

DOSSIER TRAVAIL

Pages 10 à 18

Avoir une approche mercatique globale des produits de l'entreprise semble être un point important pour M. Pierre Surin, votre directeur commercial.
En homme de mercatique avisé, il vous propose de réfléchir sur 5 dossiers afin de rendre la politique de la société opérationnelle en ce qui concerne les produits de l'entreprise.

Dossier A : La politique de produit.

Dossier B : La politique de prix.

Dossier C : La politique de distribution.

Dossier D : La politique de communication.

Dossier E : La politique financière.

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 10/40

DOSSIER A : La politique de produit

Question A-1 : La notion de produit

Le terme « produit » englobe des biens matériels, mais également des biens immatériels appelés services. Biens et services sont de plus en plus associés.

Question A-1-1 : *En ce qui concerne le chariot élévateur, citer les services que l'on peut lui associer.*

Question A-1-2 : *Indiquer les avantages que présentent les services associés pour un vendeur lors d'une négociation commerciale avec un client tel que la base logistique Intermarché.*

Avant d'aborder des points plus précis, un rappel s'impose sur la notion du produit :

Question A-1-3 : *Définir ces termes spécifiques à des produits de manutention :*

- *Elinguer*
- *Triplex*
- *Timon (pour les chariots à conducteur accompagnant)*
- *CACES*

Question A-1-4 : *Compléter sur le document réponse R1 (à rendre obligatoirement avec la copie), la nomenclature du schéma présentant un chariot.*

Question A-1-5 : *Indiquer si un utilisateur de chariot de manutention doit être obligatoirement en possession d'un CACES (en vous aidant de l'annexe A1). Préciser également le type de CACES nécessaire pour l'utilisation du transpalette T18 présenté en annexes A2 et A3, et donner la vitesse maxi de ce type de matériel.*

Question A-2 : La maintenance du produit

Lors de chaque location ou vente d'un matériel de manutention, le technico-commercial doit passer un temps précieux auprès des nouveaux clients afin de leur expliquer les conditions d'utilisation et d'entretien. Ainsi, M. Juillet a donc souhaité que vous élaboriez un document permettant de résumer les principales instructions à communiquer aux utilisateurs, avec pour objectif la réduction des coûts de maintenance.

Question A-2-1 : *Citer une dizaine d'instructions qui vous semblent essentielles sur le document réponse R2 (à rendre obligatoirement avec la copie), document dont la structure a été établie par M. Surin et qui comporte déjà quelques points. Préciser si les instructions que vous indiquez sont applicables à des matériels électriques, diesel ou gaz.*

Question A-2-2 : *Faire la liste des 4 principaux points qu'il faut impérativement vérifier lors de l'entretien trimestriel d'un matériel de manutention à fourche, (quel que soit son type de carburation) pour pouvoir utiliser le chariot en toute sécurité.*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 11/40

Question A-3 : La carburation des produits de manutention

Afin de mieux répondre aux attentes de votre client, vous réfléchissez sur des caractéristiques techniques des 3 différents types de carburation que FENWICK propose dans sa gamme.

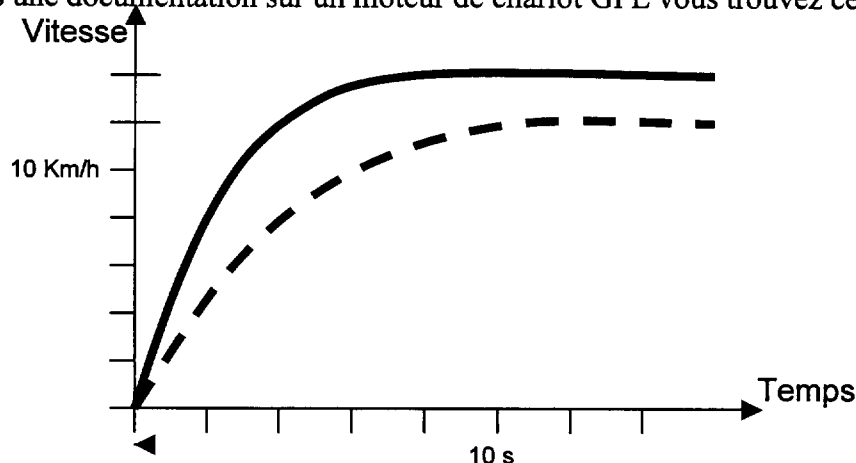
Question A-3-1 : *Commenter le schéma ci dessous en expliquant le rôle et le fonctionnement de ce limiteur de débit du circuit de gaz d'un chariot GPL
Préciser la position dans laquelle il est ici représenté.*



Question A-3-2 : *Compléter sur le document réponse R3 (à rendre obligatoirement avec la copie), la légende des 4 éléments du schéma présentant le circuit d'alimentation d'un chariot élévateur. (éléments marqués d'un point noir)*

Question A-3-3 : *Expliquer pourquoi dans ce type d'alimentation, un positionnement précis de la bouteille de gaz est important.*

Question A-3-4 : Dans une documentation sur un moteur de chariot GPL vous trouvez ce graphique :



Commenter ces deux courbes comparant les caractéristiques d'un moteur quand le chariot est à vide ou chargé.

Question A-3-5 : *Déterminer à partir des données de ce graphique l'accélération maxi du chariot.*

Question A-3-6 : *Sur le schéma électrique du document réponse R4 (à rendre obligatoirement avec la copie), entourer l'emplacement du moteur à excitation dépendante en branchement série. (la nomenclature du schéma est fournie en annexe A4)
Entourer également sur ce schéma la position du variateur de vitesse.
Entourer l'élément qui permet un contrôle de la vitesse maxi du transpalette.*

Question A-3-7 : *A partir de l'observation du schéma électrique du document R4 indiquer le procédé permettant d'inverser le sens de rotation du moteur de traction (moteur à excitation série). Préciser le paramètre qui permet de faire varier sa vitesse de rotation.*

Question A-3-8 : *Préciser lequel des 3 types de carburation sera préférable pour les chariots qui seront proposés à la base Intermarché, votre client. Justifier votre choix.*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		Page : 12/40
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	

Question A-4 : Les performances du produit

En vous aidant des **annexes A5 et A6** (transmission AH 45-01), **A7** (arbre de roue) et **R5** (schéma de transmission), vous allez préparer votre argumentation technique sur la transmission d'un chariot Fenwick.

Question A-4-1 : *Compléter la nomenclature du document réponse R5 (à rendre obligatoirement avec la copie), en donnant la désignation des éléments 2, 5 à 11, 13 et 14.*

Question A-4-2 : *Représenter sur ce document réponse R5 (à rendre obligatoirement avec la copie) les organes manquants repérés 8, 9, 10 et 11.*

Question A-4-3 : *D'après les caractéristiques de la transmission, données en annexe A6, calculer la course d'un piston d'un moteur hydraulique.*

Question A-4-4 : *La pompe à débit variable peut alimenter ces deux moteurs à un débit de 90 l/min chacun. En supposant que le train d'engrenages a un rapport total de 1 / 13, calculer la fréquence de rotation d'une roue. En déduire la vitesse d'avancement du chariot si on néglige les glissements de la roue sur le sol. (rappel : 1 pouce = 25,4 mm)*

Sur l'**annexe A7** (à l'échelle 1:3), on peut mesurer que le diamètre primitif de la roue menée (repère N° 4) est de 192,5 mm. Les données du constructeur indiquent que le module de cet engrenage (repéré 2 sur le **document R5**) est $m = 2,5$. Le premier pignon menant de ce train à deux étages possède 17 dents.

Question A-4-5 : *Schématiser cet engrenage. Déterminer le nombre de dents de chacun des 4 pignons. Calculer le rapport de ce train.*

Question A-4-6 : *La puissance fournie par le moteur thermique étant de 33 KW, calculer le couple à l'entrée de la pompe HPV 130 S.*

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 : 13/40

DOSSIER B: La politique de prix

Question B-1 : Détermination d'un prix de vente

La concurrence est un paramètre important qu'il faut prendre en compte pour déterminer un prix de vente.

Question B-1-1 : *Citer les différentes stratégies possibles en matière de fixation de prix de vente, que peut mettre en œuvre l'entreprise vis-à-vis de la concurrence. Indiquer en justifiant votre propos, celle que vous retiendriez pour l'entreprise Manut'Ouest.*

Question B-1-2 : *Citer et présenter les autres éléments à prendre en considération pour déterminer un prix de vente.*

Question B-2 : Détermination d'un prix de location

Manut'Ouest propose depuis quelques mois à ses clients une formule de location moyenne durée. Ces contrats nommés « DURALOC » présentent de réels atouts pour les clients qui souhaitent en disposer. Ces formules de location (durant 1, 2 ou 3 ans) intègrent l'entretien du matériel loué. Le coût du contrat est en partie déterminé en fonction des conditions d'utilisation et de stockage du chariot loué. Afin d'établir les clauses spécifiques d'un contrat Duraloc, il est nécessaire de créer une « fiche préparatoire au contrat » qui sera qualifiée pour chaque location.

Question B-2 : *Indiquer dans la rubrique « conditions d'utilisation et de stockage » de la fiche préparatoire du document réponse R6 (à rendre obligatoirement avec la copie), les critères pouvant influencer la détérioration du matériel et donc le coût d'entretien durant le contrat.*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 14/40

DOSSIER C : La politique de distribution

L'équipe commerciale joue un rôle majeur dans la distribution des produits. Elle est composée des technico-commerciaux qui assurent les visites clients.

Question C-1 : La rémunération des technico-commerciaux

Le système de rémunération actuel des vendeurs de Manut'Ouest est un fixe plus une commission calculée sur le chiffre d'affaires réalisé.

Question C-1-1 : *Indiquer si ce système de rémunération vous paraît satisfaisant et motivant. Justifiez votre réponse.*

Votre directeur vous demande de réfléchir sur un autre système de rémunération, car il trouve que les vendeurs privilégient uniquement le chiffre d'affaires.

Question C-1-2 : *Présenter un autre système de rémunération satisfaisant et motivant pour le vendeur et l'entreprise. Justifiez votre réponse.*

Question C-2 : Les « risques client »

Monsieur Surin et ses vendeurs rencontrent régulièrement des problèmes avec certains clients. Deux types de risque sont rencontrés :

- 1- Le risque de paiement tardif ou défaillant.
- 2- Le risque de dépendance de l'entreprise vis-à-vis d'un client.

Question C-2-1 : *Indiquer en quoi ces deux risques peuvent être graves pour votre entreprise.*

Question C-2-2 : *Préciser comment les vendeurs peuvent réduire :*
- le risque de paiement tardif ou défaillant et
- le risque de dépendance de l'entreprise vis-à-vis d'un client.

Question C-2-3 : *Indiquer si votre entreprise peut rencontrer avec notre client (la base logistique Intermarché de Torcé) ce type de risque. Justifiez votre réponse.*

Question C-3 : L'argumentation comparée

Pour préparer votre visite chez notre prospect à Torcé, M. Surin vous demande de préparer un argumentaire comparant notre chariot Fenwick avec celui de votre principal concurrent : Le chariot TOYOTA dont l'entreprise est déjà équipée.

Question C-3-1 : *Compléter le tableau du document réponse R7 (à rendre obligatoirement avec la copie), en y indiquant les données relatives au modèle Toyota présenté en annexe A8. Il est possible d'ajouter éventuellement des caractéristiques non citées dans ce tableau.*

Question C-3-2 : *Comparer les deux modèles et donner vos conclusions en indiquant les principaux points forts ou points faibles de chaque modèle.*

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 : 15/40

DOSSIER D : La politique de communication

La communication est une composante essentielle de la mercatique opérationnelle. Elle permet de promouvoir certains produits et par conséquent de faciliter le travail de la force de vente.

Question D-1 : Lancement du site Manut'Ouest Occas : M2O.com

Manut'Ouest souhaite promouvoir le lancement d'une nouvelle plateforme « **chariot élévateur occasion** » par Internet.

L'achat et la vente se feront exclusivement via un site Web : **M2O.com**
Manut'Ouest Occas (www.M2O.com)

L'idée de la création de cette plateforme a germé lorsque M. Juillet a observé que les ventes de chariots neufs étaient régulièrement conditionnées par la reprise d'un matériel ancien. En conséquence de nombreux chariots d'occasion sont immobilisés et leur cession est souvent difficile (les technico-commerciaux cherchant davantage à placer du matériel neuf).

Ce qui est prévu à partir de janvier 2007 :

UN SERVICE DE QUALITE

1500 m² d'atelier et 2000 m² de stockage construits à proximité de notre site de Noyal-sur-Vilaine,
15 techniciens qualifiés,
plus de 200 chariots en stock,
plus de 400 matériels préparés par an,
des livraisons partout en France et à l'export,
un service après vente sur toute la Bretagne.

UN GRAND CHOIX DE MATERIELS SUR PARC

Transpalettes,
Préparateurs de commande,
Gerbeurs,
Frontaux électriques,
Frontaux thermique gaz et diesel.

Question D-1 : *Indiquer les moyens de communication (média et/ou hors média) que vous comptez privilégier pour promouvoir et lancer ce nouveau site auprès de la clientèle de l'entreprise. Justifier votre réponse.*

Question D2 : Contrat Duraloc

Afin de promouvoir une offre de location « DURALOC 2 ans », Monsieur Surin a décidé de créer un publipostage.

Question D-2 : *Citer l'accroche que vous mettriez en avant sur la lettre de vente. (Argument utilisable également pour présenter cette offre à notre client Intermarché).*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 16/40

DOSSIER E : La politique financière

L'entreprise Manut'ouest - déjà spécialisée dans la location de matériels de manutention - a décidé, à la demande de certains clients, d'élargir son activité à la location de grues.

Le caractère récent de cette activité fait que l'entreprise n'a pas eu le temps de mettre en place les structures permettant une étude de rentabilité.

Monsieur Juillet, envisageant d'obtenir la carte PPM, vous demande d'effectuer cette étude pour le **premier trimestre**, à partir des renseignements suivants pour deux types de matériels :

Grues de la marque PPM (présentées en **annexe A9**) :

- . Grue 280 ATT acquise en début d'année pour une valeur de 205 000€ HT
- . Grue A330 acquise en début d'année pour une valeur de 125 000€ HT

. **Charges variables pour l'ensemble des grues :**

. Charges de personnel :

Salaires : 23 866, 96€ dont 40% pour la grue A330

Charges sociales : 38% des salaires

- . Autres charges variables : carburant 3 133,06€ dont 28% pour la grue A330
- . Frais généraux variables : 4 988,13€ dont 30% pour la grue A330

. **Charges de structure :**

. Passage aux mines : 514€ par grue pour un semestre

. Amortissements : grue A330 amortie en linéaire sur 5 ans,
grue 280 ATT amortie en dégressif sur 5 ans.

. Frais financiers : 7 225€ pour l'année et seulement pour la grue A330

. Assurance trimestrielle : 4 031,15€ dont 35% pour la grue A330

. **Chiffre d'affaires du trimestre :**

. Nombre d'heures facturées : 750 heures dont 300 pour la grue 280ATT

. Prix de l'heure : 125€ HT

Question E-1 : Amortissement et Calcul du résultat

Question E-1-1 : *Compléter le tableau d'amortissement dégressif concernant la grue 280 ATT sur le document réponse R8 (à rendre obligatoirement avec la copie).*

Question E-1-2 : *Indiquez une autre méthode possible d'amortissement et précisez les avantages de chacune des méthodes.*

Question E-1-3 : *Compléter sur le document réponse R9 (à rendre obligatoirement avec la copie), le tableau différentiel d'exploitation mettant en évidence la marge sur coût variable et le résultat du premier trimestre pour chaque grue.*

Question E-1-4 : *Commenter les résultats.*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 17/40

Question E-2 : Calcul du seuil de rentabilité

Les résultats n'étant pas satisfaisants, vous décidez de refaire les calculs avec les hypothèses suivantes (les autres données restent inchangées) :

Prix de l'heure facturée : 162,50€ HT.

Amortissement linéaire sur 5 ans pour la grue 280 ATT.

Nombre d'heures facturées : 380 H pour la grue 280 ATT.

370 H pour la grue A330.

Coût variable unitaire de 85€/heure pour la grue 280ATT.

Coût variable unitaire de 34,50€/heure pour la grue A330.

Question E-2-1 : *Compléter le nouveau tableau différentiel sur le document réponse R 10 (à rendre obligatoirement avec la copie).*

Question E-2-2 : *Calculer le seuil de rentabilité en utilisant les résultats de la question précédente (en valeur et en nombre d'heures) pour chaque grue.*

Question E-2-3 : *Commenter les résultats.*

BTS Technico-commercial		Session 2006
option matériels agricoles, de bâtiment et travaux publics, de manutention et d'espaces de loisirs		TCE5MAL
E5 : Proposition de solutions technico-commerciales		
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 18/40