

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

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

Session 2006

Epreuve E 5

PROPOSITION DE SOLUTIONS TECHNICO-COMMERCIALES

Durée de l'épreuve : 8 heures (+ 30' pour repas)

Coefficient : 6

Tous documents interdits
L'usage d'une calculatrice est autorisé

Ce sujet comporte 4 dossiers

- Un dossier contexte : pages 2 à 9
- Un dossier travail : pages 10 à 18
- Un dossier annexes : pages 19 à 29
- Un dossier réponse : pages 30 à 40

10 annexes réponses à rendre obligatoirement avec la copie

Note importante :

*Dès que le sujet vous est remis, vérifier le nombre de pages et d'annexes en votre possession.
Si le sujet est incomplet, demander un nouvel exemplaire aux surveillants de salle.*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 1/40

DOSSIER CONTEXTE

Pages 1 à 8

Afin de mieux appréhender le travail qui vous sera demandé ; ce dossier vous donnera des éléments sur la situation de l'entreprise qui vous emploie et sur sa clientèle.

L'entreprise MANUT'OUEST :

- **Implantation**
- **Activité**
- **Histoire**
- **Effectif**
- **Le groupe LINDE**
- **La marque Fenwick**
- **La gamme de produits**
- **La clientèle**
- **Le secteur géographique**
- **La concurrence**

Notre client :

- **Présentation générale**
- **La logistique**
- **La base Intermarché de Torcé**
- **La grande distribution**

BTS Technico-commercial option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		Session 2006
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 2/40

L'entreprise MANUT'OUEST :

S.A.R.L. Manut'Ouest

Capital : 46 000 Euros

N° de Siret : 300 563 170 969

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

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



Manut ' Ouest Vente de matériel de manutention Neuf et Occasion Location courte et longue durée Service après-vente Z.A. Saint-Jean 35730 Noyal sur Vilaine	Concessionnaire FENWICK <i>Un chariot d'avance</i>
--	--

Implantation :

L'entreprise Manut'Ouest est située à l'est de Rennes en Ile et Vilaine (35).

Adresse exacte : SARL Manut'Ouest
Z.A. Saint-Jean
35 400 Noyal sur Vilaine

Son activité :

Activité principale : Vente, négoce, location, entretien et réparation de matériels Neuf et Occasion de Manutention de la marque FENWICK (chariots élévateurs, gerbeurs, transpalettes, préparateurs de commandes, ...);
et plus récemment location de camion-grue de la marque PPM.

BTS Technico-commercial option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		Session 2006
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 3/40

Un peu d'histoire :

1989 : Monsieur JUILLET (*alors responsable de location dans une agence LOXAM*) fonde sa propre société de réparation et entretien de matériels de manutention KOMATSU : Naissance de Manut'Ouest

1991 : L'entreprise compte 7 employés.

1994 : Acquisition de la carte FENWICK

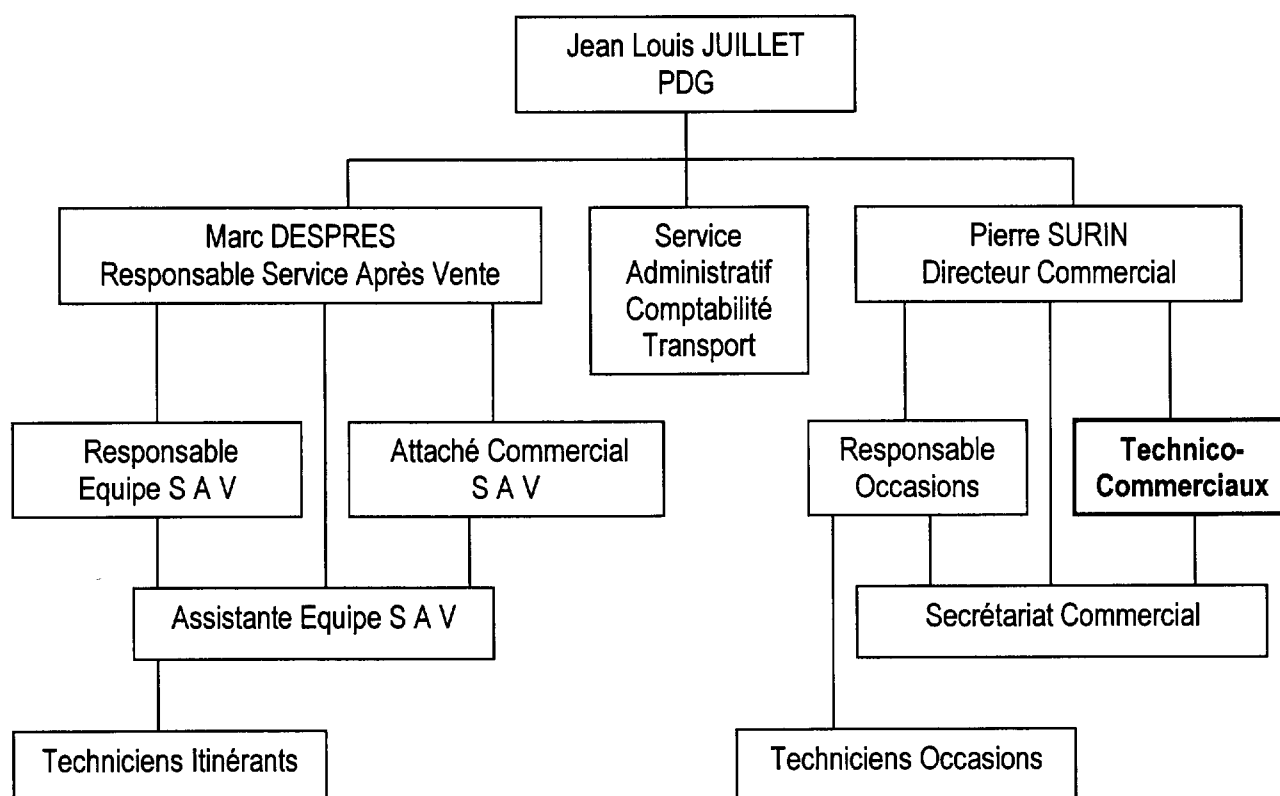
1997 : Création du service commercial qui compte trois personnes. (le responsable : M. SURIN, un technico-commercial et une assistante commerciale)

2005 : Les ventes et contrats de maintenance se développent et M. Juillet décide alors de faire appel à un stagiaire en B.T.S. Technico-Commercial pour étendre sa zone de chalandise vers l'est du département.

Une nouvelle activité de location de grues est expérimentée par M. Juillet en fin d'année.

C'est donc suite à ce stage effectué il y a quelques mois que vous avez été embauché(e) le mois dernier par M. Juillet ; et c'est suite à une prospection dans l'est de l'Ille et Vilaine que vous avez entamé une relation avec la base Intermarché de Torcé, qui pourrait être intéressée par l'acquisition de nouveaux matériels de manutention.

Effectif actuel de Manut'Ouest :



Soit un effectif total de 21 personnes.

BTS Technico-commercial option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		Session 2006
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 4/40

Le groupe LINDE :

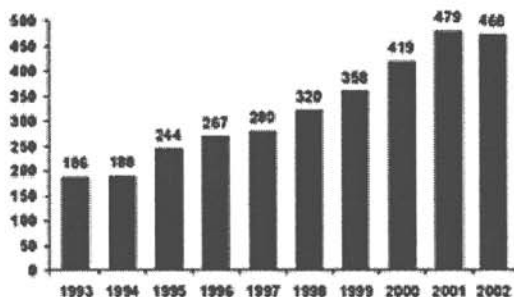
Fenwick-Linde appartient au groupe allemand LINDE, leader mondial des chariots de manutention. Avec un chiffre d'affaires de 8,07 milliards d'euros et un effectif de 46 400 personnes, LINDE est aussi présent dans deux autres domaines d'activité : le froid industriel ; le gaz et ingénierie.



Ce groupe constitué de 120 sociétés, offre à ses clients (de l'industrie, du commerce et de l'artisanat, ainsi qu'au secteur public), une grande gamme de produits et de services dans le monde entier.

FENWICK leader français du chariot de manutention

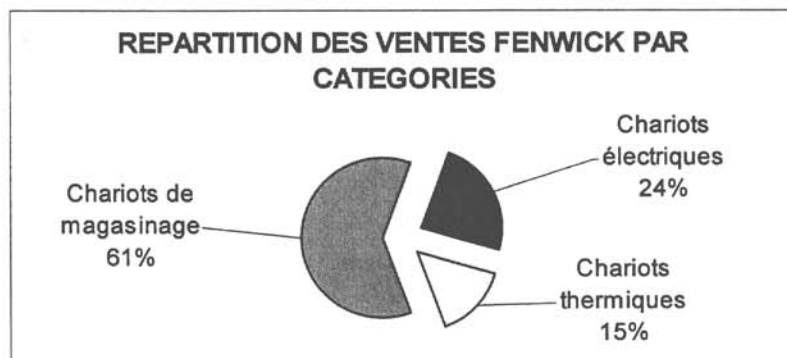
Malgré une croissance de sa part de marché (29,2% en 2005 contre 27,2% en 2004) le leader français sur le marché des chariots élévateurs (Fenwick-Linde) a connu une baisse de son chiffre d'affaires pour 2004 qui s'élève tout de même à 468 millions d'euros.



100 000 chariots en service en France

28 300 chariots vendus en 2 005 dont :

- 13 400 en France
- 14 900 à l'export



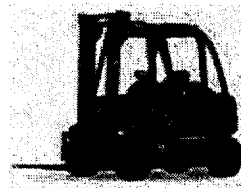
BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 5/40

La Gamme de Produits :

FENWICK-LINDE propose sur le marché l'une des plus larges et plus complètes gammes de produits avec plus de 70 modèles.

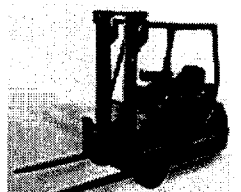
Chariots Frontaux Thermiques de 1,2 à 52 tonnes :

Ces chariots sont principalement destinés à la manutention en extérieur, mais très polyvalents ils peuvent transporter, tracter, pousser, franchir des seuils et des rampes en toute sécurité.



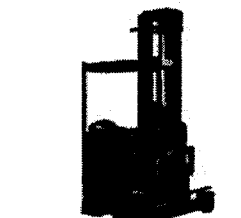
Chariots Frontaux Electriques de 1 à 8 tonnes :

Egalement très polyvalents, ces chariots sont plutôt destinés à des applications en intérieur.



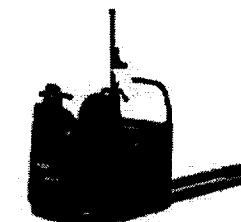
Chariots Spécialisés pour le stockage :

Ce sont des chariots à mât rétractable et des chariots tri-directionnels qui ont été conçus pour le stockage et le déstockage à grande hauteur et en allée étroites.



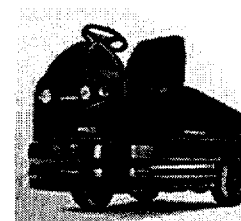
Chariots Spécialisés de flux :

Il s'agit de transpalettes, de gerbeurs, de préparateurs de commandes au sol ou en hauteur. Ces engins sont utilisés le plus souvent dans les entrepôts logistiques.



Tracteurs :

Les tracteurs sont utilisés pour les manutentions de charges non palettisées.



La clientèle :

Manut'Ouest cible plusieurs secteurs d'activité :

- Les entreprises agro-alimentaires (Coop de Combourg, ...)
- Les agriculteurs (éleveurs de volailles, de porcs, ...), les maraîchers
- Les artisans (menuisiers, couvreurs, ...)
- Les centrales d'achat et bases logistiques de grandes enseignes (SUPER U, groupe Géant-Casino)
- Les sociétés de transport (TGDS à Noyal, Trans-Europe à Rennes, ...)
- Les moyennes et grandes surfaces (Carrefour à Rennes, Magasins Décathlon du département, ...)

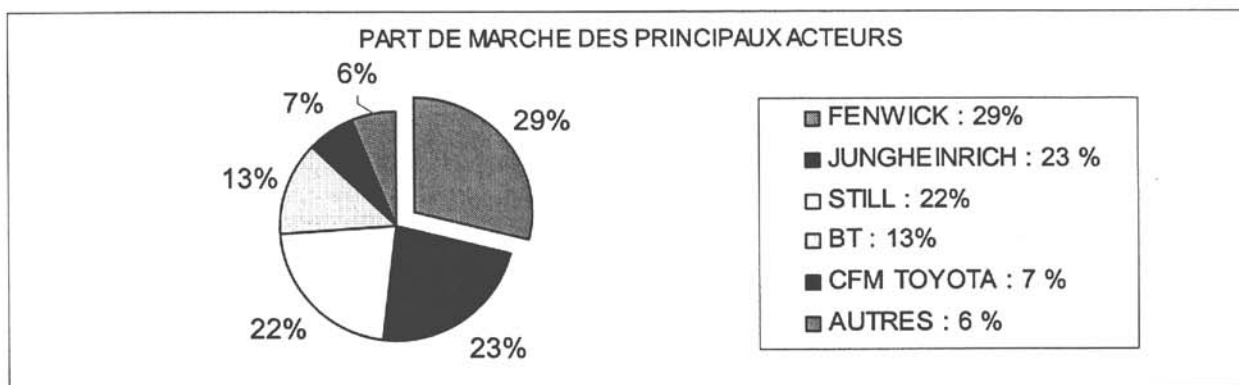
BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 6/40

Secteur géographique :

Depuis votre entrée au sein du service commercial, la zone de couverture de Manut'Ouest s'étend sur tout le département de l'Ille et Vilaine (35).

La concurrence de FENWICK-LINDE

Les constructeurs sur le marché des chariots élévateurs sont nombreux. On compte près de 40 marques. Sur le marché français seules 4 marques sont réellement en concurrence avec le leader Fenwick-Linde, (total de ces 5 premières marques : 94 % des ventes).



JUNGHEINRICH

↳ Principal concurrent (23 % du marché), JUNGHEINRICH (Allemagne) spécialiste du magasinage recentre son offre pour devenir généraliste en absorbant la marque MIC plus présente sur le marché des chariots frontaux.

STILL Gagnez en mouvement

↳ Avec un réseau de distribution dense et une des gammes les plus complètes du marché, STILL (Allemagne) se place en 3^{ème} position avec 22 % du marché. C'est une marque du groupe LINDE.

BT

↳ BT Manutention (Suède) propose une large gamme de chariots frontaux. (13 % du marché).

TOYOTA EQUIPEMENT INDUSTRIEL

↳ CFM Toyota (France) importe et fabrique les chariots de cette marque japonaise et représente 7% du marché français. Il est par ailleurs le premier distributeur européen, avec un CA de plus de 162 millions d'euros et 25 000 chariots TOYOTA en service en France.

BTS Technico-commercial option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		Session 2006
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 7/40

Présentation générale :

Les Mousquetaires en Europe :

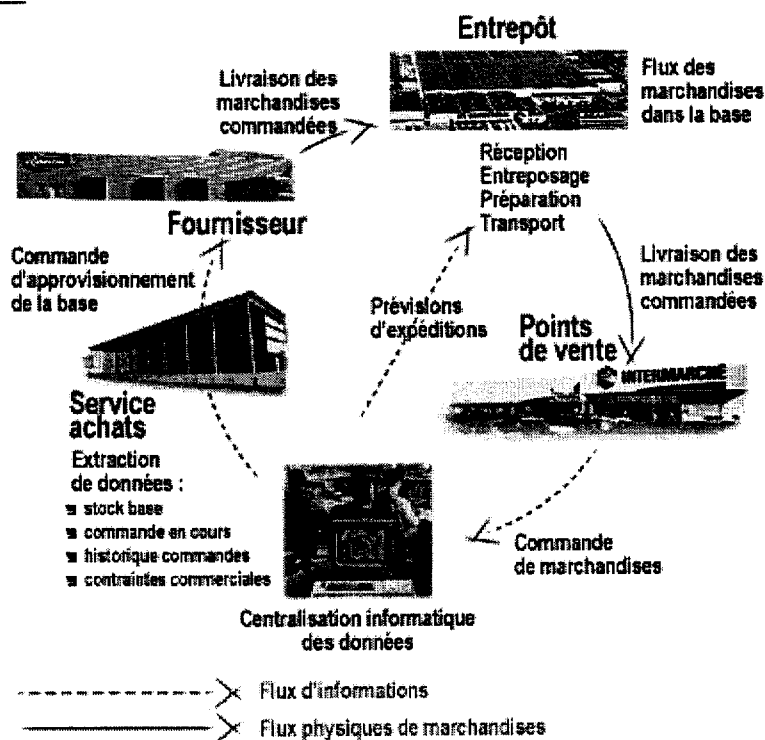
- 38 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2004
- 112 000 collaborateurs
- 3 000 chefs d'entreprise indépendants
- 4 000 points de vente en Europe (hors alliances)
- 2^{ème} distributeur français, 5^{ème} européen et 15^{ème} mondial



Logistique :

Pour stocker et transporter au moindre coût, et pour livrer les points de vente tous les jours, les Mousquetaires ont créé leur propre logistique.

Fonctionnement :



Cette logistique est constituée :

- de plates-formes régionales pour les produits frais : situées en bordure des grands axes routiers, et souvent dans les zones de production agricole, elles sont aisément accessibles aux camions et approvisionnent tous les jours les magasins en produits frais.
- de camions qui permettent aux magasins de disposer de matériels correspondant exactement à leurs besoins et d'optimiser la gestion de leurs approvisionnements.
- d'une puissance informatique qui optimise le transport des marchandises.

BTS Technico-commercial option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		Session 2006
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 8/40

Elle représente aujourd'hui :

- 46 bases logistiques (produits frais, secs, mixtes, et marchandises générales)
- 1,3 million de m² de stockage
- 10 millions de tonnes de marchandises stockées et transportées par an
- 2 300 semi-remorques
- 800 millions de colis alimentaires et 50 millions de colis de marchandises générales par an
- 10 000 collaborateurs

Notre client : la base logistique de Torcé (35)

Lors de votre prospection dans l'est de l'Ille et Vilaine pour votre entreprise Manut'Ouest, vous avez appris que cette base (dirigée par M. Nicolas) allait connaître un agrandissement de 20 % de sa surface de stockage, afin de développer les enseignes « NETTO » dans l'ouest. (Enseigne maxi discompteur* du groupe des Mousquetaires Intermarché).

Vous avez donc recueilli toutes les informations nécessaires sur cette base, afin de préparer votre prochaine rencontre avec M. Nicolas et le chef d'équipe des caristes des entrepôts de Torcé.

Nombre de magasins desservis : 98 (supermarchés et Écomarchés),

Spécialité de la base : alimentation : Sec (hors frais),

Nombre de semi-remorques : 70 entrants par nuit et 120 sortants par jour,

40 quais sont disponibles,

25 % des produits palettisés sont stockés en extérieur, sous auvent,

Effectif : 160 dont 48 caristes,

C.A : 721 millions € achat HT.



Matériels utilisés pour le stockage et la manutention (gerbeurs, transpalettes, chariots, ...) :

- 165 engins :

59 préparateurs de commande double fourche,

56 préparateurs de commande simple fourche,

30 transpalettes simples électriques,

20 chariots élévateurs (15 électriques, 5 thermiques).

Un agent est employé à plein temps pour l'entretien curatif et préventif du matériel de manutention,

Durée de vie moyenne d'un matériel : 20 000h (soit de 6 à 8 ans),

14 des 20 chariots sont de la marque Toyota. Les 6 autres sont loués chez HAMARD SA qui distribue les matériels de la marque Jungheinrich.

La Grande Distribution en France :

Part de marché des enseignes en France (chiffres pour l'année 2004) :

Carrefour + Champion 21,4 %

Maxi discompteur + Lidl 19,6 %

Leclerc 17 %

Intermarché 12 % (leader du grand ouest avec 21 %)

Système U 8 %

50 % du marché est réalisé en Hyper, 35 % en Super, 13 % en maxi discompteur et 2 % dans les petits commerces.

* terme officiel pour « hard discount ».

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		TCE5MAL
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 9/40