

Brevet de Technicien Supérieur

DOMOTIQUE

SESSION 2000

**NEGOCIATION
ET TECHNIQUES COMMERCIALES**

**CODE : DONTC
UNITE : 5**

Coefficient : 5

Durée: 6 Heures

Ce sujet comporte 24 pages.

RENOVATION D'UN HABITAT INDIVIDUEL

L'entreprise MARTIN, spécialisée dans les domaines de la plomberie, du chauffage et de la climatisation, est localisée à ALBI et emploie une vingtaine de salariés. Vous travaillez dans cette entreprise en qualité de conseiller technico-commercial.

Vos principaux clients étaient jusqu'à présent des professionnels (bâtiments tertiaires et industriels). De plus en plus de particuliers vous sollicitent et constituent, désormais, un segment de clientèle que votre Directeur, Jérôme MARTIN, souhaite développer.

PREMIERE PARTIE : PROSPECTION

Votre Directeur souhaite sensibiliser les particuliers, clients potentiels, aux services que vous pouvez leur apporter lors de la construction ou de la rénovation de leur habitat.

TRAVAIL A FAIRE :

- 1.1 Quels sont les critères de segmentation permettant de retenir un type de clientèle intéressée par des systèmes d'amélioration du confort dans l'habitat ?

- 1.2 Parmi les moyens de prospection à votre disposition vous retenez le publipostage. Rédigez la lettre de ce publipostage.

A la suite de l'opération de publipostage, vous êtes contacté par M et Mme GEORGES, propriétaire d'un pavillon, construit en 1978 (voir plans en annexe 1.1 et 1.2). Votre première conversation téléphonique avec eux révèle une insatisfaction concernant leur chauffage électrique actuel.

TRAVAIL A FAIRE :

- 1.3 Préparez un modèle de fiche client utilisable pour votre fichier « Particuliers ».

- 1.3 Vous avez convenu d'un rendez-vous avec M et Mme GEORGES. Présentez le plan de questionnement qui vous permettra de mieux cerner leurs besoins lors de cette première visite.

DEUXIEME PARTIE : ETUDE COMPARATIVE DE PRODUITS

A l'issue de cet entretien, il ressort que M. et Mme GEORGES souhaitent :

- ◆ Conserver l'énergie électrique pour le chauffage,
- ◆ Prioritairement améliorer le confort d'utilisation du chauffage et adapter son régime en fonction de l'occupation (vacances, week-end ...),
- ◆ Avoir un matériel de technologie innovante, conforme aux normes en vigueur et avoir la possibilité de reprogrammer simplement les plages horaires.

M. et Mme Georges disposent d'une source auxiliaire de chauffage. Ils envisagent de souscrire un contrat EDF option Tempo.

En outre, après analyse de l'existant, vous avez conclu que:

- ◆ L'isolation semble correcte et ne justifie pas de modifications,
- ◆ Le contrat est de type triphasé et en conséquence qu'il est difficile de faire de la gestion d'énergie efficace et du téléreport,
- ◆ Le tableau général basse tension est saturé et hors normes.

Vos clients envisagent éventuellement de changer certains émetteurs de chaleur. Votre étude portera sur la gestion du chauffage via un gestionnaire d'énergie. Vous avez réuni de la documentation sur les produits des deux principaux fournisseurs de l'entreprise (annexes 2.1 à 2.10).

TRAVAIL A FAIRE:

2.1 Définissez les critères de comparaison à retenir pour les quatre produits disponibles.

2.2 Comparez les caractéristiques techniques des produits de vos principaux fournisseurs répondant aux besoins définis par le client. Qu'en concluez-vous?

2.3 Quels autres éléments (internes à l'entreprise ou venant des fournisseurs) vous permettraient de faire un choix définitif ?

TROISIEME PARTIE : PREPARATION DE LA NEGOCIATION

Après l'étude précise des besoins de vos clients, vous en déduisez que le gestionnaire filaire trois zones STARBOX F01 est le plus adapté. Deux devis sont établis (annexes 3.1 et 3.2). Ils portent sur la rénovation : complète du chauffage électrique et partielle de l'installation électrique.

La rénovation nécessite un changement de compteur EDF évalué à 500 F TTC avec un taux de TVA de 20,6 %. L'abonnement EDF jusque là de 15 KVA passe à 12 KVA, ce qui entraîne une économie annuelle de 470 F HT sur celui-ci.

L'ensemble des travaux permet :

- d'obtenir le label PROMOTELEC. Celui-ci donne droit à une prime EDF qui varie en fonction des travaux et de la surface habitable (voir annexe 4) ;
- de bénéficier d'avantages fiscaux détaillés en annexes 5.1 et 5.2. Au cours de votre entretien, vous aviez noté que M et Mme GEORGES ont deux enfants.

TRAVAIL A FAIRE :

3.1 A l'aide des annexes 3, 4 et 5, complétez l'annexe 6 (à rendre avec la copie).

3.2 Outre les économies sur l'abonnement EDF, cette nouvelle installation dégage une économie annuelle sur les consommations de 3250 F TTC. En combien de temps cet investissement sera-t-il amorti ?

3.3 Les clients financent la majeure partie des travaux avec un prêt bancaire. Ce prêt s'élève à 25 000 F sur 36 mois au TEG de 5 % l'an.

Calculez le montant de la mensualité constante.

Formule de l'annuité constante : $a = 1 \times \frac{t}{1 - (1+t)^{-n}}$

Afin de terminer la préparation de votre entretien de vente, il vous reste à préparer un argumentaire concernant le gestionnaire de chauffage STARBOX F01.

TRAVAIL A FAIRE :

3.4 Préparez un argumentaire mettant en avant au moins une caractéristique générale, cinq caractéristiques techniques et une caractéristique financière.

3.5 Enoncez deux objections possibles et préparez leur réfutation.

BAREME

PREMIERE PARTIE : PROSPECTION	30 points
DEUXIEME PARTIE : ETUDE COMPARATIVE	24 points
TROISIEME PARTIE : NEGOCIATION	36 points
FORME :	10 points

SOMMAIRE DES ANNEXES

Plan du pavillon	2	7,8
Documentation technique	10	9,10,11,12,13,14, 15,16,17,18
Devis	2	19,20
Informations Label Promotelec	1	21
Travaux d'entretien	2	22,23
Coût des travaux chez M. et Mme Georges	1	24

Brevet de Technicien Supérieur

DOMOTIQUE

SESSION 2000

**NÉGOCIATION
ET TECHNIQUES COMMERCIALES**

**CODE : DONTC
UNITÉ : 5**

RÉNOVATION D'UN HABITAT INDIVIDUEL

Attention ! Il y a une erreur dans la pagination des ANNEXES.

En effet, ce sujet ne comporte en réalité que 23 pages, les annexes allant de la page 6 à la page 23, et non de la page 7 à la page 24, comme il est indiqué par erreur à la page précédente.