

Session 2003

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

Option Génie Électrique et Mécanique

๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑

PROPOSITION DE SOLUTIONS TECHNICO-COMMERCIALES

๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑

Durée : 8 heures

Coefficient : 6

L'usage de la calculatrice électronique est autorisé.

Tous documents interdits.

Ce sujet comporte 40 pages.

Les annexes **5, 15, 17, 22 ter, 24, 25 et 27**
sont à rendre et àagrafer avec votre copie.

Note importante :

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet, en vérifiant le nombre de pages en votre possession.

Si le sujet est incomplet, demandez en immédiatement un nouvel exemplaire aux surveillants.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

La société STC, Serrurerie Tôlerie Chavagnon (ANNEXE 1), a été créée en 1980. L'activité première reposait sur des prestations de sous-traitance en tôlerie fine et en mécano-soudure. Forte de cette expérience, à partir de 1995, l'entreprise a développé une nouvelle activité : les portes spéciales pour salles blanches (ANNEXE 6 : salles blanches).

Les salles blanches font appel à des technologies de pointe. Les portes constituent une niche où il n'y a pas toujours eu de démarche innovatrice.

Ainsi, outre l'activité tôlerie, le savoir-faire de STC se concentre sur la conception, la fabrication et la commercialisation de portes spéciales et équipements pour salles blanches. Ces produits proposés par l'entreprise sont l'aboutissement de deux métiers et de deux savoir-faire : la tôlerie et la serrurerie.

Les différentes portes spéciales (ANNEXE 2) commercialisées sous la marque Alpha-Réal sont principalement destinées aux secteurs pharmaceutique, cosmétique et chimique. L'entreprise a plusieurs clients de référence :

- Sanofi Synthélabo (pharmacie : portes double vantaux en inox à joint statique),
- Pasteur Mérieux (pharmacie : sas portes à joint gonflable pour laboratoire P3),
- Saft (électronique : sas de 2 à 3 portes à joint gonflable).

Elle est aussi membre de l'ASPEC (Association pour la Prévention et l'Étude de la Contamination).

La concurrence est présente sur ce marché où l'entreprise STC est bien positionnée.

Cette activité représentant environ 30 % du chiffre d'affaires total de l'entreprise devrait être portée à 40 % ou 50 % dans les prochaines années.

Afin d'atteindre cet objectif, la direction de l'entreprise a défini quatre axes stratégiques :

- élargir la clientèle sur certains segments de marché,
- fidéliser les clients en répondant mieux à leurs besoins à travers une offre commerciale suivie et cohérente,
- accroître la notoriété de l'entreprise sur ces marchés par le biais d'une politique de communication judicieuse,
- développer le chiffre d'affaires à l'exportation en direction principalement de l'Allemagne et de la Suisse.

Vous êtes Dominique DUPONT, technico-commercial(e) nouvellement recruté(e) par la société STC. L'entreprise vous a embauché(e) afin de développer cet objectif.

Vous êtes chargé(e) de traiter trois dossiers.

DOSSIER 1 : La préparation et la réalisation de la prospection.	25 points
DOSSIER 2 : Le suivi et la formulation d'une offre technico-commerciale.	62 points
DOSSIER 3 : La mise en place d'actions de développement de l'entreprise.	33 points