

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.

CORRIGÉ

-+-

1^E PARTIE : SALON ELEC

23 PTS

1.1 Note de service 15 PTS

Critères d'évaluation : règles de mise en forme spécifiques à une note interne : émetteur, destinataire, date, objet...

Contenu :

INTRODUCTION

a) Raisons :

- salon correspondant au domaine d'activité de Wit nouveau concept Home & Building
- Large audience : 68500 visiteurs, 8500 visiteurs étrangers
- Grande notoriété, image de salon professionnel

b) Objectifs ou attentes :

- Présenter ses produits et nouveautés
- Accroître la notoriété de Wit,
- Développer le fichier clients et prospects (donc le chiffre d'affaires)
- Connaître le marché et la concurrence
- Renforcer l'image de marque de Wit

DONC PARTICIPATION INDISPENSABLE

c) Opérations à mettre en place

Avant : louer un stand (choisir un emplacement, définir les prestations à réserver auprès de l'organisateur...) ; prévoir l'aménagement du stand : matériel à exposer, mobilier, décoration... ; faire la promotion de la présence de Wit au salon, envoyer des invitations, préparer des animations ; définir un planning de présence du personnel, faire une réunion de concertation avec ce personnel ; préparer un dossier-presse ; définir le budget

Pendant : obtenir des contacts et des rendez-vous avec les clients et prospects, diffuser de l'information, promouvoir la société, visiter les stands des concurrents...

Après : exploiter rapidement les contacts obtenus, analyser la rentabilité de l'opération, mettre les fichiers à jour, faire un bilan avec le personnel

CONCLUSION

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 1/8

1.2 Inscription au salon 5 pts

Doivent être cochées les cases :	1	soit	24 x 220 € =	5280
	2	type B	1 x 500 =	500
	4		24 x 220 =	5280
	8	pack standard	soit	1270
	9	assurance		<u>155</u>
		TOTAL HT		12485
		TVA 19.6 %		<u>2447.06</u>
		TOTAL TTC		14932.06

Dans le cadre "Indiquez vos préférences : noter les dimensions 6 x 4
NON pas de structure déjà existante
Voisinage proche de TAC

Dans le cadre « votre secteur d'exposition » accepter : automatismes des bâtiments ou régulation,gtb.

1.3 Coût global du salon 3 pts

Publipostage	400*0.76 €	304.00
Stand		12 485.00
Aménagement	(134+20) * 4	616.00
Personnel	152 * 3	456.00
	70 * 2	140.00
	20 * 48	960.00
	308	308.00
	5 * 180	900.00
Réception		457.00
Plaquettes	300 * 1.17	351.00
	TOTAL	16 997.00

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 2/8

2^E partie : PROSPECTION**24 PTS****a) Ratios de prospection 2 pts**

$$\begin{aligned} R1 &= 5/85 && 0.058 \text{ ou } 6\% \\ R2 &= 35/85 && 0.41 \text{ ou } 41\% \\ R3 &= 10/32 && 0.31 \text{ ou } 31\% \\ R4 &= 5/10 && 0.5 \text{ ou } 50\% \end{aligned}$$

b) Ratios du nouveau TC 2 pts

$$\begin{aligned} R1 &= 2/75 = 2.66\% && 6\% \\ R2 &= 28/75 = 37.3\% && 41\% \\ R3 &= 6/22 = 27\% && 31\% \\ R4 &= 2/6 = 33\% && 50\% \end{aligned}$$

Commentaire : Tous les ratios sont inférieurs à ceux des vendeurs expérimentés, néanmoins R2 et R3 sont assez proches des 1^{er} résultats

Points positifs : le nouveau vendeur est travailleur et consciencieux

Points négatifs : il manque d'assurance et rencontre des difficultés lorsqu'il s'agit de conclure la vente. R3 doit également être amélioré.

c) Actions à mettre en œuvre 6 pts

Mieux qualifier le fichier : plus de contacts utilisables

Améliorer la préparation administrative du travail, davantage de RDV devront être pris

L'argumentation est à développer

Mieux adapter les arguments/ SON CAS

Le TC doit apprendre à conclure

Solutions :

Faire suivre au nouveau TC un stage de perfectionnement aux techniques de vente

Faire accompagner le nouveau venu par un des anciens vendeurs chevronnés.

2.2 GUIDE D'ENTRETIEN TELEPHONIQUE 10 pts**FICHE 1 INTRODUCTION AU STANDARD**

Bonjour, XY technico-commercial société WIT, je souhaite parler àSVP

- Si accès prospect : fiche 3
- Si « c'est à quel sujet » : fiche 2

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 3/8

FICHE 2 C'EST A QUEL SUJET ?

J'ai rencontré M. UNTEL au salon Elec... OU M. UNTEL est certainement intéressé par les économies d'énergie.....

- Pouvez-vous me le passer ? Merci
- Si accès au prospect : fiche 3
- Dans le cas contraire : fiche 7

FICHE 3 PRISE DE CONTACT AVEC LE PROSPECT

Bonjour M.UNTEL.....XY technico-commercial de la société Wit, Wit fait une campagne de communication et informe les maîtres d'ouvrage sur les économies d'énergies possibles dans le bâtiment (RAISON DE L'APPEL)...

- Si le prospect est intéressé : fiche 4
- En cas d'objection : fiche 5

FICHE 4 PROPOSITION DE RENDEZ-VOUS

Puis-je vous rencontrer cette semaine ou la semaine prochain ? (alternative)

- RDV accordé : fiche 8

FICHE 5 1^E OBJECTION ENVOYEZ-MOI VOTRE DOCUMENTATION

Avec plaisir M. UNTEL mais je ne saurais sélectionner ce qui s'adapte à votre bâtiment, une entrevue permettrait de le déterminer...

- Si le prospect est intéressé : fiche 4
- Dans le cas contraire : fiche 6

2^E OBJECTION PAS DE BUDGET POUR L'INSTANT

M. UNTEL, je comprends bien vos préoccupations financières, mais justement je serais peut-être en mesure de vous montrer des applications susceptibles de diminuer vos frais sur certains domaines (frais de personnels, énergie...)

Voulez-vous que nous nous rencontrions.....ou

- Si le RDV est obtenu : fiche 4
- En cas de refus : fiche 6

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 4/8

FICHE 6 PROPOSER UNE ALTERNATIVE, REMERCIER ET PRENDRE CONGE

Je comprends bien M. UNTEL qu'aujourd'hui vos préoccupations soient d'un autre ordre, puis-je vous rappeler d'ici quelques semaines ? Préférez-vous le ou le ?

Vos coordonnées sont-elles

Au revoir M. UNTEL et bonne journée

FIN

FICHE 7 PROPOSER UNE ALTERNATIVE, REMERCIER ET PRENDRE CONGE

Quand puis-je le rappeler, demain matin ou en fin de semaine ?

Reformuler, remercier, prendre congé

FIN

FICHE 8 REMERCIER ET PRENDRE CONGE

Je serai donc dans vos bureaux le mardi....., votre société est bien au

Je vous remercie, Au revoir M. UNTEL.

FIN

Critères d'évaluation : le candidat doit utiliser un vocabulaire concret, positif, précis et respecter les règles de communication et de la logique...

2.3 FICHE PROSPECT 4 pts

Proposition de fiche

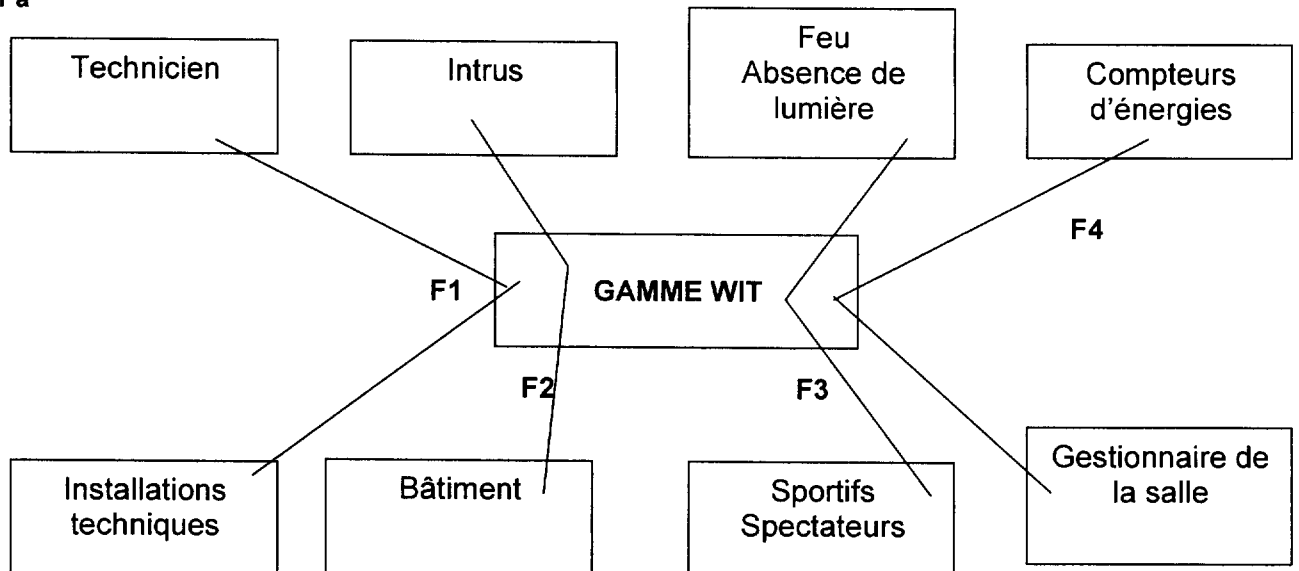
IDENTIFICATION				
Nom de l'entreprise		Tél		fax
Adresse		mail		
Secteur d'activité				
Structure	nom	fonction	service	
	Nom	fonction	service	
	Nom	fonction	service	
Renseignements : équipement actuel				
Nature des besoins				
Concurrence				
divers				
Date de visite	Objet	Contacts	résultat	Suite à donner

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 5/8

3^E PARTIE : SALLE OMNISPORTS 43 PTS

3.1 Analyse fonctionnelle 5 pts

3.1 a



3.1 b

- F1 Piloter à distance les installations techniques
- F2 Assurer la sécurité des biens
- F3 Assurer la sécurité des personnes
- F4 Gérer les énergies

Question 3.2 8 pts

- Gérer l'éclairage de la grande salle (A)
- Visualiser à distance les consommations d'eau et d'électricité (B)
- Assurer la gestion de l'eau chaude sanitaire (C)
- Gérer le chauffage (D)

Sous-fonctions à titre indicatif :

- A : capter la luminosité, commander à distance un circuit...
- B : compter les énergies, transmettre des informations avec le réseau Etranet...
- C : détecter une température d'eau, commander des vannes, commander un circulateur...
- D : détecter la présence d'occupant, assurer la régulation de l'installation de chauffage, contrôler des températures, surveiller l'état d'un brûleur...

3.3 Plan de découverte 12 pts

Généralités concernant le projet : La communauté de communes: date de constitution, combien de communes, lesquelles, qui décide, fonctionnement, les autres réalisations, le personnel

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 6/8

Le bâtiment : Les intervenants : maîtrise d'œuvre...,
Le stade d'avancement
La superficie, le fonctionnement, les plans...

Description technique du projet (partie qui doit être très précise et détaillée dans les copies des candidats):

Les besoins techniques : chauffage, contrôle d'accès, éclairage...
Le personnel responsable des équipements (maintenance)
Les contraintes à prendre en compte : budget, formation du gestionnaire...
Synthèse de découverte

3.4 Devis 6 pts

Forme : mise en page soignée format A4, mentions indispensables : émetteur, destinataire, date, durée de validité, bon pour accord...

Calculs :

Les prix unitaires Wit font l'objet d'une remise de 17 % sur le tarif public.

Câblage par le sous-traitant :

Déboursé sec : main d'œuvre + matériel : $(24.50 \text{ €} \times 5 \text{ h}) + (0.65 \text{ €} \times 40 \text{ m}) = 148.50 \text{ €}$

Prix de vente : $148.50 \times 1.25 \times 1.15 = 213.47 \text{ € HT}$

DESIGNATION	ref	Quantité	Prix Unit;HT	Prix HT
UC 2231	CLP 306	1	850.75	850.75
Extension 2231	CLP 506	6	249.00	1494.00
embase UC	CLP 101F	1	53.95	53.95
embase extension	CLP 103	6	41.50	249.00
cordon téléphone	CLP 604F	1	8.30	8.30
Batterie 12V 7AH	WR8000003	1	24.90	24.90
Parasurtenseur secteur	WR8000006	1	53.95	53.95
Power extenbus	CLP 620	1	166.00	166.00
module LAN pour réseau interne	CLP 672	1	498.00	498.00
embase ext LAN	CLP 105	1	41.50	41.50
Mise en service		1	913.00	913.00
Câble		40	5.33	213.47
			Total HT	4566.82
			TVA 19.6 %	895.10
			TOTAL TTC	5461.92

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 7/8

3.5 Taux de remise 4 pts

PV hors câble : 4353.35 CR = 3300 Marge 1053.35 (taux de 32 %)

Prix de vente en cas d'une remise de 8 % demandée : $4353.35 \times 0.92 = 4005.52$

Le nouveau taux de marge est de $4005.52 - 3300 / 3300 = 0.214$ soit 21.4 %

La consigne étant un taux de 25 %, **on ne peut accorder ce taux de remise**

Le taux de remise minimum est de : PV minimum : $3300 \times 1.25 = 4125.00$

$$(4353.35 - 4125.00) / 4353.35 = 0.0524 \text{ soit } 5.24 \%$$

3.6 Deux arguments 4 pts

général : La société WIT vous offre un système fiable car nos solutions sont le résultat de 21 ans d'expérience, nous comptons parmi nos clients la mairie de Strasbourg pour la gestion de sa patinoire qui est très proche de cette de la salle omnisports de Banon (annexe 1)

Module LAN : Avec notre système, le technicien de la communauté pourra se connecter à distance et consulter le fonctionnement des équipements de la salle grâce au module LAN, interface entre les CLIP et son terminal, l'information passera par le réseau de la communauté de communes Intranet. (annexe 1 et 11)

3.7 Objection : proposition trop chère 4 pts

Deux réfutations sont demandées :

Grâce à la gestion du chauffage, les dépenses énergétiques seront ajustées aux besoins, aux tarifications des installations

Grâce à la télégestion Wit, la communauté de communes réduira les déplacements d'astreinte et des visites systématiques donc gain de temps et plus grande efficacité.

Exploitation en local ou à distance grâce au logiciel Clip Tool offert avec le Clip.

La solution Wit est modulaire avec une simple extension vous pourrez piloter à distance d'autres bâtiments publics, soit par les services techniques de la communauté de communes, soit par un exploitant de chauffage.

Maintenance préventive

Suivi des consommations en temps réel ou différé....(voir annexe1)

BTS DOMOTIQUE	CORRIGE	Session 2007
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : 7DONTC1-COR		Page : 8/8