

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**  
**DOMOTIQUE**

U5 : NEGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

*Remarque : La présentation de la présente étude de cas doit être réalisée sous forme de dossiers.*

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

**Pas de document réponse à rendre avec la copie**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2004
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 1/24

## PRESENTATION DU SUJET :

*Vous êtes technico-commercial au sein de la Société HESTIA France dans le Nord (59). Cette entreprise innove régulièrement dans le domaine des nouvelles technologies liées au bâtiment. Elle est notamment spécialisée dans le suivi et la fabrication des équipements de gestion des bâtiments individuels et du petit tertiaire.*

*HESTIA pratique le « Business to Business » autrement dit, elle commercialise ses produits uniquement auprès d'entreprises (installateurs de systèmes, grossistes, distributeurs spécialisés).*

*HESTIA a obtenu le prix « Technopole » du Grand Prix Applica 90, et reçoit régulièrement le soutien d'EDF et de France Télécom.*

*Votre responsable, Monsieur Gétéber, vous charge plus particulièrement de développer les ventes d'un produit de GTB domestique : VARUNA.*

## SUJET

### PARTIE 1 : PREPARATION DE LA VENTE

#### **Question 1.1**

**Afin de mieux se positionner par rapport à l'offre actuelle, votre chef des ventes vous charge de réaliser un tableau comparatif entre VARUNA et un produit concurrent très présent sur le marché : TEBIS TS, de chez HAGER (CF. annexes 1, 2 et 3).**

Etablissez le tableau comparatif des deux produits au regard des critères que vous jugerez pertinents. Pensez également à soigner la présentation de votre document.

#### **Question 1.2**

Avant de passer à la phase de négociation-vente, vous décidez de mettre au point une stratégie de prospection afin de faire progresser les ventes de votre produit (VARUNA) de 10 à 20 % d'ici 1 an.

**Proposez les étapes du plan de prospection (indiquez et justifiez les moyens à retenir).**

#### **Question 1.3.**

**Vous devez préparer également un modèle de fiche-clients (1 page A4 maximum) qui pourra être utilisée à l'issue de cette recherche de clientèle.**

#### **Question 1.4.**

Vous avez choisi finalement une opération de publipostage destinée aux installateurs :

- **Proposez des objectifs à cette action commerciale**
- **Rédigez la lettre de publipostage**
- **Quels autres documents peuvent accompagner cette lettre ?**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2004
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 2/24

## **PARTIE 2 : LA NEGOCIATION-VENTE**

Votre travail de prospection a porté ses fruits, certains installateurs vous demandent un complément d'informations sur VARUNA : il vous reste à les convaincre.

### **Question 2.1**

**Faire un argumentaire structuré sur votre produit VARUNA, sous la forme d'un tableau caractéristiques/avantages/preuves (10 arguments).**

### **Question 2.2**

Un installateur du Finistère: VISIOBAT, 17 rue du Calvaire, 29430 Plouescat est intéressé par votre produit. Votre responsable vous demande une analyse de sa situation comptable avant d'envisager une relation commerciale.

**- Présentez le bilan fonctionnel de VISIOBAT, calculez le fonds de roulement net global, le besoin en fonds de roulement global, la trésorerie nette ainsi que le ratio d'indépendance financière (d'après l'annexe 4 bis).**

**- Ce partenaire vous semble-t-il fiable ? (faire un commentaire de 5 lignes environ).**

### **Question 2.3**

La société VISIOBAT, vous passe la commande suivante :

- 18 sondes d'ambiance SDT 5 (-E)
- 14 blocs 4 relais B4R
- 12 centrales VARUNA 1 Vers. 1.36
- 6 cartes téléphoniques bidirectionnelles CT2
- 7 cellules crépusculaires BRC2
- 1 logiciel VARTEL/win 95
- 7 télécommandes radio domotiques 158 c. TELECI

**Etablir la facture N° 1776 aux conditions suivantes :** (remises 10 + 5 %, TVA au taux normal, règlement par traite 60 J fin de mois) (cf. annexe 3).

### **Question 2.4**

Visiobat applique un taux de marque de 20 % lors de ses installations chez ses clients :

- **Calculez la marge brute que réalisera Visiobat.**
- **Recherchez le coefficient multiplicateur permettant à partir du prix d'achat HT de passer au prix de vente HT .**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2004
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 3/24

Votre client VISIOBAT vient de conclure une affaire assez importante (9115,88 Euros) avec un particulier de la région brestoise : Monsieur Roland.

Son client lui demande un crédit sur 1 an étant donné le coût de l'investissement. VISIOBAT vous demande de l'aider à proposer à son client une solution financière.

**Question 2.5**

**Réalisez les deux premières et la dernière lignes du tableau d'emprunt à l'aide de l'annexe 4 .**

### **PARTIE 3 : ETUDE DE SATISFACTION**

La société HESTIA désire connaître le degré de satisfaction des installateurs vis-à-vis de son produit.

**Question 3.1**

**Choisissez et justifiez le choix d'un mode d'administration du questionnaire.**

**Question 3.2**

**Elaborez le questionnaire d'enquête sous sa forme définitive.**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2004
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 4/24

## **BAREME DE CORRECTION**

**FORME / 10 points**

**PARTIE 1/40 points**

**1.1 : 12 points**

**1.2 : 8 points**

**1.3 : 8 points**

**1.4 : 12 points**

**PARTIE 2/35 points**

**2.1 : 15 points**

**2.2 : 8 points**

**2.3 : 4 points**

**2.4 : 4 points**

**2.5 : 4 points**

**PARTIE 3/15 points**

**3.1 : 5 points**

**3.2 : 10 points**

**TOTAL : 100 POINTS**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2004
Epreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 5/24