

Session 2006

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
DOMOTIQUE

U5 : NÉGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

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

Aucun document n'est autorisé.

Pas de document réponse à rendre avec la copie

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 1/21

Barème

Première partie : / 40

Question 1 :

- 11. 3 points
- 12. 3 points
- 13. 2 points

Question 2 : 8 points

Question 3 : 6 points

Question 4 :

- 41. 6 points
- 42. 12 points

Deuxième partie : / 25

Question 1 :

- 11. 2 points
- 12. 6 points
- 13. 2 points

Question 2 :

- 21. 6 points
- 22.
- 221. 4 points
- 222. 2 points
- 223. 3 points

Troisième partie : / 25

Question 1 : 12 points

Question 2 : 3 points

Question 3 : 3 points

Question 4 :

- 41. 4 points
- 42. 3 points

Présentation : / 10

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 2/21

LE COMPTOIR ÉLECTRIQUE PROVENÇAL (C.E.P.)

Cette S.A est constituée de 100 agences réparties dans toute la France dont 9 sur la Côte d'Azur (Six Fours étant l'agence qui fut implantée le plus récemment). **(annexe 1)**

Chaque agence, à sa création, disposait d'un capital de 300 000 Francs. Chaque agence est autonome sur le plan commercial en effectuant ses achats indépendamment de la direction régionale.

Cette entreprise travaille essentiellement dans le domaine tertiaire et industriel. Elle distribue du matériel électrique à des artisans électriciens, à des entreprises assez importantes comme AMTEC, DELENIC, SERTEC, ou à des gros clients comme la Marine Nationale.

Vous travaillez au service commercial de l'agence de Six Fours les Plages

PREMIÈRE PARTIE

LA DOMOTIQUE ET LES CLIENTS DE L'ENTREPRISE

Le marché de la Domotique intéresse particulièrement le C.E.P., cependant celui ci ne représente cette année que 2% de son chiffre d'affaires.

Votre directeur vous demande d'analyser le manque d'intérêt de ses clients installateurs électriques pour certains produits domotiques.

- 1) Les clients installateurs
 - 1.1 Quelles sont les particularités des clients installateurs par rapport aux clients particuliers ?
 - 1.2 Quelles raisons peuvent-elles pousser certaines marques domotiques à privilégier le canal de distribution des installateurs ?
 - 1.3 Citez 3 fabricants qui ont fait ce choix avec les produits correspondants.
- 2) Au vu des rapports effectués par les vendeurs de C.E.P. sur les réticences des clients installateurs pour les produits domotiques, le Directeur de l'agence vous demande de rédiger une note de service sur ce sujet à destination de la direction régionale. **(annexe 2)**
- 3) La direction générale souhaite analyser de manière plus fine les motivations d'achat des clients installateurs. Elle vous demande de lui proposer des méthodes de collecte d'informations afin de résoudre ce problème.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 3/21

- 4) Suite à vos recherches, votre Directeur vous demande d'engager une enquête auprès des clients installateurs du C.E.P..

Le but final sera d'aider le Directeur de l'agence à augmenter son chiffre d'affaires dans la vente de produits domotiques. Pour cela il souhaite utiliser un outil de démonstration permettant une approche concrète de la gestion technique du bâtiment.

41. Présentez la méthodologie d'enquête.

42. Construisez un questionnaire de 10 questions au maximum.

DEUXIÈME PARTIE

CHOIX DE L'OUTIL DE DÉMONSTRATION

Le dépouillement des questionnaires fait apparaître le besoin d'un outil de démonstration.

D'ailleurs le Directeur comme les vendeurs souhaiteraient eux aussi disposer d'une maquette transportable qui pourrait servir tant au niveau du magasin qu'être vendue aux installateurs.

Après un entretien avec le Directeur et ses vendeurs, vous pouvez éliminer certaines fonctions domotiques (régulation, archivage, analyse des valeurs, comptage de l'énergie) car elles ne correspondent pas au domaine d'intervention habituel des « installateurs électriques ».

C'est pourquoi le Directeur vous demande de retenir les fonctions : « Tout ou rien » du bâtiment comme le chauffage, les volets roulants et l'éclairage.

Le cahier des charges défini avec le Directeur vous servira de base de travail. **(annexe 3)**

1) Analyse des produits

1.1 Le Directeur a sélectionné à cet effet 3 des matériels ou produits commercialisés par le C.E.P. :

- TEBIS TS de HAGER,
- NIKOBUS de NIKO,
- Les produits FLASH.

Il vous demande de confirmer ou d'infirmer cette première sélection au regard du cahier des charges. **(annexe 4)**

1.2 Pour les produits finalement sélectionnés, comparez sous forme de tableau et pour chaque produit :

- ses fonctions,
- ses caractéristiques,
- ses capacités.

1.3 Concluez votre étude en proposant le produit adapté à la maquette.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 4/21

2) Choix de l'outil de démonstration.

2.1 Analyse comparative des maquettes.

Vous comparerez dans un tableau 3 solutions de démonstration :

- une maquette deux dimensions en valise,
- une maquette deux dimensions sur support plan,
- une maquette en trois dimensions,

Vous mettrez en évidence les avantages et les inconvénients de chaque solution.

2.2 À la suite de la présentation de votre analyse, le Directeur désire utiliser une maquette deux dimensions en valise. Le système domotique sera TEBIS TS car HAGER est l'un des principaux fournisseurs de C.E.P.. (**annexe 5**)

2.2.1 Présentez le devis des produits HAGER de la maquette.

2.2.2 Présentez le coût de revient complet de la maquette. (**annexe 6**)

2.2.3 Vous paraît-il judicieux d'appliquer la marge bénéficiaire habituelle de C.E.P. (taux de marque de 20%) sur la maquette ?

TROISIÈME PARTIE

NÉGOCIATION COMMERCIALE

- 1) Dans le cadre de l'aide à la vente à apporter aux installateurs, le Directeur vous demande de préparer un argumentaire de vente (de type C.A.P.) destiné aux clients finals, pour un produit domotique du même type que le produit HAGER. Vous vous limiterez à un avantage judicieusement choisi pour chacune des motivations de la typologie SONCAS.
- 2) Formulez 6 objections possibles des clients finals ou des installateurs à partir des constatations faites dans la presse ou par les commerciaux de C.E.P.. (**annexe 7**)
- 3) Préparez 6 réponses à ces objections.
- 4) Vous souhaitez appuyer votre argumentation auprès des installateurs sur le calcul du retour sur investissement de l'achat de la valise pour un client installateur. On supposera qu'un objectif réaliste de délai de récupération devrait se situer aux alentours de 2 ans et qu'une installation moyenne avec le produit HAGER génère des recettes nettes de 300 €. On prendra comme taux d'actualisation un taux de 4%.
 - 4.1 Effectuez les calculs nécessaires,
 - 4.2 Rédigez votre argument.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 5/21