

Session 2007

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.

Les Annexes 3 (page 14) et 9 (pages 20 et 21) sont à rendre avec la copie.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1	Le sujet comporte 27 pages	

ETUDE DE CAS

La société Wit spécialiste de la télégestion des installations techniques dans les domaines du bâtiment, de l'environnement et de l'industrie, a été créée en 1984 dans le Sud de la France. Aujourd'hui, 80 000 sites industriels sont équipés de systèmes Wit pour gérer leur GTB, leurs installations climatiques, leurs réseaux d'eau ou des équipements collectifs.

La société s'appuie sur un réseau de distributeurs et sur une force de vente interne. Le territoire français est découpé en huit zones commerciales, Wit est également présent en Italie, Espagne et Suisse.

Son offre commerciale consiste en

- une gamme de télégestion CLIP (annexe 1)
- une gamme de télégestion TWINY plutôt destinée à des installations techniques soumises à des contraintes extérieures difficiles,
- une supervision pré-paramétrée PILOTE permettant d'exploiter l'ensemble des produits Wit.

Vous êtes assistant commercial sur la zone Provence Alpes Côte d'Azur dont les bureaux sont à St Laurent du Var dans les Alpes Maritimes (06).

La direction commerciale vous confie diverses tâches dont l'objectif global est de développer les ventes de la société.

1^E PARTIE : COMMUNICATION COMMERCIALE

Dans le cadre de sa politique de communication, Wit a participé à quelques salons internationaux : Smagua à Saragosse (Espagne), Pollutec à Lyon, Elec à Paris.

Plusieurs manifestations sont annoncées pour l'année à venir : Automation-Optimation à Paris, Pollutec, Interclima+Elec à Paris également.

1.1 Le Directeur commercial, M. Vincent MARQUIS vous demande de rédiger un document destiné à la Direction générale. En vous appuyant sur vos connaissances et l'annexe 2, précisez :

- a) Les raisons qui justifient le choix de Wit pour le salon Interclima+Elec prévu en janvier à Paris ;
- b) Ce que la société attend de cette participation ;
- c) La nature des tâches à réaliser (avant, pendant, après) pour que celui-ci soit une réussite.

1.2 La décision est prise d'être présent à Paris, vous vous êtes procuré un dossier d'inscription (**annexe 3 à rendre avec la copie**). Remplissez cette demande de participation en respectant les consignes données par M. MARQUIS dans une note de service, annexe 4.

1.3 La participation à un salon est un véritable investissement. Compte tenu des données financières en annexe 5, évaluez le coût global de cette manifestation.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1		Page : 1/27

2E PARTIE : PROSPECTION

Interclima+Elec à Paris permettra de rencontrer d'anciens clients mais aussi de présenter les nouveaux produits à une clientèle professionnelle. Par ailleurs, la consultation des appels d'offres est source de contacts intéressants. Néanmoins, il est nécessaire de prospecter sur le terrain ; la région Provence Côte d'Azur compte de nombreuses collectivités et installateurs. Dans la perspective de mener une opération de prospection auprès des collectivités telles qu'hôpitaux, conseils généraux, communes, on vous confie certains travaux préparatoires.

Monsieur Vincent MARQUIS vous transmet un document qui lui semble intéressant, un « entonnoir de prospection » annexe 6. Il est établi à partir des résultats des deux meilleurs technico-commerciaux de la société. Il permet d'analyser les résultats des vendeurs et d'établir des ratios de référence. En outre depuis un an, un nouveau technico-commercial travaille pour la société, les résultats de son travail vous sont communiqués en annexe 7.

2.1 Évaluation de l'efficacité des vendeurs

- a) Calculez les quatre ratios R1 R2 R3 et R4 qui correspondent à « l'entonnoir de prospection » de référence annexe 6.
- b) Calculez les quatre ratios R1 R2 R3 et R4 qui correspondent à « l'entonnoir de prospection » du nouveau technico-commercial (annexe 7).
Comparez et commentez ces résultats et ceux de « l'entonnoir de prospection » modèle (annexe 6).
- c) Proposez trois actions que vous soumettrez à Monsieur MARQUIS pour améliorer les résultats du nouveau vendeur.

Parmi les différentes actions ou outils disponibles pour aider les vendeurs, M. Vincent MARQUIS pense qu'un guide d'entretien téléphonique permettrait d'anticiper le déroulement des conversations et donc d'être plus efficace pour décrocher des rendez-vous.

2.2 A l'aide des annexes 8 et 9, remplissez les neuf fiches du guide d'entretien téléphonique devant être utilisées par les technico-commerciaux de l'Agence Provence Alpes Côte d'Azur. Précisez au bas de chaque fiche le numéro de la fiche suivante. **L'annexe 9 est à rendre avec la copie.**

Pour mener à bien cette prospection téléphonique, il vous paraît indispensable de disposer d'une fiche prospect. Celle-ci n'existe pas dans l'entreprise.

2.3 Tracez un modèle de fiche qui permettra d'enregistrer les informations concernant les clients potentiels contactés par téléphone.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1		Page : 2/27

3E PARTIE : UNE AFFAIRE «SALLE OMNISPORTS »

Votre campagne de prospection vous a mis en contact avec une collectivité territoriale : la communauté de communes de BANON (chef lieu de canton des Alpes de Haute Provence). Elle a pour projet de créer un espace à caractère culturel et sportif : une salle omnisports. Ce complexe comprend 2 niveaux, a une capacité de 150 places assises, une aire de jeux de 700 m², des salles annexes pouvant accueillir 90 personnes. Les activités sportives se limitent aux disciplines suivantes : gymnastique, basket-ball, volley-ball, hand-ball, tennis de table, escrime, boxe, judo, (annexe 10).

Le maître d'ouvrage a fait appel aux services d'un architecte et d'un bureau d'études techniques qui s'orientent vers une solution gestion technique centralisée des différents appareillages nécessaires à son bon fonctionnement. Le bureau d'études a contacté la société Wit pour qu'elle prenne en charge l'étude de cette GTC. Ce dossier vous est confié et vous décidez de vous rendre sur place pour rencontrer le président de la communauté de communes. Vous avez pour objectif de cerner ses différents besoins, ce qui vous permettra de mettre au point une proposition.

3.1 Dans la perspective de cette première rencontre, vous allez procéder à une analyse fonctionnelle pour aboutir à la rédaction d'un cahier des charges, cette démarche est indispensable pour mener à bien toute vente industrielle.

- a) Listez les éléments techniques et humains sur lesquels peuvent agir les produits Wit pouvant être liés au projet de la salle omnisports.
- b) En déduire les fonctions assurées par ces produits en lien avec cet environnement (une représentation schématique est acceptée).

3.2 On vous fait parvenir un document présentant sommairement les besoins du client (annexe 11). Afin de mieux préparer votre entretien avec le maître d'ouvrage, vous rédigez un document détaillant les fonctions et sous-fonctions assurées par les produits Wit en réponse à ces besoins.

3.3 Ce travail de réflexion et d'analyse terminé, vous pouvez préparer un plan de découverte (guide d'entretien) que vous utiliserez lors du face à face avec le client. Rédigez ce guide d'entretien qui s'appuiera pour la partie technique sur le travail précédent. Ce guide sera structuré en trois parties :

- Généralités concernant le projet,
- Informations liées au bâtiment,
- Définition technique du projet lui-même.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1		Page : 3/27

Le Président de la communauté de communes a besoin d'une étude de faisabilité financière pour juger de l'importance du projet.

- 3.4 Compte tenu des indications techniques et financières données dans l'annexe 12, vous établissez et présentez le devis qui correspond aux besoins du client. La mise en œuvre se limite au raccordement des automates à l'armoire électrique, elle est facturée par Wit mais sous-traitée auprès d'un électricien agréé.
- 3.5 Lors de la négociation des devis, les consignes de la direction commerciale sont de dégager une marge minimale de 25 %, sachant que le coût de revient moyen de cette installation est de 3 300 € HT **sans les travaux sous-traités**. Si ce client vous demande de lui accorder une remise de 8 %, pourrez-vous le faire ? Calculez le taux de remise maximum que vous pourrez accorder ?
- 3.6 Afin d'être efficace lors de la négociation, vous préparez deux arguments structurés :
Le 1^e pour valoriser la société Wit,
Le 2^e pour faire comprendre à votre client l'intérêt d'installer un module LAN.
- 3.7 Votre client risque de trouver votre proposition trop chère, rédigez deux réfutations à cette objection.

BAREME

1 ^E PARTIE : COMMUNICATION COMMERCIALE	23 pts
2 ^E PARTIE : PROSPECTION	24 pts
3 ^E PARTIE : UNE AFFAIRE	43 pts
FORME	<u>10 pts</u>
TOTAL	100 PTS

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1		Page : 4/27