

CORRIGE

- **Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

ÉPREUVE DE TRANSACTION IMMOBILIÈRE

Eléments indicatifs de corrigé et barème

DOSSIER 1 - PROSPECTION (15 points)

1.1 Énoncez 4 arguments en faveur de l'e-mailing.

- coût très faible (pas de frais d'édition, impression et expédition),
- rapide (possibilité d'envoyer plus de 500 000 mails en moins d'une heure),
- délai de réception et réponse des destinataires très court,
- ciblage de la population très fin,
- possibilité de connaître en temps réel le taux d'ouverture (% de destinataires qui ont ouvert le mail) et le % de destinataires ayant répondu favorablement à l'offre,
- notoriété de l'agence.

1.2 A quelle cible allez-vous vous adresser ? quelles zones géographiques allez-vous choisir ? Justifiez vos réponses.

Cible : professions libérales, les cadres moyens, les cadres supérieurs, les chefs d'entreprises, les parents de futurs étudiants, les personnes souhaitant investir dans un bien immobilier dans le cadre du dispositif Robien, personnes dans les tranches de revenus élevés.

Zones géographiques : En priorité le département de l'Isère et les départements limitrophes + toutes les régions où peuvent se trouver des investisseurs potentiels.

1.3 Rédigez l'e-mailing.

Forme :

- émetteur, (à faire figurer dans l'en-tête)
- destinataire,
- objet : court, précis, **accrocheur**, (localisé dans le « *sujet/objet* » du mel)
- civilité (éventuellement personnalisée)

Fond :

- phrase d'accroche,
- présentation de manière succincte du type de biens à vendre (insister sur la rareté de ce type de biens),
- investissement possible en dispositif Robien, (accepter tous les arguments pertinents)
- coordonnées de l'agence (nom, adresse, tél., fax, adresse Internet).

1.4 Calculez le coût de revient total de cet envoi à l'aide des éléments suivants(10 e-mailing/an)

ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU COÛT	COÛT
Création du site	
- Montant annuel de l'amortissement du matériel informatique $4\ 000\ € / 5 = 800$	
- Montant annuel à affecter à ces envois $800\ € / 8 = 100\ €$	
- Montant annuel à affecter à cet envoi $100\ € / 10 = 10\ €$	10 €
- Montant annuel de l'amortissement du site internet $2\ 000\ € / 5 = 400\ €$	
- Montant annuel à affecter à cet envoi $400\ € / 8 = 50\ €$	
- Montant annuel à affecter à cet envoi $50\ € / 10 = 5\ €$	5 €
Logiciel	
- Montant annuel de l'amortissement $150\ € / 2 = 75\ €$	
- Montant annuel à affecter à cet envoi $75\ € / 10 = 7.5\ €$	7.5 €
Achat du fichier	
2 000 adresses à 0.25 €	500 €
Main d'œuvre	
Conception, saisie et envoi 4 h à 13 € + 50 % de charges sociales	78 €
Autres charges indirectes 3% du coût de la main-d'œuvre	2.34 €
TOTAL	602.84 €

1.5 Calculez le coût d'un prospect dans le cas où le taux de retour exploitable serait de 2%.

Retours exploitables 2 % = 40 retours

Coût d'acquisition d'1 prospect = $602.84 / 40 = 15.07 \text{ €}$

DOSSIER 2 : GESTION DE CLIENTÈLE ET TRANSACTION (15 points)
--

2.1 A l'aide de la documentation jointe en annexe 3 et de vos connaissances, vous rédigez un courrier à Madame et Monsieur ROUGERIE répondant à leurs attentes.

Forme :

En-tête complète, émetteur, récepteur, date et lieu de création, objet, civilité et signature, mentions obligatoires

Fond :

Plan :

- accuser réception de la demande de renseignements,
- remercier pour l'intérêt porté à l'offre,
- apporter les informations souhaitées :
 - intérêt de ce type d'acquisition, biens rares à Grenoble, bon rapport qualité/prix, forte demande locative,
 - dispositif de Robien : déduction des revenus fonciers 8 % par an du prix du logement les 5 premières années, puis 2.5 % par an pendant les 4 suivantes, possibilité au-delà de ces 9 années de continuer à amortir le prix d'acquisition à raison de 2.5 % par an pendant 6 ans, déficit foncier imputable sur le revenu global dans la limite de 10 700 € par an,
- conclure en remerciant et en proposant une rencontre à l'agence,
- formule de politesse.

2.2 A l'aide de l'ANNEXE 1, présentez le calcul des honoraires réglés par les acquéreurs lors de la vente.

CALCUL DES HONORAIRES

Montant des honoraires :

10 % sur la part comprise entre 0 et 30 000 €	3 000 €
7 % sur la part comprise entre 30 000 et 60 000 €	2 100 €
5 % sur la part au-delà de 60 000 €	400 €
	5 500 €
TOTAL	5 500 €
Remise 1 %	55 €
	5 445 €
TOTAL	5 445 €
TVA 19.6 %	1 067.22 €
MONTANT À PAYER TTC	6 512.22 €

DOSSIER 3 : COMMUNICATION ET GESTION DES COMMERCIAUX (10 points)

3.1 Complétez la colonne « Attitude à adopter » dans l'ANNEXE 3 (à rendre avec la copie)

Commerciaux	Comportement	Attitude à adopter
M. DOUBET	Aime beaucoup raconter des anecdotes à ses voisins	Le « ramener dans le groupe, interrompre ses bavardages et l'amener à s'exprimer devant tous les membres du groupe.
M. FARIN	Sa préoccupation principale est de faire passer ses idées, il tente d'influencer les membres du groupe.	Eviter de lui laisser prendre le contrôle de la réunion, recadrer ses propos, utiliser les idées intéressantes qu'il exprime
Mme VIOLIN	Possède de solides connaissances mais n'est pas très communicatif envers ses collègues	L'aider à intervenir en le faisant participer à la discussion, l'impliquer
Mme LURROT	Cherche à comprendre, a pour objectif de faire avancer les choses	Solliciter son avis pour atteindre les objectifs fixés, prendre en compte ses remarques pour permettre une synthèse.
M. RAMON	Hésite à prendre la parole, est pourtant très professionnel	L'impliquer dans la discussion en lui posant des questions et en valorisant ses réponses.

(Accepter toute réponse pertinente)

3.2 Évaluez l'efficacité des négociateurs de l'agence BELLEDONNE. Pour cela, présentez dans un tableau le calcul des deux ratios pour chacun des négociateurs. Commentez vos résultats et proposez des solutions.

TABLEAU DES PERFORMANCES

Négociateurs Ratio	Monsieur DOUBET	Monsieur FARIN	Madame VIOLIN	Madame LURROT	Monsieur RAMON
Nombre de rendez-vous/ Nombre de contacts	1/140 = 0.71 %	2/180 = 1.11 %	7/220 = 3.18 %	5/200 = 2.5 %	0/100 = 0
Nombre de mandats/Nombre de rendez-vous	0/1 = 0 %	1/2 = 50 %	4/7 = 57.14 %	2/5 = 40 %	0/0 = 0

Commentaires et solutions (accepter toute autre solution pertinente)

1 seul vendeur (**Madame VIOLIN**) est performant dans la prise de rendez-vous et dans la prise de mandat. La valoriser par un système de rémunération motivant.

Monsieur FARIN réalise une bonne prise de mandat mais ses résultats sont insuffisants en prise de rendez-vous. Lui proposer une formation pour améliorer ses performances au téléphone.

Monsieur DOUBET est peu efficace. Lui proposer un entretien pour voir quels sont ses besoins en formation.

Madame LUROT est très proche des résultats attendus. Un système de rémunération qui la motiverait davantage pourrait le pousser à avoir un meilleur rendement.

Quant à **Monsieur RAMON**, il n'obtient aucun résultat. Peut-être vient-il d'être embauché ? Doit-on le maintenir dans sa fonction ?

3.3 Proposez une réponse à chacune des objections suivantes en mentionnant la technique de réfutation des objections utilisée (accepter toute réponse logique et cohérente avec la technique) :

- « **je préfère m'occuper moi-même de la vente de mon bien** »,

Je comprends tout à fait votre réaction, vous vous dites que si vous vendez vous-même votre bien, vous épargnez la commission d'agence. Mon devoir de professionnel est de vous informer des services et des garanties que nous pouvons vous apporter ou peut-être même vous donner quelques conseils.

- « **les agences immobilières ne sont pas fiables, je suis déjà passé(e) par une agence sans succès** »,

En ce qui nous concerne, nous avons bâti notre réputation sur le sérieux et la qualité des rapports que nous essayons d'entretenir avec nos clients. Nous ne nous contentons pas simplement de rentrer une affaire parmi d'autres, mais nous traitons chacune d'entre elles avec attention et professionnalisme afin de donner satisfaction à notre client en fonction de ses préoccupations.

- « **la commission de l'agence est trop élevée** ».

Vous avez raison mais la commission de l'agence représente un travail important (évaluation, moyens mis en œuvre pour vendre plus vite, suivi du dossier, publicité, disponibilité, visite du bien...).

Notre rôle n'est pas seulement de vendre votre bien, nous sommes aussi votre conseil tout au long de cette transaction.

DOSSIER 4 : TECHNIQUES DU BÂTIMENT (10 points)Sols textiles**4.1 Indiquez les produits qui satisfont les exigences du C.C.T.P. Justifiez vos réponses.**

Il découle de la norme que tous les sols classés U3 P3 E1 C0 sont automatiquement classés U2S P2 E1 C0 donc tous les sols proposés par les deux fabricants vont satisfaire le cahier des charges.

4.2 Indiquez les fonctions que doit assurer une fenêtre.

Organe	Fonctions à assurer	GIMM Héritage	
FENÊTRE	Permettre de voir à l'extérieur	Vitrage	OK
	Laisser la lumière rentrer	Vitrage	OK
	S'ouvrir pour permettre aux occupants d'aérer les pièces	Quincailleries	Pas précisé
	Isoler phoniquement	4-16-4 AC1TH10	Conforme
	Isoler thermiquement	4-16-4 AC1TH10	Conforme
	Protéger des intempéries, pluie, neige, vent... A3E3V2	A3 E7B VA3	Mieux que conforme
	Protéger de l'intrusion		Pas de spécification
	Être facile à nettoyer	PVC nettoyage par lessivage Ouverture à la française permet d'accéder aux deux faces	OK
	Être esthétique : avoir un bel aspect, permettre un bon choix de finitions...	PVC toutes teintes	OK

4.3 Le produit proposé Gimm Héritage (ANNEXE 7), pourra-t-il être retenu en fonction du C.C.T.P. ?

OUI voir tableau ci-dessus.

4.4 Entre l'architecte et le menuisier existe-t-il un lien contractuel ? Précisez votre réponse.

Non. Il n'existe pas de lien contractuel entre l'architecte et le menuisier (et les entrepreneurs de manière générale).

Le maître d'ouvrage est lié aux entreprises par des marchés de travaux ou contrat de louage d'ouvrage au sens du code civil.

Ce même maître d'ouvrage est lié à l'architecte par un contrat d'architecte ou marché de prestation intellectuelle. Mais il n'existe pas de contrat entre les maîtres d'œuvre et les entreprises.

Par contre il existe une importante relation fonctionnelle.

- L'architecte pilote le chantier,
- L'architecte est chargé de contrôler les ouvrages,
- L'architecte contrôle les demandes d'acompte (suivi comptable),
- L'architecte contrôle la demande de décompte général définitif (solde).

PROPOSITION DE BARÈME POUR L'ÉVALUATION DU CAS*« Agence BELLEDONNE »***DOSSIER 1 : PROSPECTION**

(15 points)

1.1 : Arguments e-mailing	:	2 points
1.2 : Cible / zone géographique	:	2 points
1.3 : Rédaction e-mailing	:	4 points
1.4 : Calcul coût de revient	:	5 points
1.5 : Calcul coût d'un prospect	:	2 points

DOSSIER 2 : GESTION DE CLIENTELE ET TRANSACTION

(15 points)

2.1 Rédaction de courrier	:	11 points
2.2 : Note d'honoraires	:	4 points

DOSSIER 3 : COMMUNICATION ET GESTION DES COMMERCIAUX

(10 points)

3.1 : Tableau à compléter	:	2,5 points
3.2 : Efficacité des commerciaux	:	2,5 points
commentaires et solutions	:	2 points
3.3 : Traitement des objections	:	3 points

DOSSIER 4 : TECHNIQUES DU BÂTIMENT

(10 points)

4.1: Analyse des produits	:	2 points
4.2: Fonction d'une fenêtre	:	4 points
4.3: Produit retenu	:	2 points
4.4: Lien architecte / menuisier	:	2 points