

DOSSIER 1 – DIAGNOSTIC DU SECTEUR

PREMIERE PARTIE : Le potentiel commercial de l'agence.

Compte tenu des nouvelles tendances du marché (concurrence beaucoup plus vive, demande en plein essor) et des objectifs de Culligan (25% de part de marché), le problème se pose d'évaluer le nombre de commerciaux nécessaire à la couverture du territoire de l'agence.

Travail demandé

En vous aidant des annexes 1, 2, 3, et 4, on vous demande dans le cadre de l'agence d'Épinay de :

- 1) Calculer le nombre de fontaines à placer en location en moyenne par an pour les dix ans à venir.*
- 2) Déterminer le chiffre d'affaires annuel moyen (prévisible) généré par :*
 - a) le dépôt de fontaines (location + entretien)*
 - b) l'approvisionnement en bonbonnes*
 - c) l'approvisionnement en gobelets*
 - d) l'ensemble des trois activités précédentes*
- 3) Préparer, en les listant, les éléments de la note que vous adresserez à Valérie Morin, sur les réserves qu'il convient de faire quant à la fiabilité des prévisions que vous venez d'établir (questions 1 et 2).*
- 4) Estimer le nombre de vendeurs nécessaire dans chaque hypothèse et commenter la pertinence de votre propre recrutement.*

Annexe 1 : Potentiel du secteur

Les commerciaux à l'agence d'Épinay exploitent un territoire constitué d'une partie des départements du Val d'Oise et de la Seine Saint Denis.

Le potentiel commercial est évalué comme suit :

- sur les secteurs relevant de l'agence, on estime le nombre d'entreprises à 216 000 environ,
- depuis 1997, 56 000 entreprises se sont équipées de fontaines,
- sur les entreprises restant encore à équiper, on estime que 30 % le feront au cours des dix prochaines années,
- Culligan souhaite capter 25 % de ce marché dans les dix ans,
- chaque entreprise s'équipe en moyenne de 1,25 fontaine.

Annexe 2 : Tarifs

Location mensuelle :

Prestation mensuelle incluant un entretien régulier, ainsi que la mise à disposition de la fontaine d'un casier à bonbonnes et un réceptacle à gobelets :

- froid et tempéré : 15 € HT par mois.
- froid et chaud : 21,20 € HT par mois.

L'expérience montre que sur dix fontaines commercialisées, la demande de la clientèle est de neuf fontaines « froid et tempéré » contre une fontaine « froid et chaud ».

Bonbonnes d'eau :

Nombre de bonbonnes d'eau de 18,9 litres :

- De 3 à 5 : 6,99 € HT par bonbonne.
- De 6 à 10 : 6,45 € HT par bonbonne.
- 11 et + : 5,80 € HT par bonbonne.

Gobelets :

- Les 100 unités : 2,30 € HT.
- Les 1 000 unités : 20,30 € HT.

En moyenne, on compte une fontaine pour dix personnes. D'autre part, les gobelets sont vendus par conditionnement de 100 unités.

Annexe 3 : Ratios de consommation et répartition des « prospects »

Les consommations estimées s'établissent ainsi :

Nombre de personnes sur le site	10
ÉTÉ (du 1 ^{er} avril au 30 septembre)	
Nombre de bonbonnes par mois	4
Nombre de lots de 100 gobelets par mois	4
HIVER (du 1 ^{er} octobre au 31 mars)	
Nombre de bonbonnes par mois	3
Nombre de lots de 100 gobelets par mois	3

NB : Considérer que la consommation est proportionnelle à l'effectif

Par ailleurs, on peut considérer que la répartition des « prospects » est conforme au tableau suivant :

Nombre moyen de salariés par site (par entreprise)	10	20	30
Répartition des entreprises en valeur relative	80%	15%	5%

Annexe 4 : Potentiel de fontaines par commercial

L'entreprise estime le potentiel de fontaines par vendeur de la manière suivante :

- hypothèse haute : 250 fontaines par commercial et par an, sur onze mois d'activité.
- hypothèse basse : 150 fontaines par commercial et par an, sur onze mois d'activité.

Remarque : compte tenu des périodes de congé, l'activité des commerciaux s'exerce sur onze mois, mais l'entreprise assure un service aux clients sur douze mois.

DEUXIÈME PARTIE : activité de l'agence, analyse et préconisations

Dans l'optique d'une réorganisation prochaine de l'agence, Valérie MORIN souhaite procéder à une analyse complète de l'efficacité commerciale de l'équipe. Pour y parvenir elle a retenu les critères suivants :

- nature des contacts
- origine des ventes
- ciblage client
- ventes en volume

À cet effet, elle vous communique les informations de l'annexe n°5.

Travail demandé

Conduire une analyse et formuler des suggestions quant à l'activité de l'agence sur chacun des quatre points suivants :

- 1) L'efficacité des contacts.***
 - 2) Le poids des ventes selon leur origine.***
 - 3) Les clients constituant les principales cibles de l'agence.***
 - 4) Le résultat des ventes des cinq premiers mois, par rapport aux objectifs de 1 500 fontaines par an.***
-

Annexe 5

ANALYSE DES VENTES FONTAINES																						
MOIS	Coefficient saisonnier	CODES CONTACTS SUITE VENTES EN NOMBRE DE FONTAINES			ORIGINES DES VENTES EN NOMBRE DE FONTAINES							CIBLES DES CLIENTS EN NOMBRE DE FONTAINES						RESULTATS DES VENTES				
		1-PREMIER CONTACT	2-DEUXIEME CONTACT	3-TROISIEME CONTACT	1 - Prospection terrain	2 - Parrainage	3 - Publipostage par télécopie, publipostage par Internet	4 - Appel entrant	5 - Téléprospection	6-Site Internet Culligan France	7 - InfosAV	1-COMMERCES	2-JUSQU'A 10 PERS	3-PROFESSIONS LIBERALES	4- DE + 10 A 20 PERS	5- + DE 20 A 30 PERS	6- + DE 30 PERS	nbr fontaines suite essai	nbr de fontaines vente directe	total fontaines mois	nbr de bons de commandes mois	nbr de fontaines par bon de commande
JANVIER	0,7	40 ⁽¹⁾	26	17	39	21	2	1	4	15	1	21	24	4	20	10	4	14	69	83	68	1,22
FÉVRIER	0,9	54	30	24	51	26	3	2	4	19	3	27	35	5	23	12	6	19	89	108	90	1,20
MARS	1	56	36	27	56	29	3	2	5	21	3	30	36	5	28	14	6	20	99	119	98	1,21
AVRIL	1,2	66	39	26	61	32	3	2	6	24	3	33	40	6	31	15	6	22	109	131	106	1,24
MAI	1,3	77	47	30	72	40	4	3	6	26	3	39	47	7	35	18	8	26	128	154	127	1,21
JUIN																						
TOTAL	5,1	293	178	124	279	148	15	10	25	105	13	150	182	27	137	69	30	101	494	595	489	1,22

⁽¹⁾ En Janvier, 40 ventes ont été conclues au premier contact.