

Session 2002

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR DOMOTIQUE

U5 : NEGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

La calculatrice (conforme à la circulaire N°99-186 du 16-11-99) est autorisée.

Présentation du dossier

Le "Centre Téléphonie Vidéo" : Téléphonie, Contrôle d'accès, Protection Vol, Vidéosurveillance

Ce dossier comporte :	Une présentation de l'étude de cas à traiter	pages 1 à 5
	Un sommaire des annexes	page 6
	Les annexes	pages 7 à 27

Le sujet est composé de trois parties indépendantes : la réflexion sur l'activité de l'entreprise, une action commerciale, et enfin la conduite d'une affaire.

Elles feront l'objet d'une rédaction sur des feuilles séparées.

<u>Barème indicatif</u> :	Première partie	30 points
	Deuxième partie	27 points
	Troisième partie	33 points

10 points sont réservés à la forme de la copie.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2002
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 1 sur 27

Introduction

Le "Centre Téléphonie Vidéo" (CTV) est une société anonyme dont le siège social est situé Zone Industrielle Saint Maurice à la Roche-sur-Yon en Vendée, dans le Centre Ouest, à proximité du littoral Vendéen et de ses stations balnéaires.

Cette société est composée d'un effectif d'une quarantaine de personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 5 millions d'euros.

Elle propose l'installation de systèmes de téléphonie, de systèmes de protection contre le vol (détection intrusion, télésurveillance, protection « lourde ») et de systèmes de contrôle d'accès.

Voir annexe n°1 présentant l'entreprise.

Vous travaillez au service commercial de l'entreprise en tant que technico-commercial. Diverses tâches vous sont confiées.

Première partie : l'entreprise et la prospection du marché

Le marché de la sécurité intrusion intéresse particulièrement la société CTV. Vous avez collecté à son sujet un certain nombre de textes.

Voir annexe n°2

Votre directeur commercial, Monsieur Laigle, vous demande de lui présenter une note de synthèse sur le marché de la sécurité et ses perspectives d'un point de vue global et en faisant une analyse par segment.

1. Rédigez cette note de synthèse.

L'entreprise CTV, installée localement, est toujours soucieuse de prospecter de nouveaux clients pour s'assurer un volant d'affaires suffisant et avoir une activité pleine et régulière. CTV s'intéresse à la fois aux clients particuliers et aux professionnels (entreprises et collectivités locales).

2. Indiquez pour ces deux types de clients les produits que l'entreprise peut proposer.
3. Proposez et justifiez les moyens de prospection adaptés à chaque type de clientèle. Présentez votre réponse dans un tableau.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2002
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 2 sur 27

Deuxième partie : participation à la Foire Exposition de Niort

La société CTV, ne voulant pas négliger le segment des clients « particuliers », souhaite participer à la prochaine foire exposition de Niort.

Vous trouverez en annexe 3 le plan de la foire, la fiche «Frais de participation à la foire» et les décisions de l'entreprise CTV quant à la participation à cette foire.

1. Pour quelles raisons une entreprise comme CTV désire-t-elle participer à une foire comme celle-ci ?
2. Énoncez les critères que vous devez prendre en compte pour le choix de l'emplacement de votre stand.
3. Listez et justifiez les moyens nécessaires à la mise en place et au fonctionnement de ce stand.
4. Lors de la foire, les commerciaux vont prendre des contacts avec des prospects. Présentez une « fiche contact » qui servira à recueillir les informations sur ces prospects.
5. En justifiant les choix effectués, construisez un tableau indiquant :
 - d'une part le montant à verser par l'entreprise à l'organisateur de la foire,
 - d'autre part le coût total de participation à cette foire pour l'entreprise CTV.

Sans action commerciale particulière pour la prospection de ses clients, et donc par exemple sans compter les coûts commerciaux liés à la prospection, comme ceux de la participation à une foire, l'entreprise CTV dégage en général un bénéfice de 10% sur son chiffre d'affaires.

6. Sachant que le chiffre d'affaires consécutif à la participation à cette foire a été de 95 680 € TTC (TVA à 19,6%), calculez le résultat net au terme de cette action.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2002
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 3 sur 27

Troisième partie : l'affaire Maletard

Un autre segment de clientèle visée par CTV est celui des entreprises.

CTV est en contact avec la société MALETARD pour l'installation d'un système de contrôle d'accès et d'un système de vidéosurveillance.

Pour ce projet, vous disposez des annexes suivantes :

Annexe n° 4 : Documentation Usine MALETARD : plan, photographies, informations sur le site

Annexe n° 5 : Documentation Installation Contrôle d'Accès : configuration du site, produits ELKRON : système DOMOLOCK et tarifs (extraits, documentation produits DELL : micro-ordinateurs)

Vous savez de plus que la TVA est au taux de 19,6% et que les devis établis par CTV sont valables deux mois.

CTV propose l'équipement de l'usine avec le système DOMOLOCK pour le contrôle d'accès et le système ICARE pour la vidéosurveillance.

L'ensemble de ces deux systèmes constituera le "système de sécurité" de l'usine.

1. Pour votre future rencontre avec le client, préparez un document concernant le système de contrôle d'accès, sous forme de tableau à lui remettre. Ce tableau expliquera de façon synthétique le scénario spécifique à chacun des cas de figure suivants :
 - dans la journée, lors de l'entrée et lors de la sortie du site,
 - pour le personnel,
 - pour un véhicule devant pénétrer sur le site,
 - véhicule de l'entreprise,
 - véhicule « étranger » à l'entreprise (fournisseur par exemple),
 - pour un « visiteur » à pied,
 - lors de l'entrée sur le site d'un véhicule de secours (pompiers).
2. Présentez le devis de l'installation du matériel de Contrôle d'accès tel qu'il sera remis au client.

Vous allez justifier l'équipement d'un système de sécurité en calculant sa rentabilité.

Reportez-vous à l'annexe 4 pour connaître les hypothèses nécessaires au calcul.

3. En retenant un taux annuel d'actualisation de 8 %, déterminez le temps nécessaire pour que l'investissement devienne rentable.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2002
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 4 sur 27

Vous préparez maintenant votre rencontre avec votre client.

Vous avez recueilli une liste de « techniques de réfutation » utilisables pour répondre à des objections au cours d'un entretien de vente :

Dix techniques de réfutation	"Oui mais" Le boomerang L'affaiblissement La compensation L'écran La reformulation interrogative La réponse sélective La diversion Le témoignage Le questionnement
-------------------------------------	---

Vous avez également réfléchi à des objections possibles de la part de votre client :

- a) « *La pose de caméras sera vécue par le personnel comme une atteinte à sa vie privée.* »
- b) « *L'entreprise risque de se trouver bloquée dans son fonctionnement en cas de panne de l'un de ces systèmes.* »
- c) « *Le prix de l'ensemble de ces systèmes de contrôle d'accès et de vidéosurveillance est trop élevé.* »

4. Pour chacune des objections ci-dessus, indiquez quelle technique de réfutation vous utilisez, et rédigez la réfutation à cette objection.
N'utilisez qu'une fois chaque technique.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2002
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 5 sur 27

Sommaire des annexes

Annexe 1 - Plaquette de l'entreprise CTV..... page 7

Annexe 2 - Documentation sur la sécurité..... pages 8 à 12

Une maison placée sous bonne garde pages 8 à 10
Le marché de la sécurité électronique page 11
Sécurité un marché qui explose page 12

Annexe 3 - Foire Exposition..... pages 13 à 15

Plan de la Foireexpo page 13
Frais de participation à la foire page 14
Participation de CTV à la foire page 15

Annexe 4 - Usine MALETARD..... pages 16 à 18

Plan de l'usine MALETARD page 16
Photographies du site page 17
Information sur l'entreprise MALETARD page 18

Annexe 5 - Installation Contrôle d'accès..... pages 19 à 27

Système de contrôle d'accès pages 19 à 26
Ordinateurs DELL page 27

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2002
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 6 sur 27