

SESSION 2006

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**  
**NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT**

**MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES**

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

**Matériel autorisé :**

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (circulaire n° 99-186 du 16/11/1999)

**Aucun document autorisé.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet comporte 20 pages numérotées de 1 à 20.

**Document à rendre avec la copie : annexe 9 (page20/20)**

Code sujet : NRMGAC-N06

**Le sujet comporte 2 dossiers et 9 annexes numérotées de 1 à 9.**

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

## **COMPOSITION DU SUJET :**

Les contextes professionnels des études :

### **Dossier 1 : TRANSCOM**

Il vise à apprécier votre capacité à :

- déterminer les moyens nécessaires à la mise en place d'une campagne d'appels téléphoniques,
- organiser le travail relatif à cette campagne,
- analyser les performances des télévendeurs.

### **Dossier 2 : TOYOTA**

Il permettra de valider vos compétences en matière :

- de gestion de systèmes d'information,
- d'analyse de résultats d'une enquête de satisfaction et de planification de projets prioritaires,
- de calcul de rémunération.

---

## **RECOMMANDATIONS IMPORTANTES**

**Le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante puisque chacun d'eux propose une situation commerciale originale.**

Il est rappelé au candidat qu'en aucun cas il ne doit faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

---

---

## Liste et répartition des annexes par dossiers

---

### **DOSSIER 1 : TRANSCOM**

**Annexe 1 : Organigramme TRANSCOM Tulle-Favars**

**Annexe 2 : Analyse de campagne**

### **DOSSIER 2 : TOYOTA**

**Annexe 3 : Alimentation de la base de données "Profiler"**

**Annexe 4 : Fiche journalière commerciale**

**Annexe 5 : Extrait de l'enquête de satisfaction Clients**

**Annexe 6 : Liste des projets et de leur objectif**

**Annexe 7 : Règlement des ventes (PAYPLAN)**

**Annexe 8 : Fiche de gestion VN (Véhicule Neuf)**

**Annexe 9 : Rémunération brute mensuelle : *à rendre avec la copie***