

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BTS TECHNICO – COMMERCIAL Option Matériaux souples
Épreuve : propositions de solutions technico – commerciales

Éléments indicatifs de corrigés

PARTIE COMMERCIALE

PARTIE 1

Question 1.1

Cible choisie : clubs sportifs dans le domaine des arts martiaux de la région Rhône-Alpes

Intérêt :

- Produit bien adapté : souplesse, couleur noire, forme, semelle, matière,
- Renouvellement fréquent,
- Possibilité de fidéliser cette clientèle.

Limites :

- D'autres cibles restent à viser : autres clubs sportifs (gymnastique, GRS, stretching, yoga...),
- Coût de l'opération risque d'être élevé.

Question 1.2

Modes d'administration du publipostage

Administration	Avantages	Inconvénients
Par voie postale	Méthode classique reconnue, Possibilité de joindre un document annexé, Valorisation de l'image de marque	Coût élevé, Mise en place assez longue, Risque de saturation
Par fax	Outil très pratique, simple, Rapide, Coût moindre, Relance téléphonique aisée et simultanée	Les clubs sont-ils équipés de fax ? Risque de saturation, Qualité du message insuffisante
Par Internet	Outil porteur et en plein développement, Bonne image de marque de l'entreprise, Coût moindre, Simple à mettre en oeuvre	Prospection limitée (Net), Acceptation de cette forme de prospection non assurée

Question 1.3

Rédaction du publipostage

Emetteur : Sté MAGIC FEET + adresse
Destinataire : variable (clubs de karaté, judo...)
Objet : proposition de chaussons
PJ : descriptif
Date
Madame, Monsieur,
Présentation rapide de l'entreprise,
Proposition du modèle et description (argumentaire produit),
Tailles, couleurs, disponibles,
Offre limitée, prix attractif,
Conclusion,
Formule de politesse,
Signature.

Question 1.4

Ajouter un coupon-réponse pour favoriser le retour.

Question 1.5

Calcul du taux de retour minimal

X = nombre de commandes

$$300x - 275 - 123,75 - 25 \cdot 8x - 80 = 0$$

$$290,55x = 80$$

$$x = 0,27$$

$$100x = 478,75$$

$$CA = 1500 \text{ €}$$

$$CH = 80 + 275 + 123,75 + 8 \cdot 25 \cdot 5 = 1478,75$$

$$5/275 = 1,8 \%$$

La rentabilité est atteinte rapidement, soit avec un taux de retours de 1,8 %.

Question 1.6

Actions pour améliorer l'efficacité :

- Relance téléphonique en direction des clubs les plus importants en priorité,
- Insérer une page spéciale dans le site Internet,
- Prospection sur le terrain,
- Offrir une réduction en fonction de la quantité commandée.

PARTIE 3

Question 3.1

Evaluation des commerciaux

Critères	Mme VIRY	M. LASSALLE
Nbre de RDV/nbre de contacts	59 %	67 %
Nbre de Cdes/nbre de RDV	37 %	37 %
CA/Cde	781,25 €	840,90 €
Nbre de kms parcourus/nbre de visites	51,29	101
Commentaires	Très bons résultats en prospection	Efficace dans la prise de RDV Difficultés dans la négociation en face à face Secteur étendu
Solutions	Formation pour améliorer la prise de RDV	Formation en négociation Partager le secteur : recruter 1 commercial de plus

Question 3.2

Recrutement

Moyens :

- Presse spécialisée, revues professionnelles,
- ANPE,
- Internet,
- Annonce dans la presse locale,
- Recrutement interne.

Question 3.3

Annonce :

Fabricant de Chaussures de danses de salon

Recherche dans le cadre de son développement

UN TECHNICO-COMMERCIAL **Pour le secteur 42/43 (Loire/Haute-Loire)**

Mission : prospection et prise de commandes,
Développement et fidélisation de la clientèle
Suivi des commandes

Grande mobilité,
Excellente présentation,
Rigueur,

Motivation,
Bon relationnel,
Grandes capacités de négociation.

Formation à nos produits assurée, ambiance d'équipe motivante,
Rémunération attractive

Contact : MAGIC FEET ST DONAT (Drôme)
Magicfeet@wanadoo.fr

PARTIE 4

Question 4.1

Intérêt de la participation de MAGIC FEET au salon :

- Notoriété,
- Faire connaître l'entreprise et ses produits aux prospects,
- prospection de nouveaux clients
- Prise de commandes,
- Recueil d'informations sur la clientèle habituelle,
- Rencontre des clients habituels,
- Connaître les tendances du marché.

Question 4.2

Méthode d'ordonnancement

Question 4.3

Précautions à prendre pour la réalisation de la plaquette

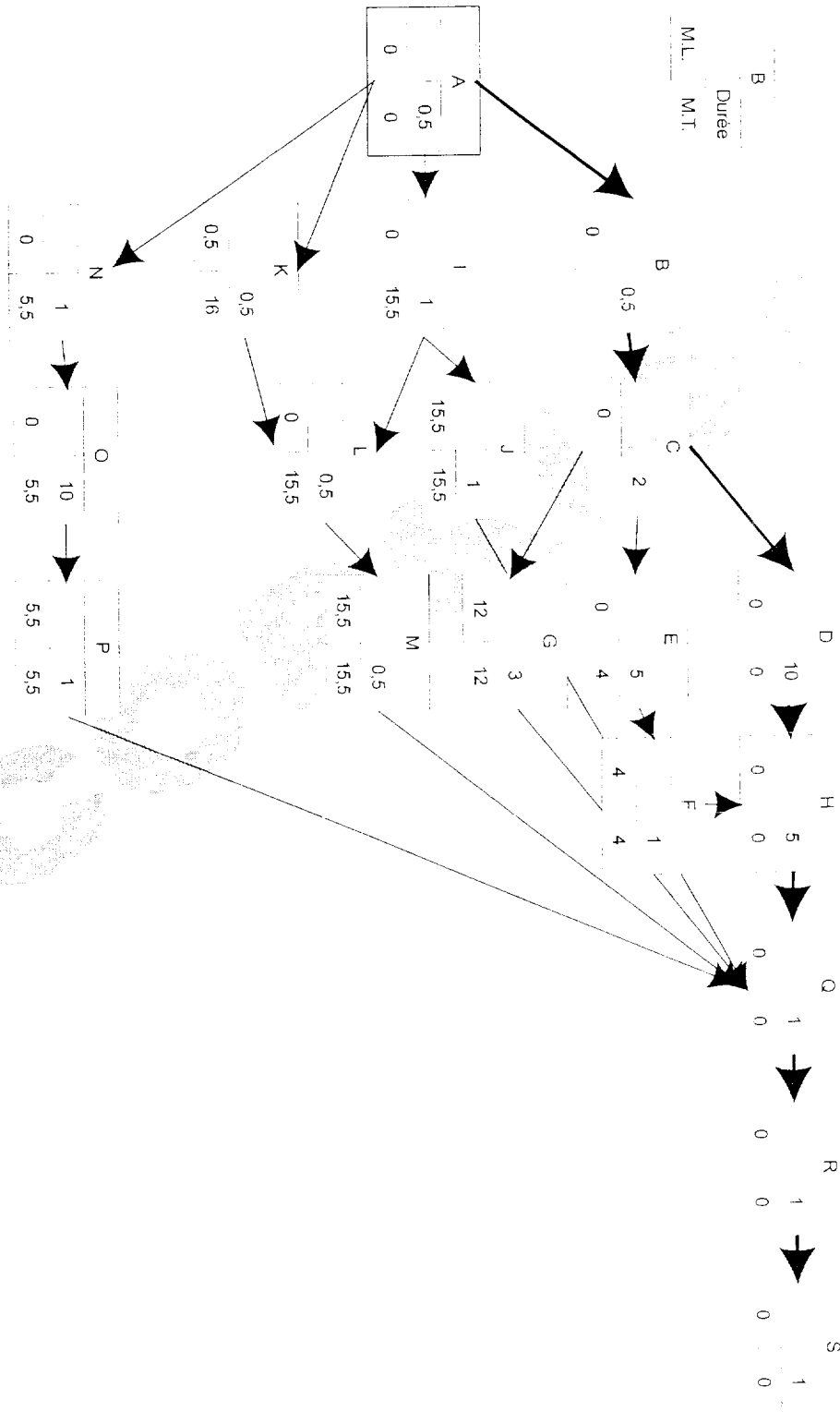
Fond :

- Connaître l'esprit de l'entreprise,
- Préciser les objectifs de la plaquette,
- Déterminer la cible,
- Choisir les arguments et idées à faire figurer, les classer, déterminer ceux à mettre en valeur,
- Utiliser le ton adapté (direct), sans formules négatives,
- Utiliser un vocabulaire suffisamment riche.

Forme :

- Choisir un format,
- Définir une qualité de support,
- Choisir les illustrations, les photos,
- Choisir les couleurs, celles correspondant à l'esprit de l'entreprise (logo), harmonieusement,
- Rédiger correctement les titres,
- Placer judicieusement les textes, en fonction du sens de lecture,
- Choisir la police et la taille des caractères,
- Veiller à la cohérence entre le texte et les images.

Question 4.3

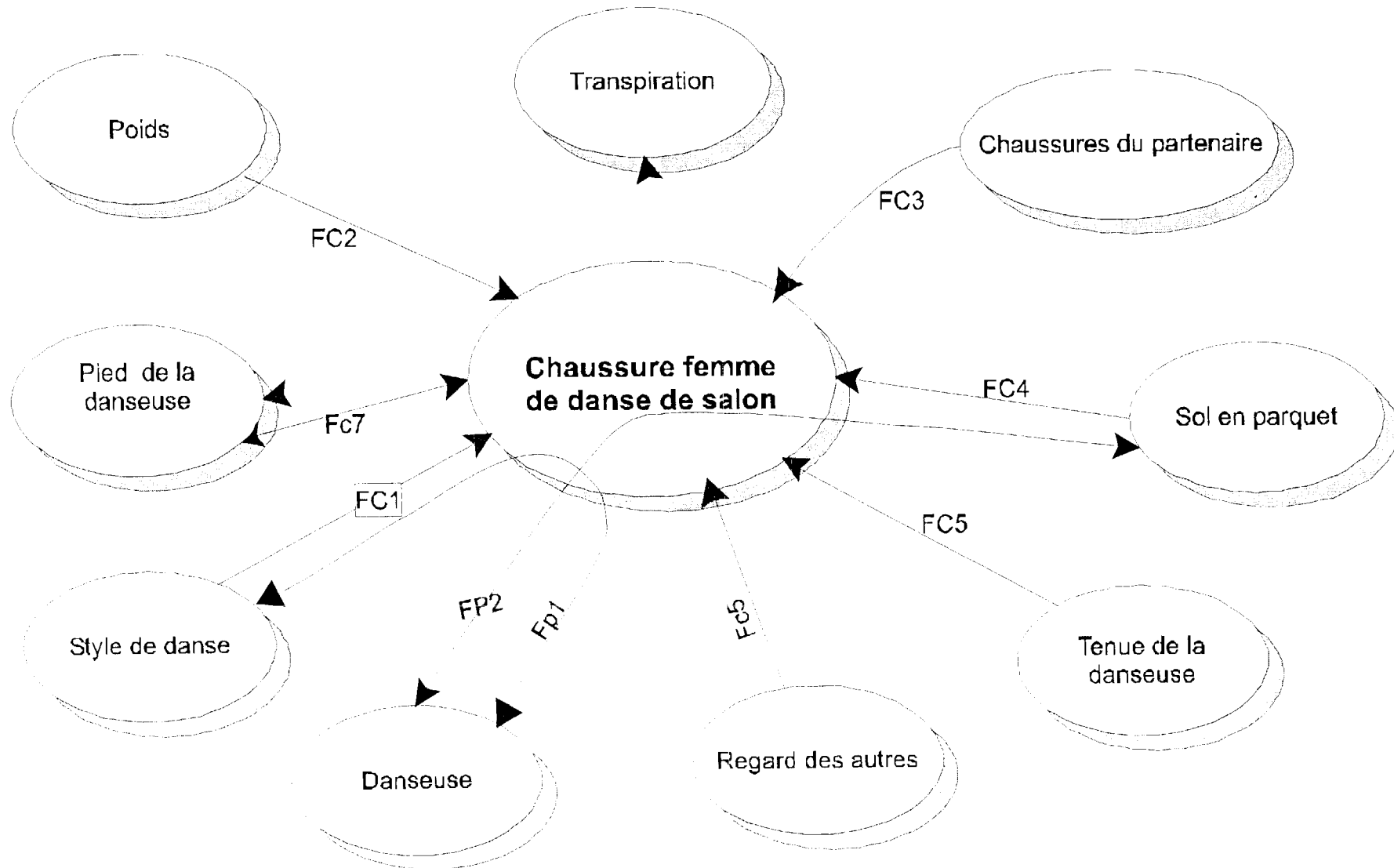


Question 4.4

Le délai minimum de préparation du salon est de 20 jours

GRAPHE D'INTERACTION

PHASE : Danse



Question 2.2

FP1 permettre à la danseuse de pratiquer sa danse			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
forme	-Tenue du pied -Largeur	Arrière et avant Mesure aux pieds, 3 largeurs	-Ruban à mesurer
talon	-Hauteur de talon	Entre 5 et 9 cm suivant la danse	-Pied à coulisse
semelage	-Souplesse -Densité -Adhérence au sol	Très souples Faible < 0,9 Moyenne à légère	-toucher -balance -Au porter

FP2 permettre à la danseuse de glisser sur le parquet			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
semelage	-adhérence	-Moyenne à légère	Angle plan incliné $\tan \phi$

FC1 être adapté et/ou résister au style de danse			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
	-Adhérence au sol	Suivant la danse	Angle plan incliné $\tan \phi$
	-Epaisseur de semelle	Jusqu'à 3,2 mm	
	-Hauteur talon	- Jusqu'à 80 mm	
	- Flexion tige	- 15000 cycles	NF 13512
	- Délaminage tige	- >0,2N/mm	NF 13514 DYNA
	- Déchirure tige	- 30 N	NF 13571 DYNA
	-Fatigue du cambriion	- Suivant hauteur jusqu'à 20000 cycles	NF 12958

FC2 être légère			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
	pois	Moins de 650g à la paire	balance

FC3 résister aux contacts avec les chaussures du partenaire			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
	- Abrasion	- 12800 cycle à sec	13520
	- Déchirure	>= 30N	13571

FC4 résister au parquet			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
	- Abrasion	Suivant densité de la semelle	Nf 12770 Abrasimètre

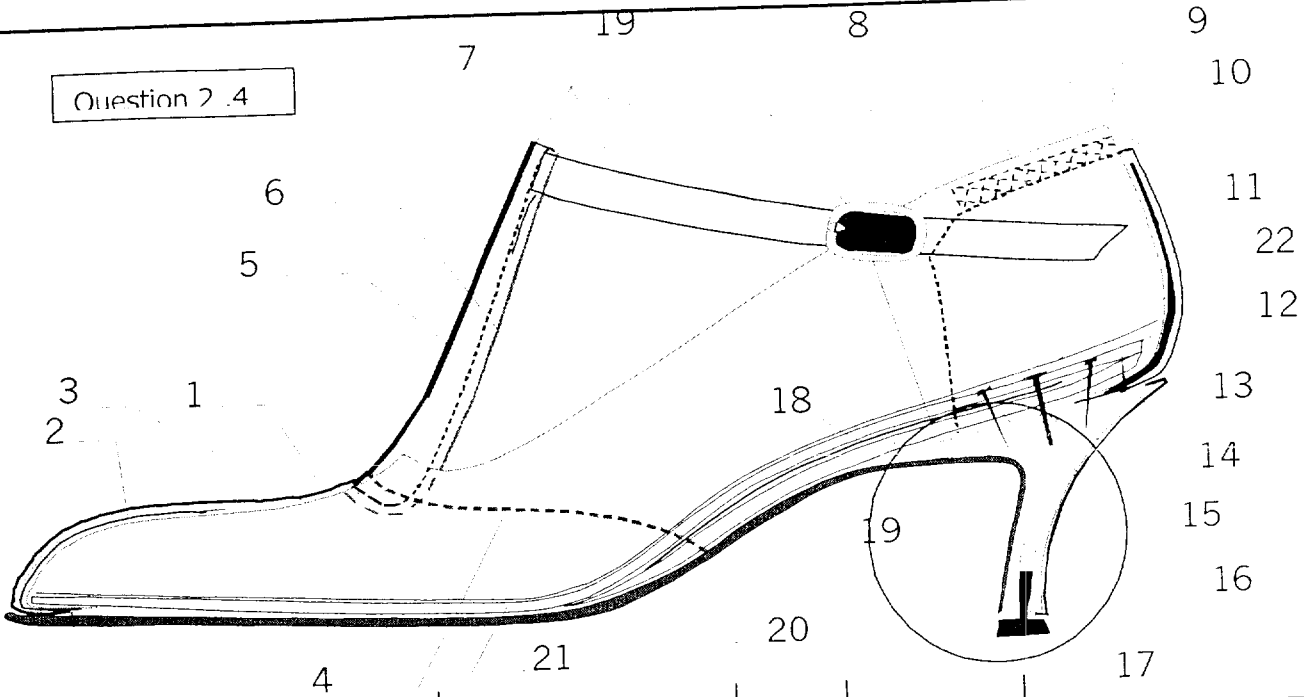
FC5 être associé à la tenue			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
	- Couleur - Matière - Ligne générale	Conforme à la tenue	visuel

FC6 être esthétique			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
	Couleur Matière Forme	Suivant carte Cuir et/ou textile Légèrement pointue	

FC7 être adapté aux pieds de la danseuse			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
chaussure	Pointure Largeur	Pointure et 1/2 3 largeurs	

FC8 résister à la transpiration			
Eléments	Critère	Niveau /flexibilité	Contrôle
- Première de propreté	déchirure	Pas de déchirure, 80% de résistance	Nf 12801 DYNA
- Première de montage	-Stabilité dimensionnelle	<= 2%	NF 12800
- Doublure	-Dégorgement des couleurs	suivant méthode 20 cycles ou 64 cycles	Nf 13516 Veslic

Question 2.4



24	2	doublure bride	chèvre	8/10	40 cm ²		
23		colle	polychloroprène				keck chimie 800
22	2	première de propreté	chèvre	8/10	1,17 dm ²		gris - beige
21	2	première de montage	alpha cellulose	12/10			
20	2	semelle_Louis XV	croûte de buffle	25/10			noir
19	2	boucle réf.	Finition or				
19	2	renfort	carton	25/10			
18	2	cambrion	acier	8/10			simple nervure
17	2	bonbout	PU – polyuréthane			3 tailles / série	
16	2	talon Louis XV	Acrilonitrile-Butadiène-Styrène	4 tailles -			B57
15	2	vis de fixation	acier	4*45mm			
14	8	pointes	acier	35 mm			
13	2	enveloppe talon	Tissu paillette	05/10	90cm ²		flash argent 042
12	2	habillage première	veau pleine fleur	05/10	350*25 mm		Noir brillant 002
11	2	contrefort	polystyrène / toile coton	12/10			solvant
10	2	talonnette	veau pleine fleur		118.4cm ²		Noir brillant 002
9	2	antiglissoir	chèvre	8/10	138cm ²		Gris
8	2	renfort indéchirable	toile nylon		100*25		adhésif
7	2	bride haut cou de pied	Tissu paillette		37 cm ²		flash argent 042
6	2	doublure salomé	chèvre	8/10	11.4 cm ²		Gris
5	2	salomé	Tissu paillette		18.4 cm ²		flash argent 042
4	2	finette	toile coton gratté contrecollée		2.8 dm ²		adhésif
3	2	claque doublure	chèvre	8/10	2.9 dm ²		gris
2	2	bout-dur	polystyrène/ toile coton	4/10			thermocollant double face
1	2	claque dessus tige	veau pleine fleur		203cm ²		Noir brillant 002
Rep.	Nb.	Désignation	Matière	dim.	Surf/pièces	Observation	Px

Echelle : 1 : XX

CHAUSSURE SALOME "DECOLLETE FEMME" CHARLESTON

MAGIC FEET
Quartier Ulèzes 26260 Saint Donat

DESSIN TECHNIQUE -- NOMENCLATURE

Collection 2003-2004

04
03
01
00

Question 2.5

La croûte de cuir est un produit de refente. C'est la partie de moindre qualité du cuir. Elle est constituée d'un réseau fibreux, moins dense que la partie fleur du cuir. La semelle est donc souple, sans grande tenue.

La semelle cuir est découpée à partir d'un collet ou d'un croupon. Le tannage est au chrome ou mixte. Il permet d'attribuer au cuir des propriétés mécaniques supérieures.

Le semelage en élastomère est en matière synthétique. La densité peut être maîtrisée par des adjuvants. Le produit coûte moins cher, mais reste moins résistant à l'abrasion et à l'usure qu'un cuir tanné au chrome.

PARTIE 5

PARTIE 6

Question 6.1

La modification du produit charleston en Louise change la consommation de matière au niveau du talon. Le talon de départ est recouvert de cuir mais pour avec une surface de 64 cm². En passant en talon cubain, la surface augment d'une dizaine de cm². L'augmentation de surface de cuir n'est pas significative.

Au niveau composants et formes . Il faut vérifier le parc de forme, le pied canadien étant en moyenne plus grand, il faut adapter les formes. Les talons sont aussi à acheter pour un hauteur de talon, la taille 4.

Question 6.2

Énumérez les défauts possibles observables dans les cercles grisés ainsi que sur les parties hachurées de la peau. Précisez pourquoi il est important pour la qualité des produits de les éviter.

Les défauts observables sur les partie grisées peuvent concernées des défauts de différentes natures :

Défauts d'ordre morphologique (implantation pileuse de l'épine dorsale, des rides, parties creuses)

Défauts d'ordre traumatique : la présence de marques sur la peau peut être provoqué par des parasites des ronces, des barbelés, des objets divers que l'animal rencontre dans son environnement. Des outils, pic, étrilles, etc.. Des opérations : césariennes.

Défauts de conservation : Échauffe, piqûres de sel.

Question 6.3

chèvre

textile

urface peau en dm ²	34,84
ombre de paires	12
urface Pratique	2,903
urface nette	0,902
urface nette à la paire	1,804
fficiency placement	62,14%
urface pratique majorée (x 1,10)	3,19
oût unitaire le dm ²	0,382 €
oût Enveloppe	1,22 € la paire

Surface laize	1400	142	19,88 dm ²
nombre de paires			8
Surface Pratique			2,485
Surface nette			0,902
Surface nette à la paire			1,804
surface nette placement			14,432 dm ²
Efficiency placement			72,60%
Surface pratique majorée (x 1,04)			2,58
Coût unitaire le m ²			5,35 € m ²
Coût Enveloppe			0,138 € la paire

Question 6.4

Chiffrez le coût de façon du talon E45 enrobé à partir du temps nécessaire à la réalisation et du coût minute de l'entreprise

Coût de façon

temps	5.45
coût min	0,35 €
Coût fabrication	1,91 €

frais composants

Coût semelle en croûte de buffle	1,20 €	Coût semelle préfinie cuir	5,35 €
Coût d'achat du talon E45	0,30 €	Coût d'achat du talon B57	0,55 €
Ecart coût semelle	4,15 €		
Ecart coût achat talon	0,25 €		
Total	4,40 €		

frais composants

Coût semelle en croûte de buffle	1,20 €	Coût semelle préfinie cuir	5,35 €
Coût d'achat du talon E45	0,30 €	Coût d'achat du talon B57	0,55 €
Ecart coût semelle	4,15 €		
Ecart coût achat talon	0,25 €		
Total	4,40 €		

Le surcoût associé à ces charges est de 4,40 Euros
Les frais d'enrobage sont estimés à 1,91 Euros

Coût supplémentaire = coût matière + coût achat talon et semelle
Le coût de façon est déjà compris dans le coût de revient du modèle Charleston

		CR cuir	CR textile	
Coût de revient de référence	35,78	41,40 €		40,318 €
Prix de vente	75			
Marge		33,60 €		34,682 € 1,082 €

On trouve un Euro d'écart entre les deux versions.
La différence est assez faible

Question 6.6

Deux solutions possibles.

Si le choix est fait à partir de la répartition de peinture du charleston.

35	35,5	36	36,5	37	37,5	38	38,5	39	39,5	40	40,5	41	41,5	42	42,5	43	
2	4	9	6	21	18	22	15	18	6	15	5	2	2	1			
1,4%	2,7%	6,2%	4,1%	14,4%	12,3%	15,1%	10,3%	12,3%	4,1%	10,3%	3,4%	1,4%	1,4%	0,7%			
		1,4%	2,7%	6,2%	4,1%	14,4%	12,3%	15,1%	10,3%	12,3%	4,1%	10,3%	3,4%	1,4%	1,4%	0,7%	
		3	5	12	8	29	25	30	21	25	8	21	7	3	3	1	200

5	35,5	36	36,5	37	37,5	38	38,5	39	39,5	40	40,5	41	41,5	42	42,5	
9	34	202	107	420	213	557	251	437	154	223	66	80	26	30	4	
%	1%	7%	4%	15%	7%	19%	9%	15%	5%	8%	2%	3%	1%	1%	0%	
		2%	1%	7%	4%	15%	7%	19%	9%	15%	5%	8%	2%	3%	1%	
velle		4	2	14	7	29	15	39	17	30	11	15	5	6	2	
rtition																

Si le choix est fait à partir de la répartition totale.

Question 6.7

En fonction de la répartition charleston

	35	35,5	36	36,5	37	37,5	38	38,5	39	39,5	40	40,5	41	41,5	42	42,5	43
semelle	35	36	37			38		39		40		41		42		43	
Talon taille	1					2					3						
Quantité *2	21					137					42						

En fonction de la répartition totale des peintures

	35	35,5	36	36,5	37	37,5	38	38,5	39	39,5	40	40,5	41	41,5	42	42,5	43
semelle	35	36	37			38		39		40		41		42		43	
Taille talon	1					2					3						
Quantité *2	20+1					138					40+1						

1/25	1. PROSPECTION PAR PUBLIPOSTAGE	4	
	1.1. Vous décidez de cibler ces clubs sportifs susceptibles d'utiliser ce type de produit. Déterminez l'intérêt et les limites de ce choix.	4	2
	1.2. Quels sont les modes d'administration du publipostage à envisager ? Précisez les avantages et les inconvénients de chacun d'eux.	4	6
	1.3. Votre choix se porte finalement sur un publipostage par envoi postal. Vous rédigez ce document. ..	4	8
	1.4. Que devez-vous ajouter à ce courrier pour optimiser le taux de retour ?	4	1
	1.5. A partir des informations de l'annexe 11, calculez le taux de retour minimal pour rentabiliser cette opération.	4	6
	1.6. Quelles actions de suivi du mailing pouvez-vous envisager pour accroître l'efficacité de l'opération ?	4	2
20	2. ANALYSE FONCTIONNELLE	5	
	2.1. Complétez le graphe d'interaction en vous aidant du DR2 (réponse sur DR1)	5	6
	2.2. Complétez les tableaux de critérisation des fonctions (réponse sur DR2)	5	6
	2.3. la nomenclature et le dessin (réponse sur DR3 nomenclature Charleston)	5	3
	2.4. la fiche descriptive du modèle (réponse sur DR4 fiche descriptive)	5	3
	2.5. Expliquez les différences essentielles existant entre les trois types de semelles commercialisées. ...	5	2
15	3. GESTION DE LA FORCE DE VENTE	6	
	3.1. Vous évaluez l'efficacité des 2 commerciaux en effectuant les calculs que vous jugerez utiles et préconisez les actions à entreprendre pour améliorer les performances de chacun d'entre eux (voir annexe 9). ..	6	6
	3.2. Monsieur PAUL pense qu'il serait nécessaire de recruter un commercial supplémentaire. De quels moyens disposez-vous pour informer les candidats éventuels de cette offre d'emploi ?	6	4
	3.3. Vous présentez un projet d'annonce d'offre d'emploi (10 x 10 cm) que vous proposez à M. PAUL. ..	6	5
20	4. PLANIFICATION DES TACHES	7	
	4.1. Précisez l'intérêt de la participation de MAGIC FEET à ce salon.	7	2
	4.2. A partir de la méthode d'ordonancement de votre choix, vous calculez le délai minimum, en nombre de jours, pour préparer ce salon.	7	10
	4.3. A partir de l'annexe 12, ainsi que de vos connaissances, déterminez les précautions à prendre pour la réalisation d'une plaquette (fond et forme)	7	8
15	5. ÉTIQUETAGE DES CHAUSSURES	8	
	5.1. Déterminez pour le modèle Charleston, les éléments nécessaires à l'étiquetage (Annexe 4). (réponse sur DR5)	8	5
	5.2. <u>Concevez</u> la maquette d'une étiquette pour le modèle Charleston. <u>Précisez</u> toutes ses caractéristiques. Vous disposez pour cette question de pictogrammes sur le document ressource Annexe 4. (réponse sur DR5)	8	5
25	6. EVALUATION DES MODIFICATIONS	8	
	6.1. Expliquez l'incidence de l'adaptation du modèle « Charleston » en « Louise ». (réponse sur DR6) ..	8	3
	6.2. Énumérez les défauts possibles observables dans les cercles grisés ainsi que sur les parties hachurées de la peau. Précisez pourquoi il est important pour la qualité des produits de les éviter. (réponse sur DR6)	9	3
	6.3. Calculez le coût matière de chaque enrobage (en cuir et en textile). (réponse sur DR6)	9	5
	6.4. Chiffrez le coût de façon du talon E45 enrobé à partir du temps nécessaire à la réalisation et du coût minute de l'entreprise. Annexe 8. (réponse sur DR6)	9	2
	6.5. Évaluez l'impact de toutes les modifications sur le prix final du produit avec les deux versions (talon enrobé cuir et talon enrobé en textile) par rapport au modèle « Charleston » de base. Commentez le résultat. (réponse sur DR6)	9	5
	6.6. Établissez la nouvelle répartition prévisionnelle de pointures à partir des ventes de l'année précédente. (réponse sur DR6)	9	5
	6.7. A partir de la nouvelle répartition, déduire le nombre prévisionnel de talons par taille pour la première commande (200 paires). (réponse sur DR6)	9	2

TOTAL

120 points