

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.

Les documents réponses (Annexes 4.3 et 4.4) sont à rendre avec la copie

BAREME

Partie I			30
	1.1		15
	1.2		15
Partie II			40
	2.1		8
	2.2		16
	2.3		16
Partie III			20
	3.1		4
	3.2		8
	3.3		6
	3.4		2

Présentation, Forme et orthographe : 10

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2003
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 1/37

PROMOTION DE LA GAMME DE REGULATION DE CHAUFFAGE HRP DE KIEBACK ET PETER

La Société KIEBACK ET PETER GmbH & CO. a été fondée en 1927 à Berlin. Avec 33 agences et 2 usines (Berlin et Trêves) KIEBACK ET PETER est l'un des premiers constructeurs européens dans le domaine de la régulation de chauffage, de ventilation, de climatisation et dans l'automatisation du bâtiment (Annexe 1).

La société est présente sur le marché français depuis la création en 1994 d'une filiale KIEBACK ET PETER S.A.

Vous êtes responsable en tant que technico-commercial de l'agence Paris, de la promotion de ses processeurs de régulation de chauffage H.R.P. sur le marché français.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2003
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 2/37

PREMIERE PARTIE : ETUDE DU MARCHE.

J. 5281-Ba

Votre directeur souhaite connaître l'évolution du marché de la régulation en France.

TRAVAIL A FAIRE:

1.1 Rédigez à son intention **une note de synthèse structurée** sur l'équipement des logements français en systèmes de régulation et sur les évolutions chiffrées significatives du marché de la régulation (Annexe 2 le marché).

Le HRP est distribué via plusieurs circuits de distribution. Dans la plupart des cas, un installateur indépendant s'adresse à un distributeur client de Kieback et Peter.

L'installateur joue un rôle déterminant de prescripteur auprès des utilisateurs finaux.

Votre directeur commercial souhaite, de ce fait, soumettre un questionnaire aux installateurs de produits de la gamme HRP et de produits concurrents directs.

Ce questionnaire sera structuré autour de plusieurs axes : **caractéristiques des utilisateurs finaux, positionnement du produit HRP par rapport aux produits concurrents** sur les critères suivants: fréquence d'installation du HRP, temps de mise en oeuvre et paramétrage des différents régulateurs, convivialité et perception du prix pour l'utilisateur et pour l'installateur.

TRAVAIL A FAIRE:

1.2 Présentez **le questionnaire** (10 à 15 questions maximum) que vous enverrez aux installateurs.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2003
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 3/37

DEUXIEME PARTIE: PROMOTION DU HRP

Votre étude vous amène à réaliser un publipostage que vous adresserez aux installateurs et distributeurs répertoriés dans votre fichier commercial. Il fera mention d'une offre promotionnelle sur la gamme des produits HRP pour une période déterminée.

TRAVAIL A FAIRE:

2.1 Citez quels sont les éléments du publipostage, en plus du document commercial, qui permettent d'optimiser l'efficacité.

2.2 Concevez la lettre de publipostage.

Parallèlement vous décidez d'améliorer votre démarche commerciale auprès de ces cibles en préparant un argumentaire de vente.

Il s'agit d'un outil de formation destiné aux technico-commerciaux. On vous demande de présenter le document final qui facilitera la compréhension et la mémorisation des caractéristiques et avantages du produit.

TRAVAIL A FAIRE:

2.3 Construisez un argumentaire structuré pour le HRP 21. Vous proposerez 5 arguments (3 techniques et 2 commerciaux) mettant en valeur le produit ainsi que l'entreprise Kieback et Peter.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2003
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 4/37

TROISIEME PARTIE : CHIFFRAGE ET DEVIS

Votre directeur d'agence vous demande d'établir une proposition commerciale pour un prospect concernant la société GEMINI rencontrée lors du dernier salon.
(vous arrondirez tous vos calculs à 2 chiffres après la virgule)

TRAVAIL A FAIRE :

3.1 Calculez le coefficient de frais généraux qui sera appliqué sur les affaires qui seront réalisées au cours de l'année, **en complétant l'annexe 4.3. que vous joindrez à votre copie.**
Vous vous servirez des informations comptables de l'annexe 4.1 et de l'annexe 5.

3.2 Etablir la fiche des Prix de vente unitaire des éléments constituant le coût de l'installation qui figurent en annexe 4.2

Remplissez le tableau en annexe 4.4 et joignez-le à votre copie.

3.3 Etablir le devis, qui sera remis au client GEMINI, en indiquant pour chaque fourniture le prix de vente H.T. pose comprise.

3.4 Pour vérifier que le prix de vente public du HRP 21 inscrit sur le tarif 2000 (annexe 4.5) correspond bien à vos calculs, calculez la valeur du coefficient multiplicateur à appliquer sur le prix d'achat des fournitures pour obtenir directement le prix de vente H.T. hors pose.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2003
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 5/37