

Session 2007

Brevet de technicien supérieur
Négociation et Relation Client

Management et gestion d'activités commerciales

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

Matériel autorisé :

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

Aucun document autorisé.

Dés que le sujet est remis, assurez vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 22 pages numérotées de 1 à 22.

Code sujet : NRMGAC-P07

Le sujet comporte 2 dossiers et 7 annexes numérotées de 1 à 7

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 : PACKING EMBALLAGES

Il vise à apprécier votre capacité à :

- appréhender le contexte commercial de l'entreprise,
- mettre en œuvre des procédures de recrutement,
- définir des objectifs réalistes et analyser le portefeuille de clients.

Dossier 2 : NOVIRESTO

Il vise à apprécier votre capacité à :

- repérer les fonctionnalités d'un logiciel de relation client,
- mesurer la rentabilité d'une action commerciale.

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 dossier

Dossier 1 : **PACKING EMBALLAGES**

Annexe 1 : Achats de fruits et légumes frais par les ménages français	p 7 à p 9
Annexe 2 : Définition du poste à pourvoir et profil de candidat	p 10
Annexe 3 : Trois curriculum vitae	p 11 à p 13
Annexe 4 : Extrait du fichier du secteur 04, 05, 07, 26, 38	p 14
Annexe 5 : Résultats de monsieur FLAVIN 2001-2006	p 14

Dossier 2 : **NOVIRESTO**

Annexe 6 : Pages écran du logiciel NOVACIAL	p 17 à p 21
Annexe 7 : Extrait de l'appel d'offre	p 22

Dossier 1 : PACKING EMBALLAGES

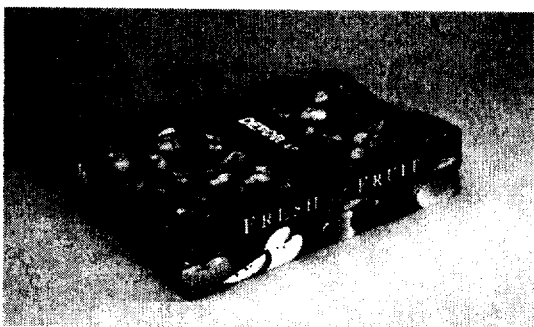
La société Packing Emballages est leader mondial de la filière papier et carton. Elle est présente en Europe et en France, en particulier dans le secteur de l'emballage des fruits et légumes en carton ondulé.

En France, l'activité de Packing Emballages s'organise de la façon suivante :

- six usines de production de 230 000 tonnes par an,
- vingt stations de montage réparties sur tout le territoire.

La commercialisation des cartons auprès des producteurs de fruits et légumes est assurée par une équipe de 12 commerciaux encadrée par un directeur commercial.

Chaque commercial a un secteur déterminé. Les commerciaux prospectent et visitent régulièrement leur secteur.

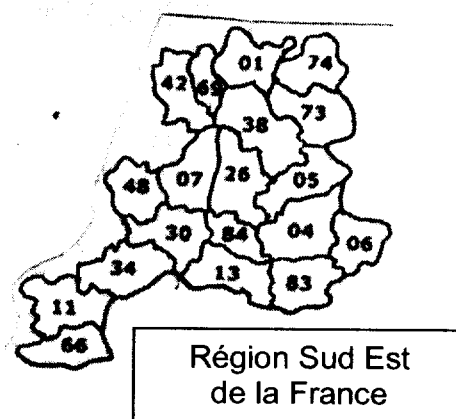


Les commandes sont prises en m2 de carton (fabriqué par les usines) puis les cartons sont livrés montés (par les usines de montage) aux producteurs.

Après avoir été en charge d'un secteur pendant quatre ans, vous venez d'être promu(e) chef des ventes, nouvelle fonction créée sur la région Sud Est. Vous êtes directement rattaché(e) au directeur commercial.

Votre nouvelle fonction comprend deux axes :

- la négociation auprès d'un portefeuille de groupements de producteurs....,
- la direction, l'organisation et la gestion de l'équipe de quatre commerciaux du Sud Est de la France (Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'azur et Languedoc Roussillon), ce dernier axe constituant l'objet essentiel de l'étude suivante.



PARTIE 1 : ÉTUDE DU MARCHÉ DES FRUITS ET LÉGUMES

L'évolution de la production et de la consommation de fruits et légumes a une influence directe sur l'activité de la filière emballages et donc sur celle des commerciaux de l'entreprise.

Confronté(e) à une équipe qui se plaint d'une surcharge de travail, vous étudiez l'hypothèse d'un recrutement, sur le secteur de M. FLAVIN, le plus en difficulté en apparence.

Avant de prendre cette décision, vous souhaitez analyser l'évolution du marché des fruits et légumes.

Travail à faire :

1.1 Identifier les opportunités et les menaces du marché des fruits et légumes.

Annexe à consulter

Annexe 1 : Achats de fruits et légumes frais par les ménages français

PARTIE 2 : RECRUTEMENT D'UN COMMERCIAL

Au cours de l'entretien annuel d'évaluation, monsieur Flavin, commercial responsable du secteur 04, 05, 07, 26, 38 vous a fait part de la surcharge de travail sur ce secteur.

Les résultats obtenus confirment un surcroît d'activité pour ce territoire géographique qui présente un potentiel inexploité. La direction commerciale envisage le recrutement d'un nouveau vendeur.

Vous avez défini avec le directeur commercial un profil de poste.

Travail à faire :

2.1 Rédiger le texte de l'annonce qui sera publiée dans le journal local « Le Dauphiné ».

2.2 Vous avez reçu trois curriculum vitae à ce jour. Analyser à l'aide d'une grille « points forts-faibles » les trois curriculum vitae reçus afin de préparer les entretiens de chaque candidat.

Annexes à consulter

Annexe 2 : Définition du poste à pourvoir et profil du candidat

Annexe 3 : Trois curriculum vitae

PARTIE 3 : PRÉPARATION DE L'ACTIVITÉ DU NOUVEAU VENDEUR

Le secteur actuel de M. Flavin doit être redécoupé afin d'intégrer le nouveau vendeur. La clientèle de ce secteur est constituée de producteurs de fruits. Les fruits produits dans les départements de la Vallée du Rhône (07, 26, 38) sont des fruits d'été (pêches, brugnons...), dans les départements des Alpes (04, 05), ce sont davantage des fruits d'automne (pommes, poires).

Les commerciaux sont rémunérés sur la base d'un fixe relativement faible auquel s'ajoute une commission sur la quantité vendue (surface en m² de carton). La moyenne annuelle réalisée par les 12 commerciaux de l'entreprise est de 4 260 milliers de m² de carton.

Vous souhaitez que les deux commerciaux se partagent le portefeuille de clients de ce secteur en équilibrant leur charge de travail et leur rémunération.

Travail à faire :

3.1 Indiquer les critères à prendre en compte pour équilibrer la charge de travail des deux commerciaux.

3.2 Analyser le fichier puis proposer une répartition des clients entre les deux commerciaux.

3.3 À partir des résultats obtenus sur le secteur de monsieur Flavin de 2001 à 2006, déterminer les ventes prévisionnelles en m² de carton pour 2007 sur ce secteur, par la méthode de votre choix.

3.4 À partir de la proposition de répartition formulée en 3.2, en déduire les ventes prévisionnelles de chacun des deux commerciaux.

3.5 Proposer des objectifs pour chaque commercial, en indiquant notamment les moyens à mettre en œuvre pour atteindre la moyenne annuelle des autres commerciaux de l'entreprise.

Annexes à consulter

Annexe 4 : Extrait représentatif du fichier du secteur 04, 05, 07, 26, 38

Annexe 5 : Résultats de Monsieur FLAVIN 2001-2006