

SESSION 2007

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**

**U4 – MANAGEMENT ET GESTION DES
UNITES COMMERCIALES**

**Durée : 5 heures
Coefficient : 4**

**Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.**

**Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1 à 16.
(sans compter la page de garde)**

Code sujet : MUMGUC

SESSION 2007

Management et Gestion des Unités Commerciales

Epreuve E4

Unité E4

Coeff. 4

Ce sujet comporte 16 pages

CAMIF

Créée en 1947, la Camif, est la 3^{ème} entreprise de vente à distance en France. Elle compte 1,25 million de sociétaires et 750 000 adhérents. Elle a un effectif de 1 980 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 697 millions d'euros en 2004. Son offre multi-canal (catalogue, Internet, magasins) s'adresse aux particuliers (équipement de la personne et de la maison, habitat, alimentation fine) ainsi qu'aux collectivités.

Le magasin de Lille s'est ouvert le 5 novembre 1985 sur un terrain de 19 hectares situé sur la commune de Ronchin à proximité d'un nœud autoroutier facilitant l'accès et le stationnement de la clientèle. D'une superficie de 12 000 m², il se décompose en 5 000 m² d'entrepôt et 7 000 m² de magasin d'exposition. Le parking a une capacité de 1 700 places. La directrice du magasin, Mme Joëlle LONCKE, est à la tête d'une équipe de 62 salariés (hors SAV et maintenance).

Vous êtes assistant du chef de rayon mobilier du magasin CAMIF de Lille. Vous travaillez sur trois dossiers :

- Dossier 1 : Analyse des performances du rayon mobilier du magasin CAMIF de Lille.
- Dossier 2: Développement du potentiel de l'équipe commerciale.
- Dossier 3 : Délai de récupération et financement de la rénovation de l'éclairage du rayon.

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

**Dossier 1 : Analyse des performances du rayon mobilier du magasin de Lille
(Annexes 1 à 4)**

Le chef du rayon mobilier veut améliorer les performances de son rayon. Il cherche à identifier les leviers organisationnels et managériaux lui permettant d'atteindre cet objectif.

1.1 Pour le magasin de Lille, calculez :

- le taux de marque du rayon mobilier ;
- les taux de marque de chaque secteur du rayon mobilier ;
- leurs taux d'évolution entre janvier 2006 et janvier 2007.

Vous situerez ces taux de marque par rapport aux données « tous magasins ».

1.2 Comparez les performances du rayon mobilier du magasin de Lille à celles des autres magasins, à l'aide des indicateurs suivants :

- chiffres d'affaires ;
- quantités vendues ;
- marges brutes réalisées.

1.3 Mettez en évidence les secteurs dont les performances pourraient être améliorées. Indiquez les causes organisationnelles et managériales des insuffisances. Proposez des solutions.

**Dossier 2 : Développement du potentiel de l'équipe
(Annexes 5 à 10)**

Suite à votre analyse, le chef de rayon mobilier décide de développer le potentiel de son équipe commerciale selon 3 axes :

- intégration d'une personne supplémentaire à raison de 20 heures par semaine (les mercredis, vendredis, samedis, jours de forte affluence) et réorganisation de l'équipe ;
- formation du personnel ;
- participation à une opération nationale de stimulation.

2.1 Recrutement d'un collaborateur

Choisissez, parmi les deux personnes qui ont postulé en interne, celle que vous souhaitez recruter pour venir renforcer l'équipe commerciale du rayon mobilier.

2.2 Formation

- 2.2.1 Identifiez, en justifiant votre choix, les trois vendeurs prioritaires au sein de votre équipe pour suivre une formation.
- 2.2.2 Les trois vendeurs retenus vont suivre la même formation. Sélectionnez la formation qui vous semble la plus adaptée aux besoins détectés. Justifiez votre choix.
- 2.2.3 Déterminez le chiffre d'affaires supplémentaire à réaliser par le rayon mobilier pour que la marge dégagée couvre le coût de formation des 3 vendeurs

2.3 Organisation du remplacement des salariés en formation

- 2.3.1 A partir des contraintes énoncées en annexe 9, proposez un aménagement du planning hebdomadaire habituel du rayon mobilier permettant de remplacer les trois salariés pendant leur formation.
- 2.3.2 Mettez en évidence les difficultés d'organisation occasionnées par ce stage. Proposez des pistes de solution.

2.4 Le challenge de l'équipe commerciale du rayon mobilier

Rédigez les arguments utilisables par le chef de rayon lors de la présentation du challenge destiné à motiver les membres de l'équipe.

Dossier 3 : Délai de récupération et financement de la rénovation de l'éclairage du rayon (Annexes 11 à 12)

Le chef de rayon envisage de rénover l'éclairage du rayon mobilier dans le double objectif de réaliser des économies d'énergie et d'accroître le chiffre d'affaires.

- 3.1 Calculez le délai de récupération de l'investissement envisagé. Concluez, sachant que la CAMIF réalise un investissement seulement si son délai de récupération est inférieur à 3 ans.
- 3.2 Présentez au chef de rayon les avantages et inconvénients des possibilités de financement adaptées à cet investissement.
- 3.3 Calculez le coût total du crédit dans l'hypothèse où il décide de recourir au financement par emprunt bancaire.