce qui sépare un assistant IA d'un agent ?
3. Que répondez-vous à une demande d'agent « 100 % autonome » ?

À RETENIR

Quatre degrés, une question de classement, et une frontière : rien d'agentique ne se promet sans démonstration reproductible.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

PARTIE 4

Démontrer et conclure



Le Dashboard sans catalogue, la démonstration ciblée, les objections en méthode ACRA.

15 · Comprendre AiLunaPro Dashboard

16 · Passer de l'Audit au Dashboard

17 · Démontrer un cas d'usage

18 · Traiter les objections

19 · Dossier prêt pour le devis

20 · Rédiger la note CRM

21 · Conclure avec une prochaine étape

Comprendre AiLunaPro Dashboard

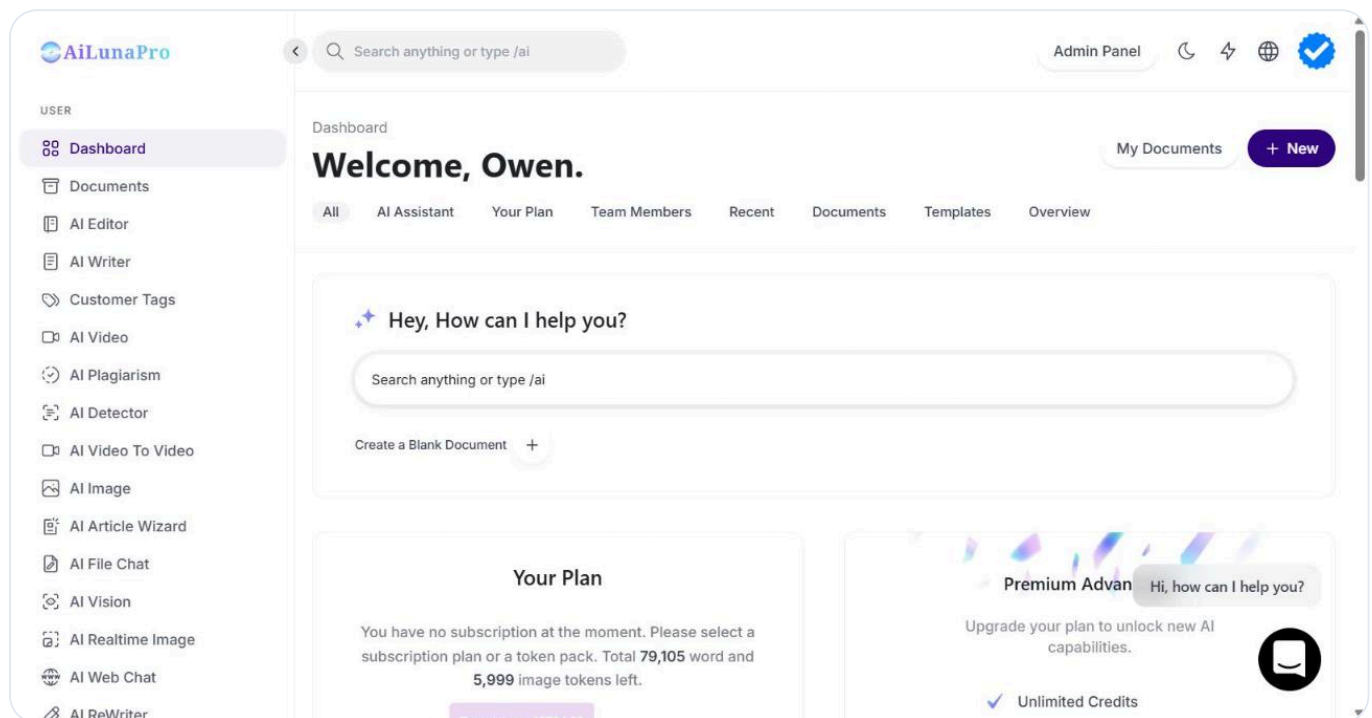
CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Présenter le Dashboard comme un espace de travail — jamais comme un catalogue.
- Séparer ce qui se démontre aujourd'hui de ce qui reste à confirmer.

Ce que c'est

AiLunaPro Dashboard (dashboard.ailunapro.com) est l'espace de travail IA : les outils et assistants vérifiés, l'exécution des cas d'usage retenus — là où une option vérifiée correspond au besoin audité.

FIGURE 15.1 Espace de travail — accueil utilisateur



Pourquoi cet écran : montrer l'espace réel : outils IA en navigation, barre d'aide, plan et jetons restants. · **Navigation :** Dashboard → espace utilisateur

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

1. Navigation des outils : AI Editor, AI Writer, AI Image, AI File Chat, AI Vision, AI Web Chat...
2. Barre « Hey, how can I help you? » et création de document
3. Plan et jetons restants (mots / images)

À MONTRER

Un espace de travail de production assistée — pas un catalogue d'agents.

À NE PAS MONTRER / PROMETTRE

Ne pas promettre les éléments absents de la navigation (agents, workflows, planification, monitoring).

FORMULATION DU CLOSER

« Voici l'espace de travail : des outils d'assistance à la production, avec un compteur de jetons transparent. »

Question probable : « Où sont les agents autonomes ? »

Réponse de référence : « Ce que vous voyez est ce qui se démontre : des outils d'assistance. Les capacités agentiques sont à confirmer avant engagement — je ne vous vendrai pas un écran que je ne peux pas montrer. »

✓ VÉRIFIÉ DANS LE PRODUIT

Capture du 2026-09-02 · compte de démonstration · données synthétiques · assainissement vérifié · Dashboard : version 11.1.0 (pied de page) · Audit : moteur 1.0.0 (affiché sur les instantanés)

« AiLunaPro Dashboard est l'espace de travail IA. Nous ne le présentons pas comme un catalogue. Nous partons d'un besoin confirmé pendant l'audit, puis nous vérifions si une capacité actuelle du Dashboard peut réellement y répondre. »

Deux colonnes à connaître par cœur

SE DÉMONTRE AUJOURD'HUI

Ce qui a une démonstration reproductible sur le compte de démonstration.

À CONFIRMER AVANT ENGAGEMENT — À NE JAMAIS PROMETTRE

Authentification partagée Audit/Dashboard · synchronisation automatique · facturation unifiée · transfert automatique audit → Dashboard · création d'agents · automatisation de workflow · permissions granulaires · monitoring d'exécution.

CONTRE-EXEMPLE

« Et bien sûr, tout se synchronise automatiquement avec l'audit, la facturation est unifiée, et vous pourrez créer vos agents. » — Trois promesses non vérifiées en une phrase. Chacune peut coûter le contrat au moment de la livraison.

VOCABULAIRE CLÉ

Catalogue (à éviter) : présentation produit déconnectée d'un besoin. **Espace de travail** : environnement où l'on exécute les cas d'usage retenus. **Capacité vérifiée** : fonctionnalité disposant d'une démonstration reproductible.

EXERCICE GUIDÉ

Rédigez votre phrase d'introduction du Dashboard pour le cas cabinet comptable (besoin confirmé : brouillons de relance). Une seule capacité annoncée.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Complétez : « Le Dashboard n'est pas un..., c'est un... ».
2. Citez quatre éléments de la colonne « à confirmer avant engagement ».
3. D'où part-on toujours avant d'ouvrir le Dashboard ?

À RETENIR

Un besoin confirmé, une capacité vérifiée, une démonstration. Tout le reste : « à confirmer avant engagement ».

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Passer de l'Audit au Dashboard

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Dérouler la chaîne complète du constat à la démonstration.
- Savoir s'arrêter proprement quand aucune capacité vérifiée ne correspond.

La chaîne en huit maillons

1 · Constat

2 · Tâche

3 · Volume

4 · Classification

5 · Rôle humain

6 · Capacité vérifiée

7 · Démonstration

8 · Critère de succès

Chaque maillon consomme le précédent. Le maillon le plus souvent sauté — et le plus dangereux — est la vérification de capacité : c'est là que naissent les promesses intenable.

Le verbatim de transition

« Vous m'avez indiqué que [verbatim du prospect]. Cette tâche revient [fréquence] et mobilise environ [hypothèse validée]. Elle semble se prêter à une assistance, avec validation humaine. Je vous propose de vérifier une seule capacité du Dashboard qui pourrait correspondre. Nous déciderons après l'avoir vue fonctionner. »

Quand rien de vérifié ne correspond

Le geste le plus contre-intuitif du métier — et l'un des plus payants :

« Le besoin est réel, mais je n'ai pas aujourd'hui de capacité produit vérifiée à vous proposer pour ce cas. Je préfère le documenter et le faire confirmer plutôt que vous vendre une promesse. »

Ce refus produit : une note CRM propre, une vérification déclenchée, un rendez-vous de suivi légitime — et un prospect qui se souvient du seul commercial qui ne lui a pas menti.

EXEMPLE — LA CHAÎNE DÉROULÉE

Constat : relances chronophages → tâche : brouillons de relance → volume : 40/sem × 6 min → classification : assistant IA → humain : litiges et validation → capacité : assistance rédactionnelle démontrable → démo : jeudi, un cas, données synthétiques → critère : temps de préparation mesuré sur 8 semaines.

EXERCICE GUIDÉ

Déroulez la chaîne par écrit sur ce cas : une société de services passe 3 h chaque vendredi à compiler un reporting multi-sources pour ses clients. Décidez notamment : la démonstration a-t-elle lieu, et sur quoi ?

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Récitez la chaîne dans l'ordre.
2. Quel maillon saute le plus souvent, avec quelle conséquence ?
3. Citez de mémoire la phrase d'arrêt propre.

À RETENIR

Pas de démonstration sans capacité vérifiée — et un arrêt propre vaut mieux qu'une promesse fragile.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Démontrer un cas d'usage pertinent

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Conduire une démonstration sûre, reliée au besoin, en annonçant son périmètre.
- Éviter la démonstration-catalogue.

La règle d'une bonne démonstration

Une seule capacité, reliée au besoin confirmé, sur données synthétiques. Trois écrans survolés valent moins qu'un geste démontré de bout en bout — et chaque capacité montrée « en bonus » est une promesse potentielle que vous n'avez pas cadrée.

CHECKLIST — LA PROCÉDURE SÛRE

- ☐ Compte de démonstration uniquement — jamais l'espace d'un client
- ☐ Données synthétiques à l'écran, zéro donnée réelle
- ☐ Périmètre annoncé avant de commencer : « je vais vous montrer une seule chose : ... »
- ☐ Interface partiellement en anglais : je commente en français
- ☐ Fermeture explicite : « je ne vous promets que ce que je peux démontrer »
- ☐ Aucune promesse sur facture, paiement ou accès (étapes à vérifier)

Après la démonstration

1 · VALIDATION

« Est-ce que cela correspond à ce que vous faites aujourd'hui ? »

2 · ÉCARTS

« Qu'est-ce qui resterait à adapter ? »

3 · ÉTAPE DATÉE

« On regarde ensemble la suite ? »

La démonstration n'est pas un spectacle : c'est un test de correspondance entre un besoin et une capacité.

CONTRE-EXEMPLE

« Attendez, je vous montre aussi le module X, et le Y, et regardez ce que ça pourrait donner un jour avec les agents... » — La démonstration-catalogue : elle dilue le besoin, multiplie les promesses implicites et fait oublier la seule chose qui comptait.

EXERCICE GUIDÉ

Préparez l'annonce de périmètre + les trois questions d'après-démo pour le cas e-commerce (brouillons de réponses aux messages clients).
Jouez la séquence avec un binôme.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Combien de capacités montre-t-on, et pourquoi ?
2. Citez quatre points de la procédure sûre.
3. Quelles sont les trois questions d'après-démonstration ?

À RETENIR

Annoncer le périmètre, démontrer une capacité, valider la correspondance, dater la suite. C'est tout — et c'est beaucoup.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Traiter les objections

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Appliquer le cadre ACRA sur les huit objections types.
- Tenir les lignes rouges : pas de dénigrement, pas de qualification, pas de garantie.

Le cadre ACRA

A

Accueillir

L'objection est une information : « bonne question ».

C

Creuser

Une question AVANT toute réponse : « qu'est-ce qui vous fait dire cela ? »

R

Répondre

Court, exact, étiqueté.

A

Avancer

Reproposer une prochaine étape.

La moitié des objections se dissolvent à l'étape « Creuser » : on découvre que « c'est trop cher » voulait dire « je n'ai pas compris ce qui est inclus ».

Les huit objections types

OBJECTION	VOTRE AXE (APRÈS AVOIR CREUSÉ)
« C'est trop cher »	Revenir à la fourchette de coût actuel construite avec lui
« Pas maintenant »	Réduire l'engagement : Audit Express + date de reprise
« On regarde un concurrent »	Jamais de dénigrement : « nous ne commentons pas les pratiques d'un concurrent ; notre responsabilité est de présenter précisément ce que notre solution fait et ne fait pas »
« Eux, ils garantissent la conformité »	« La pression peut provoquer une décision fragile, suivie d'une rétractation ou d'une réclamation. Nous préférons l'exactitude. »
« L'IA fait des erreurs »	Valider le sérieux + supervision humaine + scoring déterministe
« Ça me couvre juridiquement ? »	Non-qualification + escalade (chapitre 6)
« Je dois réfléchir »	Creuser l'objet réel + convenir d'une date et d'un objet précis
« Envoyez une doc »	Accepter + « que doit-elle contenir pour vous être utile ? » + étape datée

EXEMPLE

« Je dois réfléchir. » — « Bien sûr. Pour que je vous sois utile : c'est plutôt le budget, le timing, ou un point de la démonstration qui mérite réflexion ? » — « Le budget, surtout. » — L'objection réelle vient d'apparaître ; c'est elle qu'on traite.

CONTRE-EXEMPLE

« Réfléchir à quoi ? Tout est clair pourtant ! » — Contrer au lieu de creuser : l'objection devient un affrontement, et l'affrontement fait rarement signer (repère d'entraînement).

EXERCICE GUIDÉ

Avec un binôme, tirez trois objections du tableau. Traitez chacune en 90 secondes avec ACRA complet — l'observateur vérifie que la question de creusement arrive AVANT la réponse.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Développez ACRA.
2. Que répondez-vous mot pour mot sur le concurrent qui « garantit la conformité » ?
3. Pourquoi creuser avant de répondre ?

À RETENIR

Accueillir, creuser, répondre, avancer — et trois lignes rouges : pas de dénigrement, pas de qualification juridique, pas de garantie.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Une phrase que je vais utiliser

Ma prochaine pratique

Ce que je dois encore vérifier

Une erreur que je veux éviter

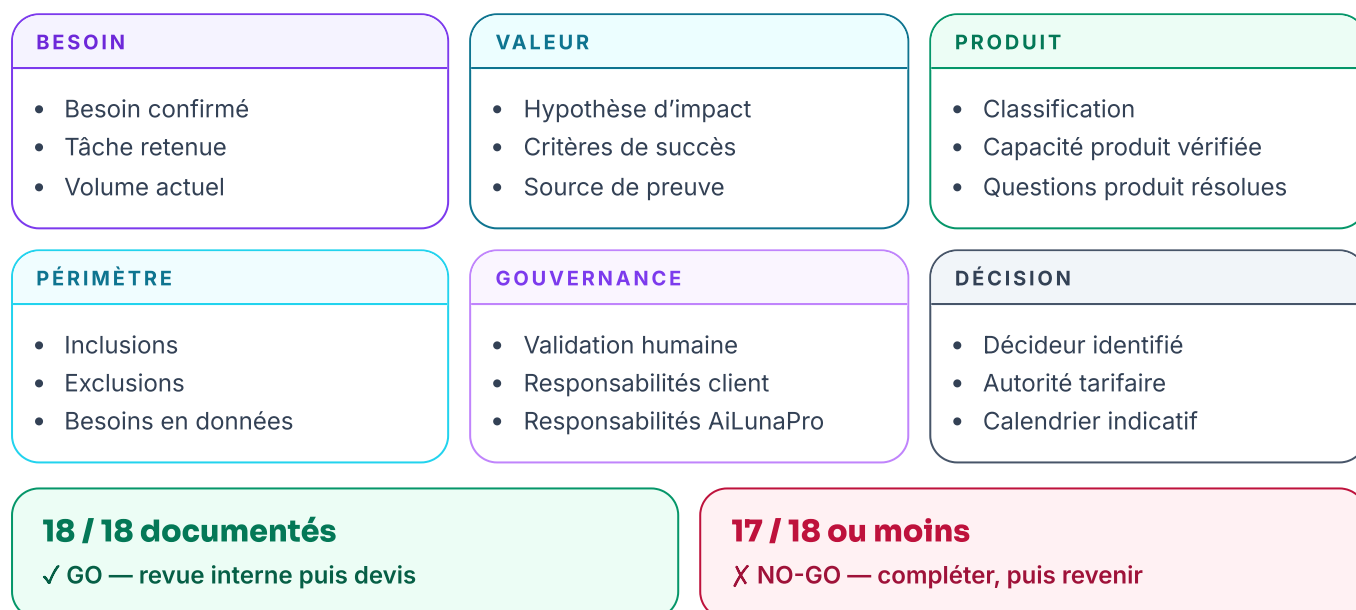
Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Préparer un dossier prêt pour le devis

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Vérifier l'aptitude au devis avec la porte des 18 éléments.
- Rédiger inclusions, exclusions et hypothèses.

FIGURE 19.1 La porte du devis — 18 éléments, 6 familles, une règle



Un seul élément manquant = la porte reste fermée. C'est ce qui distingue un devis défendable d'une promesse improvisée.

Inclusions, exclusions, hypothèses

Inclusions : ce que couvre exactement la prestation — tâches et capacités vérifiées. **Exclusions** : ce qui n'en fait pas partie, nommé noir sur blanc (les exceptions restent humaines ; aucun conseil juridique ; les étapes non vérifiées ne sont pas promises). **Hypothèses** : les chiffres du prospect, étiquetés comme tels. Le périmètre écrit protège les deux parties — c'est lui qui évite l'avenant conflictuel du troisième mois.

ATTENTION

Aucun devis de production réel pendant la formation. Données synthétiques uniquement — on s'arrête avant toute soumission.

EXEMPLE

Dossier cabinet comptable : 17 éléments réunis... mais la capacité Dashboard n'a pas encore été démontrée sur ce cas. Décision : NO-GO — on planifie la vérification, pas le devis. C'est exactement ce que la revue interne aurait exigé.

CONTRE-EXEMPLE

« On envoie le devis maintenant et on vérifiera la capacité après signature. » — C'est l'inverse : vous venez de vendre une promesse.

EXERCICE GUIDÉ

On vous remet un dossier avec : besoin confirmé, tâche, volume, classification, démonstration faite — mais ni exclusions rédigées, ni décideur identifié. Listez ce qui manque, dites comment l'obtenir, et prononcez votre décision GO/NO-GO.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Que décidez-vous à 17/18 ? Pourquoi sans exception ?
2. Citez trois exclusions types.
3. À quoi sert la revue interne avant l'envoi ?

À RETENIR

La porte des 18 éléments n'est pas une lenteur : c'est la vitesse durable. Un élément manque ? NO-GO, et on va le chercher.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Rédiger la note CRM

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Rédiger une note complète en sept rubriques, pendant l'appel.
- Faire de la note l'outil qui prépare l'appel suivant.

MÉTHODE — LES SEPT RUBRIQUES

1 **Contexte** — secteur, taille, situation.

2 **Déclencheur** — pourquoi maintenant.

3 **Tâche identifiée** — avec le verbatim du prospect.

4 **Volume** — les hypothèses du prospect.

5 **Conformité** — points d'attention et escalades, sans qualification.

6 **Classification pressentie** — degré d'assistance envisagé.

7 **Prochaine étape** — précise et datée.

NOTE MODÈLE — HYPOTHÈSE PÉDAGOGIQUE

Cabinet comptable · déclencheur : relances chronophages · tâche : relances de paiement, ~40/sem × 6-7 min · estimation ~190 h/an (hypothèse prospect) · conformité : renvoi personne compétente, aucune qualification émise · classification pressentie : assistant IA avec validation humaine · étape suivante : démonstration jeudi, 1 cas d'usage, données synthétiques.

Pendant l'appel, pas après

La note se prend pendant l'appel — « note CRM faite pendant qu'on se parle » est même une phrase que vous pouvez dire au prospect : elle signale votre sérieux. Le soir, les verbatims ont disparu et les chiffres se sont arrondis. Votre note d'aujourd'hui est le brief de votre appel de jeudi — écrivez-la pour celui que vous serez jeudi.

CONTRE-EXEMPLE

« RDV ok, rappeler plus tard. » — Cette note ne contient ni tâche, ni chiffre, ni date. Jeudi, vous repartirez de zéro et le prospect devra tout répéter.

EXERCICE GUIDÉ

Votre formateur (ou un binôme) joue 4 minutes d'appel. Rédigez la note en direct, sept rubriques. Comparez ensuite avec le verbatim réel : qu'avez-vous perdu ?

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Les sept rubriques, de mémoire.
2. Pourquoi la note se rédige-t-elle pendant l'appel ?
3. Que met-on dans la rubrique conformité — et que n'y met-on jamais ?

À RETENIR

Une note = sept rubriques + un verbatim + une date. C'est votre mémoire professionnelle — et celle de toute l'équipe.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Conclure avec une prochaine étape

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Clôturer chaque échange par une étape précise, datée et acceptée.
- Conclure sans presser — jamais.

Une prochaine étape explicite est généralement nécessaire pour considérer l'opportunité comme active dans le pipeline. La clôture est la seule partie de l'appel dont le résultat se voit immédiatement dans le CRM.

La conclusion éthique

La pression peut provoquer une décision fragile, suivie d'une rétractation, d'une réclamation ou d'une relation dégradée — c'est un interdit de méthode, pas une préférence. Vous concluez sur trois appuis déjà construits : le besoin confirmé, la capacité démontrée, l'étape naturelle qui suit. « Vous préférez mardi ou jeudi ? » n'est pas une manipulation quand la démonstration a eu lieu et que l'intérêt est exprimé : c'est un service rendu à la décision.

MÉTHODE

1. Résumer en une phrase (avec les mots du prospect).
2. Proposer l'étape naturelle : précise (quoi), datée (quand), impliquant les bonnes personnes (qui).
3. Confirmer et consigner : « je vous envoie l'invitation dans l'heure » — et le faire.

EXEMPLE

« Si je résume : les relances vous coûtent environ une matinée par semaine, et vous voulez voir si un brouillon automatique validé par votre assistante tient la route. Je vous propose une démonstration de 30 minutes jeudi à 14 h, avec votre associé puisqu'il co-décide. Je vous envoie l'invitation dans l'heure. »

CONTRE-EXEMPLE

« Bon, je vous laisse y réfléchir, rappelez-moi quand vous voulez. » — Vous venez de rendre la décision plus difficile, pas plus libre : sans étape, le dossier meurt doucement.

EXERCICE GUIDÉ

Rédigez trois clôtures : 1. Deal chaud après démonstration réussie · 2. Prospect tiède qui « doit en parler à son associé » · 3. Prospect qui demande une documentation. Chaque clôture : résumé + étape datée + confirmation.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Quels sont les trois appuis d'une conclusion éthique ?
2. Pourquoi « rappelez-moi quand vous voulez » est-il un échec de clôture ?
3. Que faites-vous dans l'heure qui suit la clôture ?

À RETENIR

Résumer, dater, confirmer. Une étape précise et acceptée — c'est la sortie d'appel professionnelle recommandée.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

PARTIE 5

Évaluer et progresser

S'entraîner sur les cas, réviser, réussir l'évaluation — et transformer la formation en habitudes.

22 · Cas pratiques

23 · Révision finale

24 · Préparer l'évaluation

25 · Plan d'action personnel

26 · Fiches-outils à imprimer

27 · Scénarios à embranchements

28 · Parcours visuel Audit

29 · Parcours visuel Dashboard

Cas pratiques

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Appliquer toute la méthode sur sept cas réalistes.
- Vous entraîner dans les conditions de l'évaluation finale.

Travaillez chaque cas par écrit : tâche répétitive · volume et temps annuel · classification (et pourquoi) · ce qui reste humain · capacité à vérifier avant tout engagement · votre formulation au prospect · prochaine étape · note CRM complète. Tous les chiffres sont des **hypothèses pédagogiques**. Les corrigés sont chez le formateur — c'est en débrief qu'ils prennent leur valeur.

Cas 1 · Micro-entrepreneur — l'administratif du soir

Graphiste indépendante, en croissance. Elle dit : « Mes soirées passent dans les devis, les factures et les relances. Je n'ai plus de temps pour prospecter. » Processus actuel : modèles Word copiés-collés, suivi dans un carnet. Fréquence estimée : ~5 h/semaine. Exceptions : clients « spéciaux » négociés au cas par cas. **À vous** : déroulez la méthode complète, et attention à ce que vous promettez sur la facturation.

Cas 2 · Cabinet comptable — les relances du jeudi

Cabinet de 8 personnes. L'associé dit : « Mon assistante passe sa matinée du jeudi sur les relances de paiement. » Volume déclaré : ~40 relances/semaine, 6 minutes pièce, 48 semaines actives, ~10 % de litiges. Calculez le temps annuel, proposez une cible motivée, classez, et décidez : le dossier est-il prêt pour un devis aujourd'hui ?

Cas 3 · Logistique — la double saisie

PME de transport. Le responsable d'exploitation dit : « On ressaisit chaque commande du portail client vers notre outil de planification. Environ 200 lignes par jour, toujours pareil. » Exceptions : adresses incomplètes (~5 %). Classez, définissez le rôle humain, et listez ce qui doit être vérifié techniquement avant d'avancer.

Cas 4 · Société de services — le reporting du vendredi

Société de maintenance, 15 techniciens. La directrice dit : « Chaque vendredi, 3 heures à compiler le reporting clients depuis trois sources qui changent tout le temps de format. » Attention au piège : les règles sont-elles stables ? Classez en conséquence.

Cas 5 · Recrutement — les 60 candidatures

Cabinet de recrutement. Le fondateur dit : « On reçoit 60 candidatures par semaine, les résumer nous épuise. Vous pourriez même faire le tri, non ? » Répondez précisément à la dernière phrase — c'est le cœur du cas.

Cas 6 • E-commerce — les messages qui débordent

Boutique en ligne, 2 personnes. « Suivi de commande, retours, toujours les mêmes questions — deux heures par jour. » Le prospect demande si l'outil peut « se brancher directement sur la boîte mail ». Classez, et traitez cette demande de branchement avec l'étiquette qui convient.

Cas 7 • La demande d'agent autonome

Dirigeant pressé, très à l'aise avec la technologie. Il dit : « Je veux un agent qui prospecte, répond, relance et gère tout, sans intervention. Vos concurrents disent que c'est possible. » C'est le cas le plus important du chapitre : votre réponse mobilise le spectre d'autonomie, les étiquettes, la ligne concurrents et l'arrêt propre. Rédigez-la mot pour mot.

À RETENIR

Sept cas, une seule méthode. Si un cas vous résiste, le chapitre à revoir est indiqué par le maillon où vous avez bloqué.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

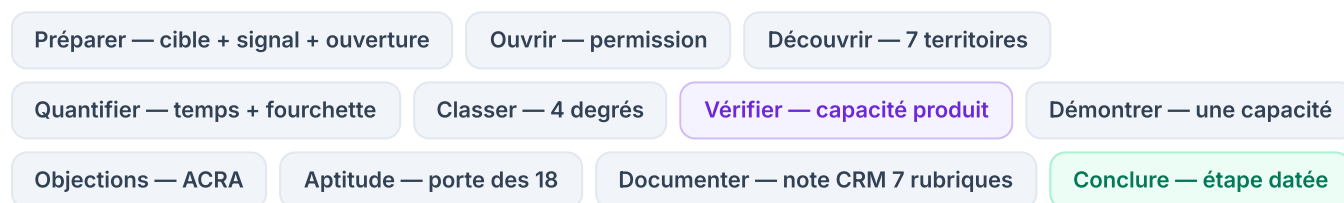
Feedback reçu • résultat du 2^e essai

Révision finale

FIGURE 23.1 Deux couloirs, une conversation — où le prospect et la méthode se rejoignent



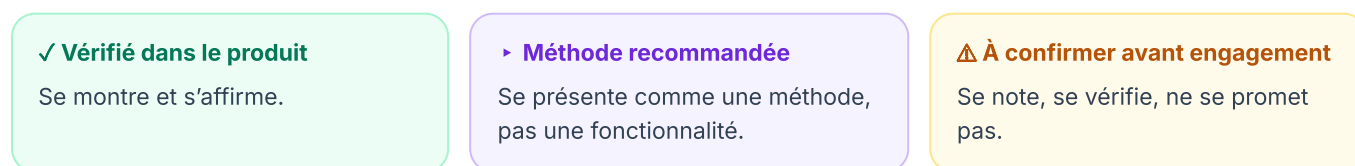
Le parcours d'un deal, en une page



Les verbatims à savoir par cœur

1. **La phrase d'escalade** : « Je vérifie ce point avec la personne compétente et je reviens vers vous par écrit. »
2. La présentation de l'Audit (chapitre 4).
3. La présentation du Dashboard — « pas un catalogue » (chapitre 15).
4. La transition Audit → Dashboard (chapitre 16).
5. **L'arrêt propre** : « Le besoin est réel, mais je n'ai pas aujourd'hui de capacité produit vérifiée... »
6. **La ligne concurrents** : « Nous ne commentons pas les pratiques d'un concurrent... »
7. **La fourchette** : « ...devra être mesuré avec vos données réelles. Il ne s'agit pas d'une garantie. »

Les trois étiquettes



Règle : pas de démonstration reproductible = pas vérifié.

AUTO-DIAGNOSTIC

- | | |
|---|---|
| ☐ Je récite les trois règles d'or et le risque que chacune ferme | ☐ Je présente l'Audit en 60 secondes, une limite incluse |
| ☐ Je tiens les 7 territoires de découverte dans l'ordre | ☐ Je calcule un temps annuel et une fourchette sans garantie |
| ☐ Je classe un cas en 30 secondes avec « qui décide ? » | ☐ Je connais la colonne « à confirmer avant engagement » |
| ☐ Je traite une objection avec ACRA, creusement d'abord | ☐ Je décide GO/NO-GO sur la porte des 18 éléments |
| ☐ Je rédige la note CRM en 7 rubriques pendant l'appel | ☐ Je conclus avec une étape précise et datée |

Chaque case non cochée pointe vers son chapitre : c'est votre programme de révision.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Préparer l'évaluation

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Savoir exactement ce qui vous attend au niveau 3.
- Éviter les erreurs éliminatoires.

Les sept épreuves

1 Connaissances — produit, étiquettes, limites, méthode.

2 Scénarios écrits — classement et conformité.

3 Jeu de rôle découverte — 7 territoires + clôture datée.

4 Jeu de rôle objections — ACRA sur trois objections tirées au sort.

5 Démonstration Audit — procédure sûre + présentation exacte.

6 Transition Audit → Dashboard — chaîne complète, arrêt propre si nécessaire.

7 Note CRM + décision devis — note complète en ≤ 3 minutes, GO/NO-GO justifié.

Réussite = score au-dessus du seuil interne et zéro erreur éliminatoire. Les critères vous sont connus d'avance : l'évaluation vérifie une pratique enseignée, elle ne piège pas.

Les erreurs éliminatoires — la liste exacte

- Promesse de conformité légale
- Revenus ou économies garantis
- Affirmation produit non vérifiée
- Demande de données client hors cadre
- Décision sensible confiée à l'autonomie
- Devis sans périmètre vérifié
- Demande d'opposition ignorée

Une seule de ces erreurs, à n'importe quelle épreuve, entraîne l'échec de la session — quelle que soit votre moyenne. Toute décision d'habilitation reste une décision humaine, revue par le responsable.

MÉTHODE — COMMENT VOUS PRÉPARER

1. Refaites les sept cas du chapitre 22 par écrit — sans vos notes.
2. Faites-vous poser les questions pièges de conformité par un collègue.
3. Enregistrez-vous : présentation Audit 60 s, transition, arrêt propre.
4. Rejouez une découverte complète chronométrée avec un binôme.
5. La veille : relisez la révision finale, pas tout le manuel. Dormez.

Et si je ne réussis pas ?

Un échec n'est pas une exclusion : la décision précise les compétences à repasser, la remédiation les cible, et la réévaluation ne reprend que les épreuves échouées (sauf erreur éliminatoire : l'épreuve entière). L'objectif du dispositif est votre réussite en production — pas votre tri en salle.

À RETENIR

Connaissiez les critères, entraînez les verbatims, fuyez les sept erreurs éliminatoires. Le reste, vous l'avez déjà appris.

MON CARNET DE PRATIQUE	
Ce que j'ai compris	Ce que je dois encore vérifier
Une phrase que je vais utiliser	Une erreur que je veux éviter
Ma prochaine pratique	Feedback reçu · résultat du 2 ^e essai

Plan d'action personnel

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Transformer la formation en habitudes de travail, semaine par semaine.

Remplissez maintenant — pas « plus tard ».

SEMAINE 1 — TROIS GESTES QUE J'APPLIQUE DÈS MON PREMIER APPEL

1.

2.

3.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Une phrase que je vais utiliser

Ma prochaine pratique

Résultat du 2^e essai

Ce que je dois retravailler en priorité (chapitre + exercice)

Mon binôme d'entraînement et notre rythme (qui, quand, quoi)

Ce que je dois encore vérifier

Une erreur que je veux éviter

Feedback reçu

Ce que je maîtrise le mieux (mon point d'appui)

Mes trois verbatims à réciter chaque matin

VOTRE CONTRAT AVEC VOUS-MÊME

☐ Je prépare chaque appel avec une fiche (cible, signal, objectif, ouverture)

☐ Je n'affirme rien que je ne puisse étiqueter

☐ Je conclus chaque échange par une étape datée

☐ Je prends ma note CRM pendant l'appel, jamais après

☐ J'escalade sans improviser, et j'en suis fier

☐ Je demande du feedback chaque semaine — et j'en donne

À RETENIR

La formation s'arrête ; la méthode commence. Elle vaudra exactement ce que valent vos quatre premières semaines.

Fiches-outils à imprimer

Douze fiches à photocopier et à garder sur le bureau. Chacune tient la place d'un chapitre entier — c'est votre équipement de terrain.

1 · Préparation d'appel

Cible (nom, rôle) : _____
 Signal daté et vérifiable : _____
 Hypothèse de tâche répétitive : _____
 Objectif d'appel réaliste : _____
 Ouverture écrite (identité · motif · permission · brièveté) : _____
 Donnée vérifiée : exacte ☐ licite ☐ utile ☐

2 · Carte des sept territoires

1. Contexte — « Racontez-moi votre activité. » ☐
 2. Processus — « Du début à la fin ? » ☐
 3. Décomposition — « Que refait-on chaque semaine ? » ☐
 4. Données & systèmes — « Où vivent ces informations ? » ☐
 5. Exceptions — « Qui tranche quand ça déraile ? » ☐
 6. Impact — « Combien de fois, de temps, de personnes ? » ☐
 7. Décideurs — « Qui d'autre est concerné ? » ☐
 Clôture datée obtenue ☐ · Silences tenus : _____ ·
 Verbatim noté ☐

3 · Qualification d'une tâche répétitive

La tâche (action concrète, pas un intitulé) : _____
 Fréquence : _____ /semaine · Durée unitaire : _____ min ·
 Qui : _____
 Règles stables ? ☐ Exceptions (part et nature) : _____
 Si le résultat est faux : _____
 Verdict : candidate ☐ · à décomposer encore ☐ · reste humaine ☐

4 · Calcul du temps

Temps annuel = occurrences _____ × durée _____ h ×
 périodes _____ × personnes _____ = _____ h/an
 Cible réaliste (jamais 100 %) : _____ h/an — parce qu'il
 reste : validation ☐ exceptions ☐ maintenance ☐
 Plan de mesure : base _____ · période _____ · propriétaire
 _____ · preuve _____ · erreur acceptable _____ %
 Statut des chiffres : hypothèse prospect ☐ · hypothèse
 de formation ☐ · résultat mesuré ☐

5 · Fourchette de coût

1. Coût direct : _____ h × _____ €/h (base validée par le prospect) = _____
 2. Coût de reprise : _____
 3. Coût du délai : base fournie ? ☐ oui → _____ ☐ non → noté, non chiffré
 4. Coût des outils : _____
 Fourchette : _____ – _____ €/an – (mise en œuvre + validation + supervision) = à mesurer. Aucune garantie prononcée ☐

6 · Ce qui reste humain

Jugement ☐ · Interprétation juridique ☐ · Décision sensible sur des personnes ☐ · Autorisation financière ☐ · Sécurité ☐ · Conflit ☐ · Irréversibilité ☐
 Un signal coché = la décision reste humaine, et je le dis au prospect comme un engagement.

7 • Matrice de classification IA

« Qui décide — et qu'arrive-t-il si c'est faux ? »

L'humain décide, l'IA prépare → assisté par l'humain
Des règles fixes décident, périmètre borné →
automatisation à règles (accès système à confirmer)
L'IA rédige, l'humain valide → assistant IA
Objectif multi-étapes, outils, permissions → territoire
agentique : capacité à confirmer avant engagement

8 • Vérification d'une capacité produit

Capacité évoquée : _____
Démonstration reproductible disponible ? ☐ oui →
VÉRIFIÉ ☐ non → À CONFIRMER
Écran exact : _____ · Date de vérification : ____
Si À CONFIRMER : je documente, j'escalade, je donne
une date de retour écrit ☐

9 • Checklist de démonstration

Compte démo ☐ · Données synthétiques ☐ · Périmètre
annoncé (« une seule chose ») ☐ · Commenté en
français ☐ · Fermeture explicite ☐ · Aucune promesse
facture/paiement/accès ☐ · Trois questions d'après-
démo posées ☐

10 • Porte du devis (18 éléments)

Besoin : confirmé ☐ tâche ☐ volume ☐
Valeur : impact ☐ critères ☐ preuve ☐
Produit : classification ☐ capacité vérifiée ☐ questions
résolues ☐
Périmètre : inclusions ☐ exclusions ☐ données ☐
Gouvernance : validation humaine ☐ resp. client ☐ resp.
AiLunaPro ☐
Décision : décideur ☐ autorité tarifaire ☐ calendrier ☐
18/18 → GO revue interne · ≤ 17 → NO-GO, je complète

11 • Note CRM (7 rubriques)

Contexte : ____ · Déclencheur : ____ · Tâche (verbatim) :
« ____ » · Volume (hypothèses prospect) : ____ ·
Conformité (sans qualification) : ____ · Classification
pressentie : ____ · Prochaine étape datée : ____
Rédigée PENDANT l'appel ☐

12 • Coaching personnel

Appel du : ____ · Ce qui a marché : ____
Axe n° 1 (un seul geste) : ____ · Exercice associé :

Mon engagement (quoi, quand) : ____ · Revu le : ____ ·
Résultat du 2^e essai : ____

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Une phrase que je vais utiliser

Ma prochaine pratique

Ce que je dois encore vérifier

Une erreur que je veux éviter

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Scénarios à embranchements

Trois situations réelles, trois choix chacune. Cochez votre option AVANT de lire la suite en séance — le débrief compare les conséquences.

Scénario 1 — Le prospect refuse l'audit

« Pas d'audit. Montrez-moi l'outil, tout de suite. »

Option A ☐ — Montrer le Dashboard immédiatement

Conséquence : démonstration hors besoin, promesses implicites, devis flou. Risque : élevé — c'est le chemin bloqué du schéma « deux chemins ». **Recommandé : non** — sans tâche confirmée, chaque écran montré devient une promesse non cadrée.

Option B ☐ — Demander ce qu'il veut vérifier

« Bien sûr. Pour vous montrer l'écran utile : quelle tâche voulez-vous améliorer en premier ? » Conséquence : le prospect nomme une tâche → mini-découverte déguisée → démonstration ciblée possible. Risque : faible.

Recommandé : oui — c'est l'Audit Express conversationnel.

Option C ☐ — Agiter la peur de la conformité

« Sans audit, vous risquez gros avec le RGPD... » Conséquence : qualification juridique implicite + pression. Risque : éliminatoire. **Recommandé : jamais**.

Scénario 2 — « Votre concurrent garantit la conformité »

Option A ☐ — Surenchérir

« Nous aussi, on garantit. » → formulation interdite, erreur éliminatoire.

Option B ☐ — Dénigrer

« Ils mentent. » → terrain interdit ; la conversation devient un procès.

Option C ☐ — Tenir la ligne d'exactitude

« Nous ne commentons pas les pratiques d'un concurrent. Notre responsabilité est de présenter précisément ce que notre solution fait et ne fait pas — et une décision prise sous pression se rétracte souvent. » → **Recommandé : oui**, puis Avancer (prochaine étape).

Scénario 3 — « Je veux un agent 100 % autonome »

Option A ☐ — Promettre l'agent
→ capacité non vérifiée : éliminatoire.

Option B ☐ — Refuser sèchement
« Ça n'existe pas. » → exact sur le fond, faux sur la forme : le besoin réel n'est pas entendu.

Option C ☐ — Requalifier puis vérifier
Accueillir l'ambition → distinguer assistant/agent (matrice, fiche 7) → étiqueter « à confirmer avant engagement »
→ documenter le besoin + retour écrit daté. → **Recommandé : oui** — c'est le cas 7 du chapitre 22, et l'épreuve la plus discriminante de l'évaluation.

MON CARNET DE PRATIQUE	
Ce que j'ai compris	Ce que je dois encore vérifier
Une phrase que je vais utiliser	Une erreur que je veux éviter
Ma prochaine pratique	Feedback reçu · résultat du 2 ^e essai

Parcours visuel — AiLunaPro Audit

Les écrans que vous commenterez le plus souvent, avec pour chacun : pourquoi il compte, le chemin, les points à montrer, la formulation prête à l'emploi, la question probable et la réponse de référence. Apprenez les formulations — les écrans, eux, se retrouvent.

FIGURE 28.1 Audit Express

AiLunaPro
SUITE DE CONFORMITÉ

Lancer Audit Express

Ce mois-ci | Rechercher des audits, de | 200,000 / 100,000 | Luna | Nouvel audit

Lancer l'Audit Express
Un aperçu rapide et purement estimatif de votre maturité IA — enregistré automatiquement dans votre espace de travail.

Quel domaine souhaitez-vous le plus améliorer ?

Support client | Ventes | Finance | Documents | Reporting | Administration

Conformité | Marketing | RH

Environ combien d'heures par mois sont consacrées à des tâches répétitives ?

Un peu (~20) | Une part notable (~80) | Beaucoup (~160)

Coût horaire moyen approximatif de ce travail ?

Plus bas (~\$25) | Moyen (~\$45) | Plus élevé (~\$75)

Comment l'IA est-elle utilisée dans votre organisation aujourd'hui ?

Pas encore | De façon individuelle | À l'échelle des équipes | Dans des workflows structurés

Quelle visibilité avez-vous sur les outils d'IA utilisés ?

Aucune | Partielle | La plupart | Inventaire complet

Pourquoi cet écran : l'outil d'avant-vente — quelques questions fermées produisent une première photographie « purement estimative ». • **Navigation :** Menu → Lancer Audit Express

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

1. Mention « purement estimatif » affichée par le produit
2. Question heures/mois de tâches répétitives (~20 / ~80 / ~160)
3. Question coût horaire approximatif
4. Usage actuel de l'IA et visibilité sur les outils

À MONTRER

Les questions volume et coût — exactement celles de la méthode des chapitres temps/argent.

À NE PAS PROMETTRE

Ne pas présenter le résultat express comme un audit complet.

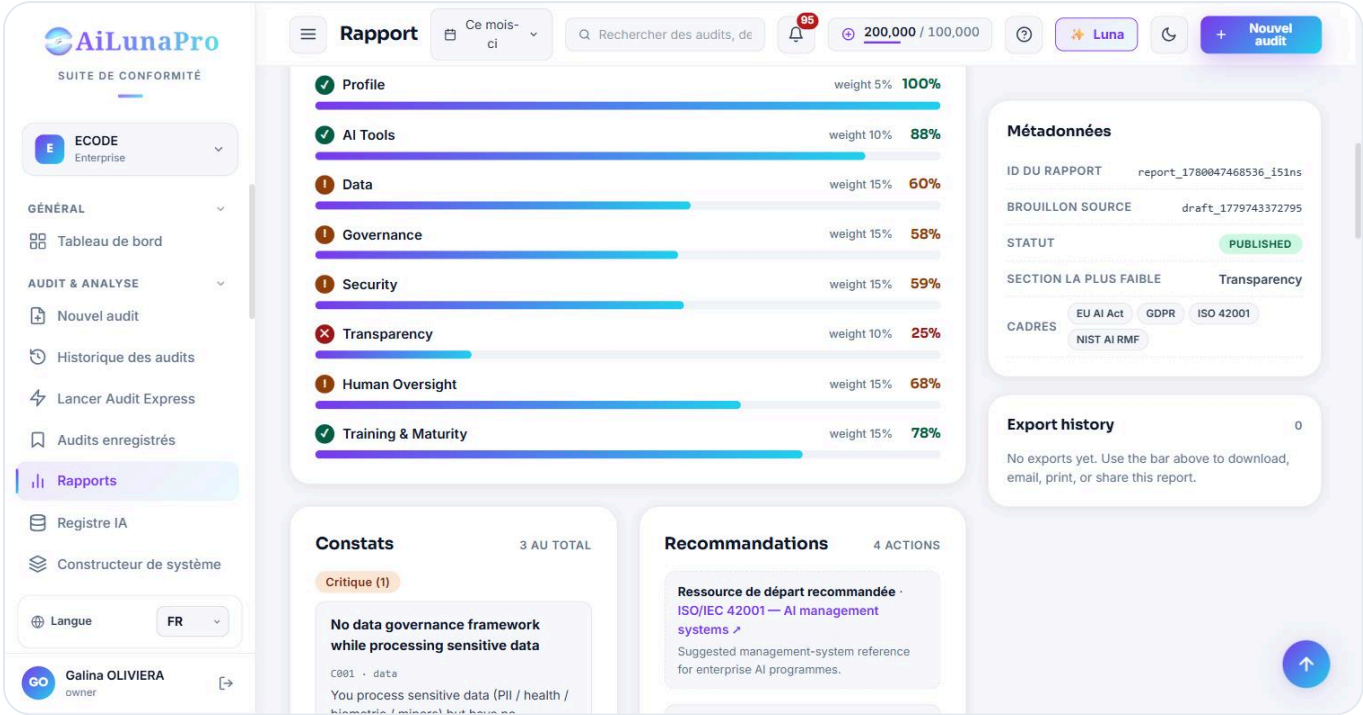
FORMULATION DU CLOSER

« Quinze minutes structurées : le produit pose les mêmes questions que moi — volume, coût, usage. »

Question probable : « Ça vaut quoi, un résultat en 5 questions ? »

Réponse : « C'est une première photographie estimative — le produit le dit lui-même. Elle sert à décider si un audit complet vaut la peine. »

FIGURE 28.2 Scores par domaine, constats et recommandations



Pourquoi cet écran : apprendre à lire un rapport — domaines pondérés, section la plus faible, constats critiques, actions recommandées. · **Navigation :** Rapports → View → défilement

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

- 1. Domaines pondérés (Profile 100 %... Transparency 25 %)
- 2. « Section la plus faible » identifiée automatiquement
- 3. Constats (dont 1 critique) avec code (C001 · data)
- 4. Recommandations avec ressource de départ (ISO/IEC 42001)
- 5. Cadres de référence affichés : EU AI Act, GDPR, ISO 42001, NIST AI RMF

À MONTRER

La lecture domaine par domaine — c'est la matière de la conversation de restitution.

À NE PAS PROMETTRE

Ne jamais transformer un constat en verdict juridique ; les cadres affichés sont des références, pas des certifications.

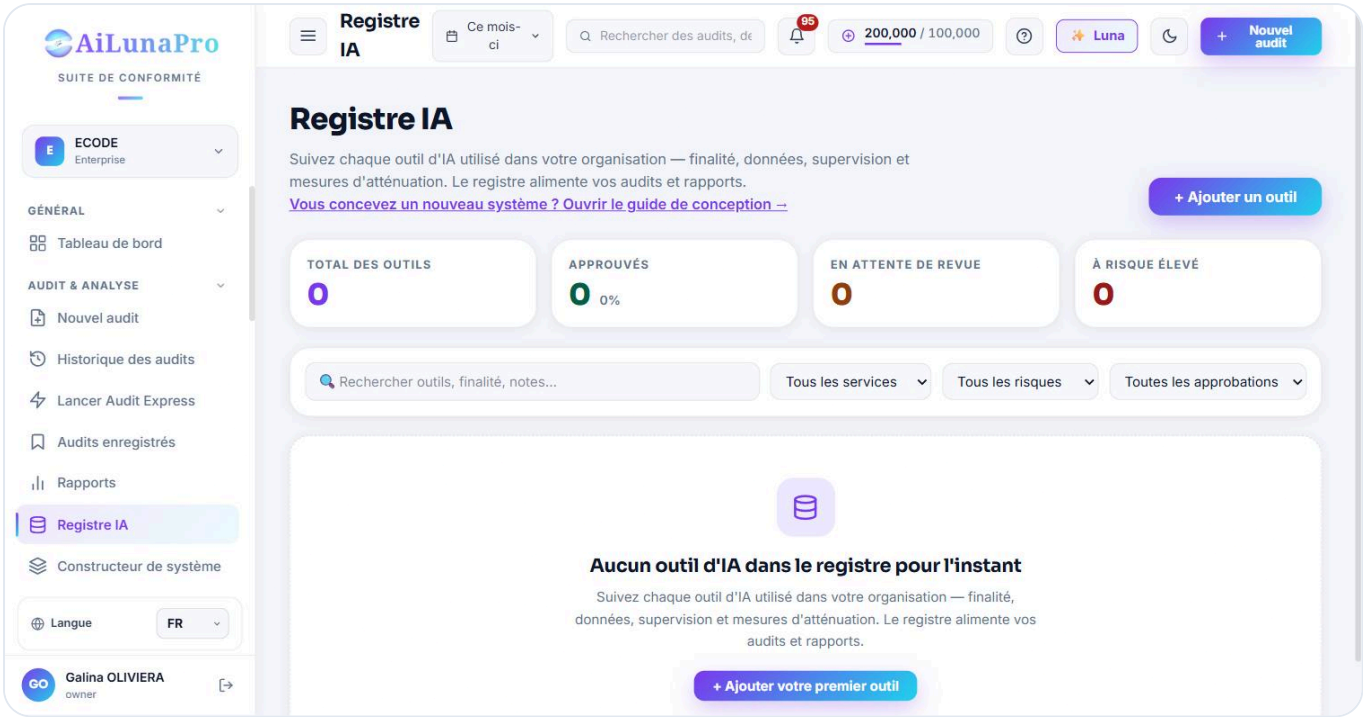
FORMULATION DU CLOSER

« Le rapport nomme la section la plus faible et propose des actions — c'est un plan de travail, pas un jugement. »

Question probable : « Ces cadres affichés prouvent ma conformité ? »

Réponse : « Ce sont les référentiels utilisés pour structurer l'analyse. La conformité elle-même reste l'affaire de votre conseil — l'audit prépare sa décision. »

FIGURE 28.3 Registre IA — l'état vide est normal



Pourquoi cet écran : montrer le registre des outils d'IA (finalité, données, supervision) et assumer l'état vide de départ .
Navigation : Menu → Registre IA

- LES REPÈRES À L'ÉCRAN**
- 1. Compteurs : total, approuvés, en attente de revue, à risque élevé
 - 2. Filtres par service, risque, approbation
 - 3. État vide : « Aucun outil d'IA dans le registre pour l'instant »
 - 4. Lien vers le guide de conception (Concepteur de système)

- À MONTRER**
- Le registre vide est l'état de départ de TOUT client — on le dit sans gêne.
- À NE PAS FAIRE**
- Ne pas remplir le registre pendant une démonstration commerciale.

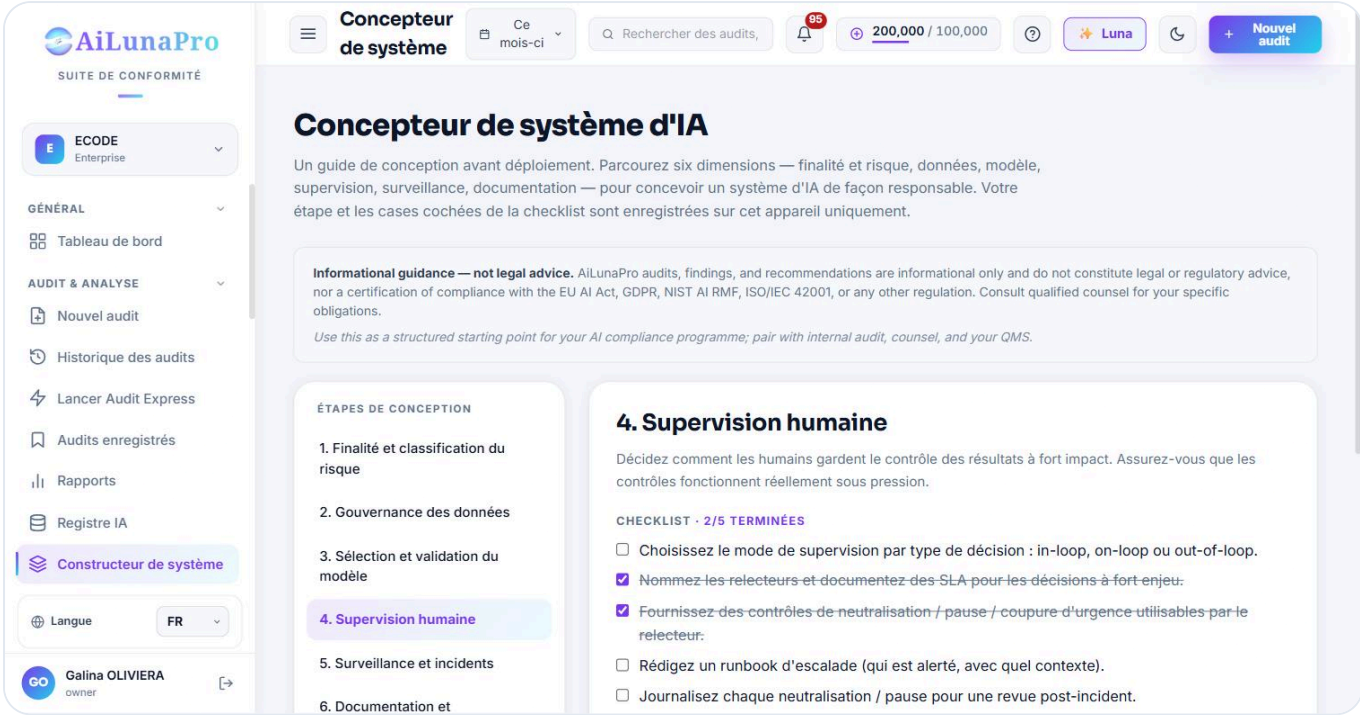
FORMULATION DU CLOSER

« Voici l'état de départ de chaque client : le registre se remplit au fil de l'inventaire — avec revue et approbation. »

Question probable : « Il est vide, votre outil ? »

Réponse : « C'est votre point zéro. Chaque outil ajouté est suivi : finalité, données, supervision, statut de revue. L'audit vous aide justement à faire cet inventaire. »

FIGURE 28.4 Concepteur de système d'IA — guide de conception



Pourquoi cet écran : clarifier ce que fait réellement cet écran — un guide de conception en six dimensions, pas un constructeur exécutable. · **Navigation :** Menu → Constructeur de système (titre écran : « Concepteur de système d'IA »)

- LES REPÈRES À L'ÉCRAN**
- 1. Description produit : « un guide de conception avant déploiement »
 - 2. Six dimensions : finalité/risque, données, modèle, supervision humaine, surveillance, documentation
 - 3. Checklists cochables — « enregistrées sur cet appareil uniquement »
 - 4. Bandeau : « Informational guidance — not legal advice »

À MONTRER

La checklist Supervision humaine (in-loop / on-loop / out-of-loop, runbook d'escalade) — le vocabulaire de gouvernance du chapitre 14.

À NE JAMAIS FAIRE

Ne JAMAIS présenter cet écran comme la création d'un agent ou d'un système exécutable : il ne construit rien, il guide la conception.

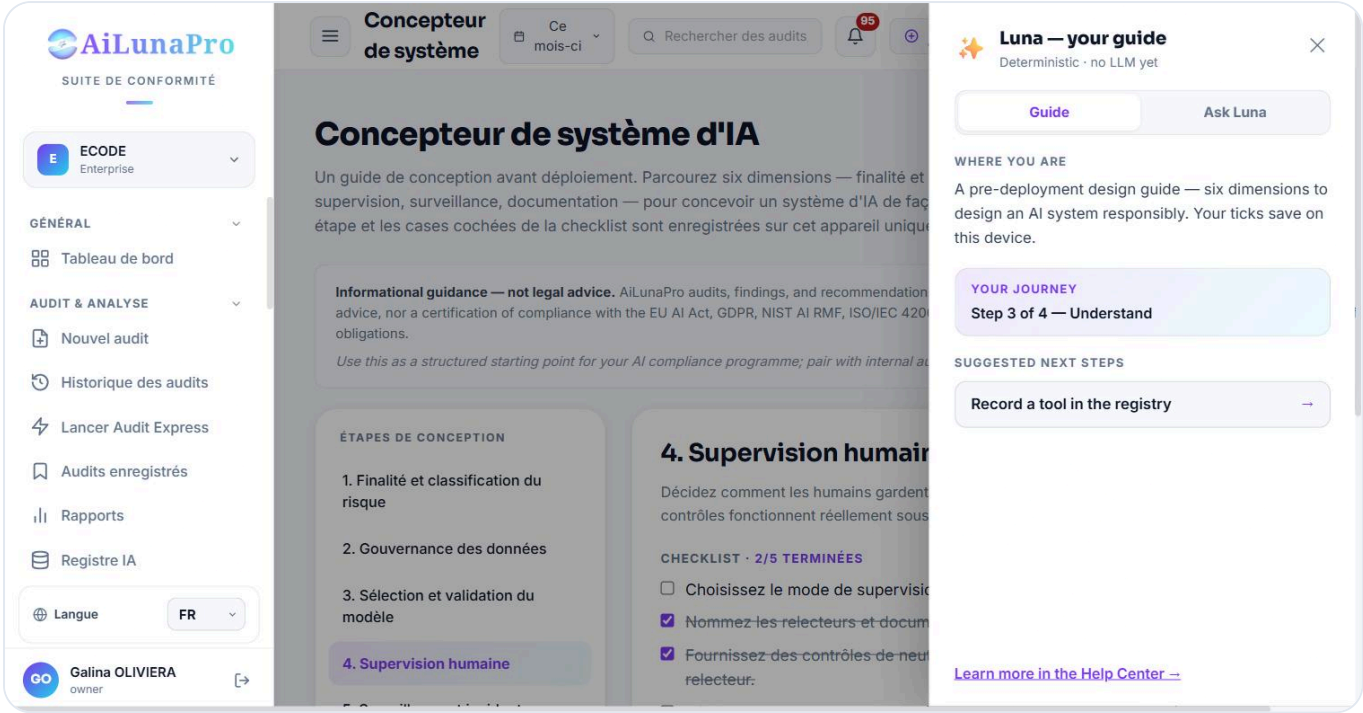
FORMULATION DU CLOSER

« Cet écran ne construit pas de système : il vous guide pour en concevoir un de façon responsable, dimension par dimension. »

Question probable : « Donc je peux créer mon agent ici ? »

Réponse : « Non — c'est un guide de conception. La création et l'exécution d'agents sont une capacité à confirmer avant tout engagement. »

FIGURE 28.5 Luna — le guide intégré, « Deterministic · no LLM yet »



Pourquoi cet écran : montrer l’assistant de navigation intégré et sa nature affichée : déterministe, sans LLM. · **Navigation :** Barre supérieure → Luna

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

1. Sous-titre produit : « Deterministic · no LLM yet »

2. Onglets Guide / Ask Luna

3. « Where you are » + progression du parcours

4. Prochaine étape suggérée

À MONTRER

Le produit écrit lui-même que Luna est déterministe — la meilleure réponse à « c’est une IA qui décide ? ».

À NE PAS FAIRE

Ne pas présenter Luna comme un assistant génératif.

FORMULATION DU CLOSER

« Même le guide intégré est déterministe — c’est écrit à l’écran. Rien ne décide à votre place dans cet audit. »

Question probable : « Votre IA Luna analyse mes données ? »

Réponse : « Luna est un guide de navigation déterministe — sans modèle de langage, comme indiqué. Le scoring aussi : des règles versionnées, rejouables. »

✓ VÉRIFIÉ DANS LE PRODUIT — LES CINQ CAPTURES DE CE CHAPITRE

Capture du 2026-09-02 · compte de démonstration · données synthétiques · assainissement vérifié · Dashboard : version 11.1.0 (pied de page) · Audit : moteur 1.0.0 (affiché sur les instantanés)

À RETENIR

Le produit affiche ses propres prudenances : « purement estimatif », « moteur 1.0.0 », « Deterministic · no LLM yet », « not legal advice ». Quand on vous pousse à promettre, montrez l’écran — il dit déjà la vérité mieux qu’un argument.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

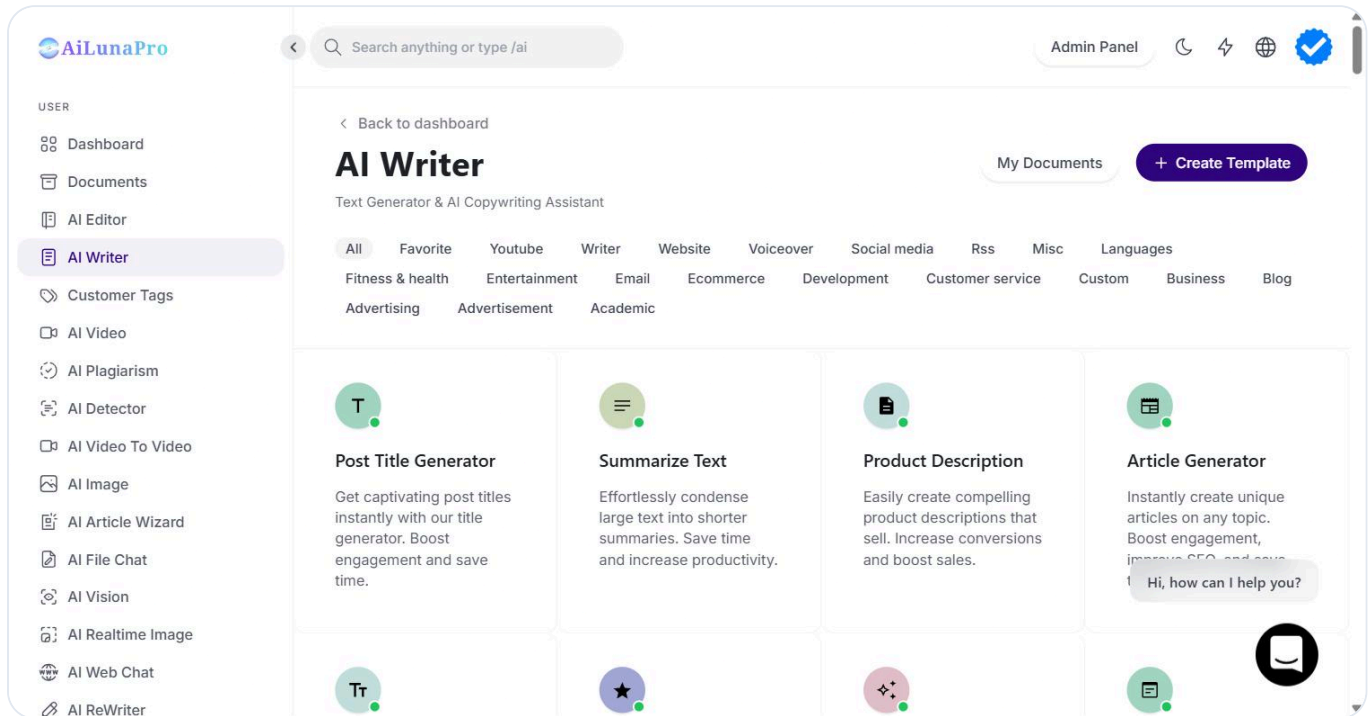
Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai

Parcours visuel — AiLunaPro Dashboard

FIGURE 29.1 AI Writer — bibliothèque de modèles



Pourquoi cet écran : montrer la capacité vérifiée n° 1 — la rédaction assistée par modèles, classée par usage. · **Navigation :** Espace utilisateur → AI Writer

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

1. Catégories : Email, E-commerce, Customer service, Business...
2. Modèles : Post Title, Summarize, Product Description, Article...
3. « Create Template » et « My Documents »

À MONTRER

UN modèle relié au besoin audité (jamais le catalogue entier).

À NE PAS FAIRE

Ne pas dérouler la bibliothèque comme argument — un besoin, un modèle, une démonstration.

FORMULATION DU CLOSER

« Pour votre besoin — les relances — voici le modèle correspondant. Je vous montre celui-là, pas un catalogue. »

Question probable : « Il y a combien de modèles ? »

Réponse : « Beaucoup — mais la bonne question est : lequel répond à votre tâche confirmée ? C'est celui-là que je vous démontre. »

FIGURE 29.2 Générateur — saisie encadrée

USER

Dashboard

Documents

AI Editor

AI Writer

Customer Tags

AI Video

AI Plagiarism

AI Detector

AI Video To Video

AI Image

AI Article Wizard

AI File Chat

AI Vision

AI Realtime Image

AI Web Chat

AI ReWriter

Product Name *

DemoFlask 500 (produit fictif de démonstration)

Short Description *

Bouteille isotherme fictive utilisée pour la formation interne AiLunaPro. Données synthétiques.

Language *English (USA)

Maximum Length *200

Creativity *Good

Tone of Voice *Professional

Generate

Version: 11.1.0

Hi, how can I help you?

Copyright © 2026 AiLunaPro . All rights reserved.

Pourquoi cet écran : montrer l'étape de saisie — champs requis, langue, longueur, ton : l'humain cadre la machine. **Navigation :** AI Writer → Product Description

- LES REPÈRES À L'ÉCRAN
1. Champs requis : nom du produit, description courte

2. Paramètres : langue, longueur maximale, créativité, ton

3. Données saisies : produit FICTIF de démonstration

4. Version du produit affichée en pied de page

- À MONTRER
- Le cadrage humain de la génération — entrées claires, paramètres choisis.
- À NE JAMAIS FAIRE
- Ne jamais saisir de données réelles d'un client en démonstration.

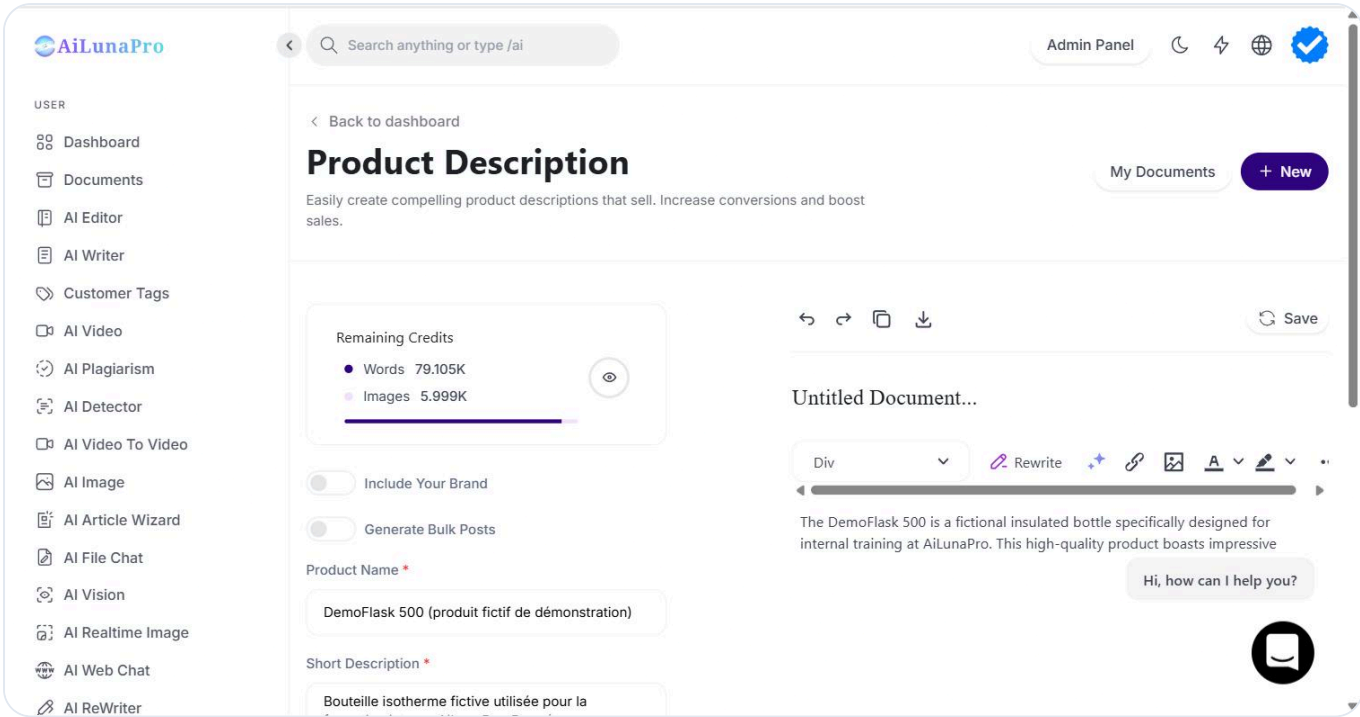
FORMULATION DU CLOSER

« C'est vous qui cadrez : le produit, le ton, la longueur. L'IA propose ensuite — sur vos consignes. »

Question probable : « L'IA écrit ce qu'elle veut ? »

Réponse : « Non : elle écrit dans le cadre que vous définissez ici — et vous validez ou réécrivez la sortie. »

FIGURE 29.3 Résultat généré — puis validation humaine



Pourquoi cet écran : montrer la sortie générée et les outils d'édition — la décision finale reste humaine. · **Navigation :** Générateur → Generate

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

- 1. Texte généré à partir du prompt synthétique
- 2. Outils d'édition : Rewrite, annulation, copie, export
- 3. Sauvegarde du document

À MONTRER
La boucle complète : consigne → brouillon IA → relecture / édition humaine.

À NE PAS FAIRE
Ne pas envoyer une sortie non relue ; la validation humaine fait partie de la démonstration.

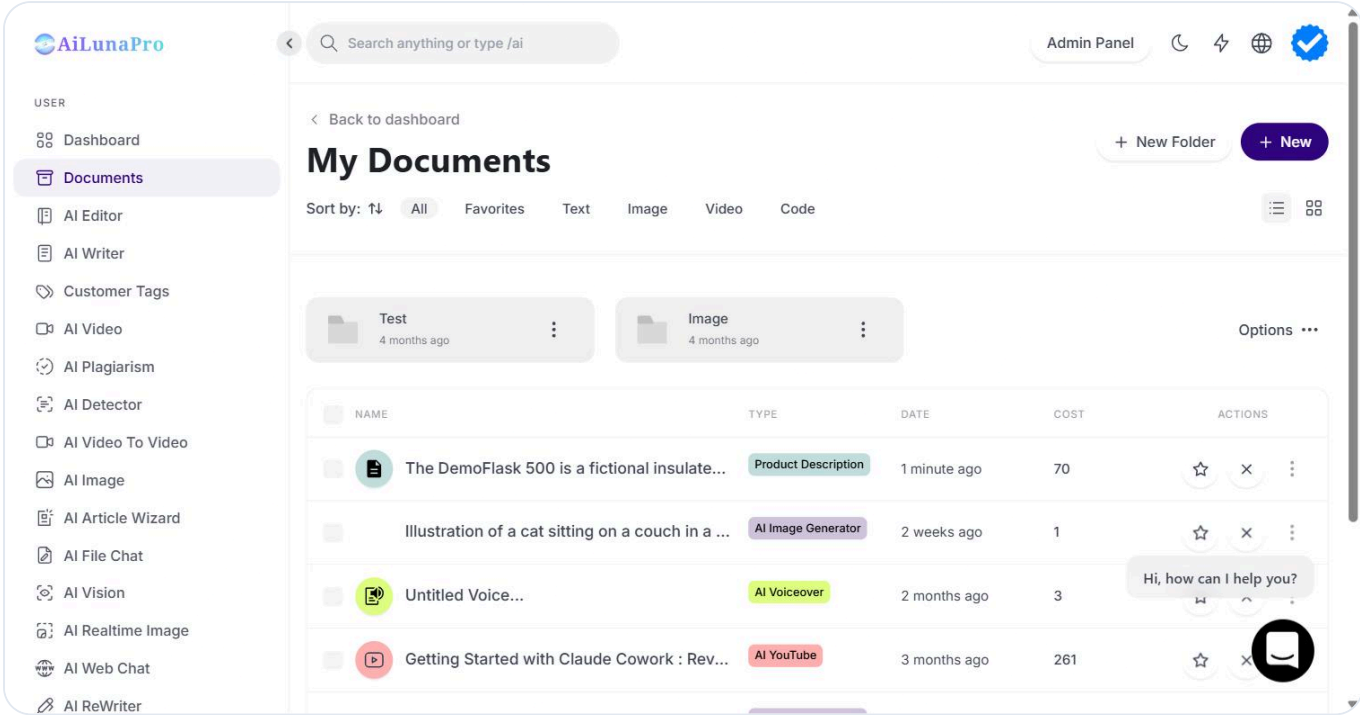
FORMULATION DU CLOSER

« L'IA a préparé le brouillon ; la relecture et la décision d'envoi restent chez vous — c'est exactement notre méthode. »

Question probable : « Je peux l'utiliser tel quel ? »

Réponse : « Vous pouvez — mais notre méthode recommande la validation humaine systématique, et l'éditeur est fait pour ça. »

FIGURE 29.4 My Documents — historique et coût par document



Pourquoi cet écran : montrer la traçabilité — chaque génération horodatée, typée, avec son coût en jetons. · **Navigation :** Espace utilisateur → Documents

LES REPÈRES À L'ÉCRAN

- 1. Documents horodatés avec TYPE (Product Description, AI Image, Voiceover...)
- 2. Colonne COST : le coût en jetons de chaque document
- 3. Dossiers de classement

À MONTRER
La transparence d'usage — chaque sortie a un coût visible et un historique.

À NE PAS FAIRE
Ne pas extrapoler un coût client à partir du compte de démonstration.

FORMULATION DU CLOSER

« Chaque document garde sa trace et son coût en jetons : l'usage est transparent et pilotable. »

Question probable : « Comment je maîtrise la consommation ? »

Réponse : « Le compteur de jetons et l'historique par document donnent la visibilité ; les plans se dimensionnent ensuite sur votre usage réel. »

✓ **VÉRIFIÉ DANS LE PRODUIT — LES QUATRE CAPTURES DE CE CHAPITRE**

Capture du 2026-09-02 · compte de démonstration · données synthétiques · assainissement vérifié · Dashboard : version 11.1.0 (pied de page) · Audit : moteur 1.0.0 (affiché sur les instantanés)

ATTENTION

La navigation réelle du Dashboard ne contient ni Agents, ni Workflows, ni Planification, ni Monitoring. Le titre marketing et l'illustration d'entrée ne sont pas des écrans. Toute capacité agentique se traite avec la fiche-outil 8 : capacité à confirmer avant engagement — documenter, escalader, retour écrit daté.

À RETENIR

Ce que le Dashboard démontre aujourd'hui : cadrage humain → brouillon IA → validation humaine → trace et coût par document. C'est votre démonstration type — une capacité, reliée au besoin, de bout en bout.

MON CARNET DE PRATIQUE

Ce que j'ai compris

Ce que je dois encore vérifier

Une phrase que je vais utiliser

Une erreur que je veux éviter

Ma prochaine pratique

Feedback reçu · résultat du 2^e essai