

BTS TECHNICO – COMMERCIAL

Option : matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS TECHNICO - COMMERCIALES

Session 2004

Durée : 8 heures (+ 30 min pour le repas)

Coefficient : 6

L'usage d'une calculatrice est autorisé conformément à la circulaire N°99-186 du 16/11/1999

Tous les documents sont interdits

Ce sujet comporte 2 dossiers :

- Un dossier travail : pages 1 à 14
- Un dossier ressource : annexes repérées de 1 à 15

ANNEXES à rendre avec la copie :

- Annexe 1
- Annexe 3
- Annexe 5
- Annexe 7
- Annexe 11
- Annexe 12
- Annexe 13

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 37 pages.

BTS TECHNICO - COMMERCIAL	Session 2004
Proposition de solutions technico-commerciales	TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures

PROPOSITION DE SOLUTIONS TECHNICO-COMMERCIALES

Composition du sujet :

- Page 1 : Sommaire – Composition du sujet – Barème indicatif
- Pages 2 à 5 : Présentation de l'entreprise
- implantation, activité, historique, effectifs, secteur, clientèle, fournisseurs,
 - qualité, sécurité, concurrence, évolution, services
- Page 6 : Le contexte
- Page 7 : Les missions proposées
- Pages 8 à 14 : Dossier du Travail Demandé
- MISSION A : Étude de l'entreprise et de son activité **31 points**
 - MISSION B : Étude du matériel « Nacelle » **50 points**
 - MISSION C : Étude de la vente du service « Location de Nacelle » **39 points**

Annexes

- Annexe 1 : Contrat de maintenance S.A.V. à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 2 : Tarifs de Location de Matériels (Tarif H.T. 2004)
- Annexe 3 : Annonce de recrutement à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 4 : Compte de résultat
- Annexe 5 : Tableau des soldes intermédiaires à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 6 : Extrait de documentation technique
- Annexe 7 : Schéma hydraulique à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 8 : Documents présentant 6 produits de la marque « Haulotte » (6 documents de 2 pages)
- Annexe 9 : Documentation constructeur de la gamme « ManiAccess » (1 document de 3 pages)
- Annexe 10 : Résultats de l'enquête de prix
- Annexe 11 : Tableau d'amortissement d'emprunt à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 12 : Tableau des flux nets de trésorerie en cas d'achat à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 13 : Tableau des flux nets de trésorerie en cas de location à rendre obligatoirement avec la copie
- Annexe 14 : Extrait des tables financières
- Annexe 15 : Extrait du fichier clients

BTS Technico-Commercial	<i>option matériels MABTPMEL</i>	Session 2004
TCE5MAL	Durée : 8 heures (+ 30')	Coef. : 6
Proposition de Solutions Technico-Commerciales (E5)		Page : 1 / 14

L'entreprise RCL :

S.A.R.L. Ruby Culture Loisirs

Capital : 46 000 Euros

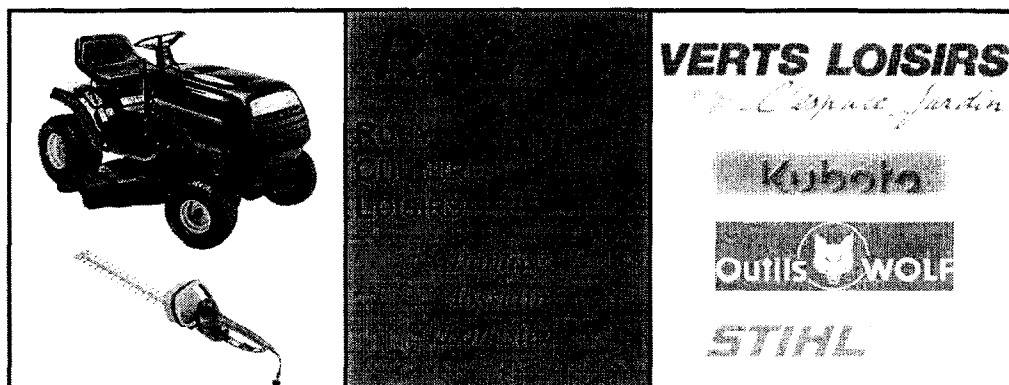
N° de Siret : 170 969 300 563

N° d'identifiant : CEE FR 22 170 969 300

Raison sociale : SARL (*société à responsabilité limitée*)



Entreprise membre



Implantation :

L'entreprise Ruby Culture Loisirs est située dans le Morbihan (56).

Adresse exacte : SARL Ruby Culture Loisirs
17, impasse des Oliviers
Z.A. Saint-Laurent
B.P. 0199
56 300 PONTIVY Cédex

Elle possède également deux succursales se trouvant à Josselin et à Lanester (*également dans le Morbihan*)

Son activité :

Activité principale : Vente, négoce et réparation de matériels de motoculture de plaisance ;
Matériels Neuf et Occasion

Plus récemment : Location de matériels, services aux usagers (*maintenance préventive...*)

BTS Technico-Commercial <i>option matériels MABTPMEL</i>	Session 2004
TCE5MAL	Durée : 8 heures (+ 30')
Page : 2 / 14	

Proposition de Solutions Technico-Commerciales (E5)

Un peu d'histoire :

- 1981 : Monsieur RUBY (*alors chef d'atelier d'une concession de matériels agricoles*) fonde sa société de motoculture de plaisance.
- 1984 : L'entreprise compte 3 ouvriers. M. Ruby crée la SARL RUBY CULTURE LOISIRS
- 1987 : Acquisition de la carte KUBOTA
- 1992 : La société obtient les cartes des marques VERTS LOISIRS et OUTILS WOLF
- 1994 : Rachat d'une entreprise basée à Josselin. L'effectif est alors de 14 salariés.
- 1997 : Création du service commercial qui compte deux personnes.
- 2000 : Ouverture d'une seconde succursale à Lanester, près de Lorient.
- 2002 : M. Ruby nomme son fils responsable de la maison mère à Pontivy et prend un peu de recul.
- 2003 : M. FORGEOUX, gendre de M. Ruby, intègre la société à la fin de l'année pour y créer un service de LOCATION de matériels. Il prend également en charge la partie SAV.
Avec son beau-frère (*responsable du site de Pontivy*) ils décident alors de faire appel à un stagiaire en BTS Technico-Commercial pour participer à la mise en place de ce nouveau service.

C'est donc suite à ce stage effectué il y a quelques mois que vous avez été embauché(e) le mois dernier par M. Forgeoux.

Effectif actuel, en 2004 :

Siège social de la SARL RUBY CULTURE LOISIRS à Pontivy :

- Président : M. Ruby
- Directeur Général : M. Ruby fils – Responsable d'agence
- Directeur Technique : M. Forgeoux
- 1 magasinier
- une vendeuse en magasin
- 4 technico-commerciaux pour la vente de matériels
- 1 technico-commercial pour la partie location-services (*c'est vous !*)
- 1 chef d'atelier
- 6 mécaniciens
- 2 secrétaires
- 2 apprentis

Succursale de Josselin :

- 1 magasinier
- 1 vendeur en magasin – responsable d'agence
- 3 mécaniciens

Succursale de Lanester :

- 1 magasinier – responsable d'agence
- 1 vendeur en magasin
- 4 mécaniciens
- 2 apprentis

Soit un effectif total de 34 personnes.

La clientèle :

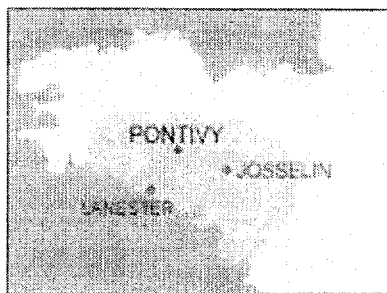
Les clients sont répartis en deux grandes familles :

- Les particuliers qui représentent 55 % du chiffre d'affaires
- Les professionnels pour 45 % (*paysagistes, bûcherons, collectivités, C.A.T. ...*)

BTS Technico-Commercial	<i>option matériels MABTPMEL</i>	Session 2004
TCE5MAL	Durée : 8 heures (+ 30')	Coef. : 6
Proposition de Solutions Technico-Commerciales (E5)		Page : 3 / 14

Secteur géographique :

Tout le département du Morbihan, le sud des Côtes d'Armor, le sud-ouest de l'Ille et Vilaine, le nord-ouest de la Loire Atlantique, ainsi que le sud-est du Finistère.



Les fournisseurs principaux :

La SARL RUBY CULTURE LOISIRS compte de nombreux fournisseurs de matériels :

STIHL pour 80 % de ses ventes de tronçonneuses, ainsi que HUSQVARNA, KUBOTA pour les tracteurs de 20 à 65 chevaux, WOLF et VERTS LOISIRS pour 80 % des ventes de tondeuses, Les marques VIKING, ETESIA, KIVA, PUBERT, FERRERI, GOLDONI, YAMAHA et KARCHER sont également représentées (*pour les tondeuses, moto bineuses, motoculteurs, débroussailleuses, quads et nettoyeurs haute pression*).

La Qualité :

Depuis mars 2002, la SARL RUBY CULTURE LOISIRS est certifiée ISO 9002 par l'organisme de certification BVQI.

Ses actions qualité visent à améliorer la performance, la fiabilité et la sécurité de ses produits et matériels, dans le but d'assurer aux clients une qualité constante.

Concrètement, la qualité se traduit à tous les niveaux par :

- une écoute attentive des besoins des clients,
- une définition d'une politique et des objectifs qualité,
- une amélioration de l'organisation interne,
- une mobilisation des ressources de l'entreprise au service des clients,
- une maîtrise du produit grâce à son identification et sa traçabilité.

La Sécurité :

La SARL RCL met l'accent sur la prévention au niveau sécurité :

- toute manutention du matériel doit être effectuée par du personnel habilité,
- les mécaniciens et livreurs doivent obligatoirement se munir des moyens de protection (*lunettes, casques, gants ...*) pour des opérations à risque,
- les limitations de vitesse dans l'établissement doivent être respectées,
- les zones de contrôle et de stockage sont identifiées (*panneaux de signalisation*).

BTS Technico-Commercial	<i>option matériels MABTPMEL</i>	Session 2004
TCE5MAL	Durée : 8 heures (+ 30')	Coef. : 6
Proposition de Solutions Technico-Commerciales (E5)		Page : 4 / 14

La concurrence :

Le département du Morbihan compte de nombreuses entreprises dans le même secteur d'activité :

- la SARL Lorant à Pontivy
 - o marques VIKING et STIHL
- la SARL Lanoë à Pontivy
 - o marques HONDA et HUSQVARNA
- la Société Matthieu Motoculture à Ploërmel
 - o marques ECHO et BERNARD LOISIRS
- la SARL Bourdé-Rochard à Lorient et Vannes
 - o marque John Deere
- Magasin LEROY-MERLIN à Vannes
- Magasin CASTORAMA à Lorient

L'entreprise RUBY CULTURE LOISIRS reste cependant leader du marché de la motoculture de plaisance sur le Morbihan, mais c'est cette concurrence de plus en plus forte qui a donné l'idée à M. Forgeoux d'apporter de **nouveaux services** à la clientèle.

Au niveau de la location de matériels, seules deux sociétés du département offrent à leur clientèle de louer quelques matériels pour le jardin et les espaces verts, ces sociétés étant principalement centrées sur la fourniture de matériels pour le BTP et la manutention.

- LAHO Equipement à Vannes,
- GB Location à Lorient.

Evolution de l'entreprise :

Le principal projet pour 2004-2005 est de changer de statut pour passer de la forme juridique SARL à celle de SASU (*société anonyme simplifiée unipersonnelle*) constituée comme ceci :

- Un conseil de surveillance de 3 personnes (*dont M. Ruby fils et sa sœur Mme Forgeoux*)
- Un directoire composé de 5 autres membres de l'entreprise (*dont M. Forgeoux et les deux responsables des agences de Josselin et Lanester*)

L'autre grand projet en cours de réalisation, est le développement de la vente de services LOCATION – SAV pour atteindre un rayonnement régional auprès d'une clientèle de professionnels.

Les services :

Les attentes des divers clients étant très spécifiques, la société RCL a développé à leur attention une palette de services :

- Garantie un an, pièces et main d'œuvre pour l'achat d'un matériel neuf,
- Révision gratuite un an après l'achat,
- Dépannage sur site en 48 heures pour les particuliers et moins de 24 heures pour les professionnels (*hors contrat de maintenance SAV*). Rapidité de diagnostic et d'intervention pour éviter le temps d'immobilisation, large stock de pièces détachées en magasin. 4 véhicules atelier garantissant un service irréprochable,
- Location Chrono RCL : Pour une journée ou pour un an, les clients peuvent bénéficier d'une large gamme de matériels nécessaires à l'entretien ou la création des espaces verts,
- Assurance location « bris ou vol de machine » : 8% du montant de la location. Franchise 15%.
- Contrats de maintenance : Pour optimiser la durée de vie et les performances des produits, RCL a mis au point 2 types de contrats de maintenance : RCL Prévention et RCL Intégral.

BTS Technico-Commercial	<i>option matériels MABTPMEL</i>	Session 2004
TCE5MAL	Durée : 8 heures (+ 30')	Coef. : 6
Proposition de Solutions Technico-Commerciales (E5)		Page : 5 / 14

Le contexte :

En novembre 2003, Monsieur Forgeoux (*directeur technique et responsable du service location-maintenance SAV*) a intégré la société RCL où travaillait déjà son épouse (*Mme Ruby-Forgeoux, fille du fondateur*). En accord avec le Président et M. Ruby fils (*directeur général*), il met en place depuis ces quelques mois un nouveau service au sein de la société.

Les objectifs qu'il s'est fixés sont les suivants :

- Proposer aux clients et surtout aux professionnels des services pour simplifier leur activité,
- Ouvrir en janvier 2004 un service de location de matériels pour le jardin et la motoculture de plaisance (*matériels rarement utilisés par les professionnels, et dans lesquels ils ne souhaitent pas investir*),
- Proposer aux nouveaux et aux anciens clients des contrats de maintenance de leur matériel,
- Etendre cette offre à de nouveaux prospects (*possédant et utilisant du matériel de parcs et jardins*) qui ne sont pas encore clients chez RCL,
- Embaucher à cours terme un commercial chargé de promouvoir ces nouveaux services sur le département.

Au début de sa mission, Monsieur Ruby lui a indiqué qu'il avait été contacté en octobre 2003 par des étudiants de BTS Technico-Commercial qui se proposaient d'effectuer diverses actions pour le compte de la société RCL.

C'est dans ce cadre que M. Forgeoux vous a contacté(e), et durant vos actions technico-commerciales appliquées de novembre 2003 à mars 2004, il vous a confié les missions suivantes :

- Mettre à jour le fichiers clients professionnels,
- Lister les clients potentiels pour louer du matériel et proposer des contrats SAV,
- Créer une liste de prospects susceptibles d'être intéressés par ces services,

Durant votre stage de seconde année de BTS vous avez également :

- Participer à l'élaboration des devis de contrat de maintenance (*ANNEXE 1*),
- Créer un document indiquant les tarifs de location (*ANNEXE 2*),
- Envoyer un publipostage aux clients sélectionnés pour promouvoir ces nouveaux services,
- Effectuer une relance téléphonique.

Vous avez su montrer vos compétences dans ces domaines et avez signé vous même 2 contrats de maintenance SAV et loué 6 matériels de parcs et jardins pendant la durée de votre stage.

Il y a maintenant un mois, M. Forgeoux vous a fait une offre d'embauche que vous avez acceptée.

Vous êtes donc aujourd'hui commercial(e) chargé(e) des services location et maintenance-SAV pour l'entreprise Ruby-Culture-Loisirs.

BTS Technico-Commercial	<i>option matériels MABTPMEL</i>	Session 2004
TCE5MAL	Durée : 8 heures (+ 30')	Coef. : 6
Proposition de Solutions Technico-Commerciales (E5)		Page : 6 / 14