

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.

Grille de notation
Epreuve E5 Session 2007

	Détail	Total
Dossier 1 Packing emballages		47
Partie 1 Étude du marché des fruits et légumes		12
1.1 Réaliser de façon synthétique un diagnostic - Opportunités - Menaces	4 8	
Partie 2 Recrutement d'un commercial		19
2.1 Rédiger le texte de l'annonce	4	
2.2 Analyser à l'aide d'une grille les 3 CV - Grille complétée pour chaque CV - Analyse	6 9	
Partie 3 Préparation de l'activité du nouveau vendeur		16
3.1 Critères pour équilibrer la charge	4	
3.2 Répartition des clients	6	
3.3 Déterminer les ventes prévisionnelles en m ² de carton	2	
3.4 Ventes prévisionnelles pour chacun des commerciaux	2	
3.5 Objectif pour chacun des deux vendeurs	2	
Dossier 2 NOVIRESTO		28
Partie 1 Connaître le logiciel de gestion de la relation client		10
1.1 Indiquer en quoi ce logiciel est un outil d'amélioration de votre efficacité commerciale	10	
Partie 2 Répondre à un appel d'offre pour une commune		18
2.1 Calculer le prix unitaire d'un repas par secteur ↳ Pertinence du tableau ↳ Calcul - Conclusion	2 4 4	
2.2 Calcul des propositions tarifaires Justification	4 4	
Forme : Orthographe, grammaire, présentation		5
Total		80

Brevet de technicien supérieur
Négociation et Relation Client - Session 2007

Corrigé : Épreuve E5
Management et gestion d'activités commerciales

Dossier 1 : PACKING EMBALLAGES

PARTIE 1 : ÉTUDE DU MARCHÉ DES FRUITS ET LÉGUMES

1.1 Identifier les opportunités et les menaces du marché des fruits et légumes. (12 points)

OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>OFFRE</p> <ul style="list-style-type: none">- 20% du CA pour les fruits classiques- fruits d'été mieux vendus en 2005 que sur l'ensemble de la période 2000-2004 (en quantité) <p>DEMANDE</p> <ul style="list-style-type: none">- reprise de la consommation en volume depuis 2000- intérêt certain des consommateurs pour les fruits et légumes (sur 5 ans)- élargissement de la clientèle aux « familles nombreuses avec enfants en bas âge » <p>DISTRIBUTION</p> <ul style="list-style-type: none">- part de marché des primeurs en hausse	<p>OFFRE</p> <ul style="list-style-type: none">- stagnation du CA des fruits- saisonnalité de l'offre et contraintes météorologiques- écoulement de l'offre de pommes difficile, recul du prix d'achat de la pomme (-6%)- progression en CA des produits issus plutôt de l'importation (banane, mangue, ananas,...) <p>DEMANDE</p> <ul style="list-style-type: none">- 2005 : niveau moyen d'achat et fréquence en repli- forte sensibilité aux prix des ménages français + facteurs météorologiques- attrait des français pour les fruits « exotiques »- baisse du volume d'achat- une clientèle difficile à rajeunir : faible consommation chez les jeunes et les foyers d'une à 2 personnes. <p>DISTRIBUTION</p> <ul style="list-style-type: none">- Part de marché en hausse des hypermarchés (35%) : politique d'alignement sur les prix des hard discount- Recul de la part des « marchés » et des supérettes

PARTIE 2 : RECRUTEMENT D'UN COMMERCIAL

2.1 Rédiger le texte de l'annonce qui sera publiée dans le journal local « Le Dauphiné ». (4 points)

Les points portent sur le fond de l'annonce et non sur la forme.

Commercial Filière Fruits et Légumes

Secteur 04, 05, 07, 26, 38

Un des leaders européens de la fourniture d'emballages en carton ondulé recherche pour sa filière Fruits et Légumes un commercial.

Rattaché au chef des ventes régional pour la filière, il mettra en œuvre la stratégie commerciale en analysant le besoin des clients et/ ou prospects, et en leur proposant des solutions adaptées. Il devra négocier et conduire les affaires qu'il suivra ensuite en assurant la meilleure qualité de service en collaboration avec les différentes usines du groupe.

De formation supérieure, vous possédez une expérience commerciale «terrain» réussie (d'au moins 5 ans) ; la connaissance de la filière Fruits et Légumes est impérative.

Votre rémunération sera composée d'un fixe + variable et d'une voiture de fonction.

Ce poste de cadre qui offre de réelles perspectives d'évolution est basé dans la région de Valence (26).

Merci d'envoyer lettre de motivation + CV à CIVIN Cabinet de recrutement,

BP 56, 7 rue Ernest RENAN 38000 GRENOBLE

ou email : grimo@civin.fr

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. (15 points)

	CV 1 : Violette CAYENNE	CV 2 : Thomas PIERREVERT	CV 3 : Julien CARNOT
POINTS FORTS	<ul style="list-style-type: none">▪ Expérience professionnelle récente dans le secteur de l'emballage▪ Jeune (prétentions financières moins fortes)▪ Niveau BTS	<ul style="list-style-type: none">▪ Âge : 35 ans▪ Expérience dans la grande distribution (fruits et légumes) et activités d'emballage (6 ans)▪ Mobilité géographique	<ul style="list-style-type: none">▪ Âge : 36 ans▪ Niveau BTS▪ Expérience confirmée dans la filière fruits et légumes▪ Bonne connaissance de la région Sud est▪ Lieu du domicile (Valence)▪ Expérience terrain solide▪ Connaissance de la grande distribution
POINTS FAIBLES	<ul style="list-style-type: none">▪ Âge : à moins de 35 ans▪ Expérience dans le secteur d'activité réduite (2 ans)▪ Expérience terrain réduite, activité plutôt sédentaire (secteur bancaire)▪ Peu de connaissances de la grande distribution	<ul style="list-style-type: none">▪ Expérience plus dans le conseil marketing que dans la vente terrain▪ Niveau de formation élevé (prétentions salariales)	<ul style="list-style-type: none">▪ Prétentions salariales▪ Degré de motivation pour retour sur le terrain (dernier poste dans le domaine de l'encadrement)

CRITERES	CV1				CV2				CV3			
	1 ☹	2	3	4 ☺	1 ☹	2	3	4 ☺	1 ☹	2	3	4 ☺
Age (35-45 ans)		x					x					x
Formation (Bac +2)				x	x							x
Expérience terrain et ancienneté (mini 5 ans)			x			x					x	
Connaissance affirmée de la filière fruits et légumes	x						x					x

Julien Carnot semble le candidat à retenir. L'entretien pourra vraisemblablement nous éclairer sur son degré de motivation (vente terrain, proximité du domicile géographique) et permettra de connaître ses prétentions salariales (et sa personnalité).

PARTIE 3 : PRÉPARATION DE L'ACTIVITÉ DU NOUVEAU VENDEUR

3.1 Indiquer les critères à prendre en compte pour équilibrer la charge de travail des deux commerciaux. (4 points)

Les critères à prendre en compte sont le volume d'affaires et le lieu d'implantation géographique du client.

À partir des **volumes d'affaires réalisés**, on peut distinguer plusieurs catégories de client.

- 8 gros clients (20%) avec lesquels l'entreprise réalise environ 80% de son volume d'activité ;
- 12 clients moyens (30%) avec lesquels l'entreprise réalise environ 15% de son volume d'activité ;
- 20 petits clients (50%) avec lesquels l'entreprise réalise environ 5% de son volume d'activité ;

Le candidat met ainsi en évidence la méthode ABC, il peut limiter son analyse à la méthode 20/80.

À partir de la **localisation géographique des clients**, on peut distinguer deux catégories de clients : ceux qui produisent des fruits d'été et ceux qui produisent des fruits d'automne.

3.2 Analyser le fichier puis proposer une répartition des clients entre les deux commerciaux. (6 points)

Chaque commercial doit avoir des clients sur tous les départements dans le but de répartir leur activité sur l'ensemble de l'année (fruits d'automne et d'été).

La solution consistant à attribuer certains départements à un commercial et les autres au second n'est pas pertinente (saisonnalité des ventes). Les clients sont répartis selon la méthode ABC ou 20/80.