

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
DOMOTIQUE**

U5 : NEGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

Conseils aux candidats :

1. Le sujet respecte la suite logique d'une affaire depuis la prospection jusqu'à la réalisation.
Il est conseillé aux candidats de répondre en respectant l'ordre des questions.
2. Les deux parties feront l'objet d'une rédaction sur des feuilles séparées.

La calculatrice (conforme à la circulaire N° 99-186 du 16-11-99) est autorisée.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2008
Epreuve U5 : Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 heures	Coefficient : 5
CODE : 8DONTC1		Page 1/28

BAREME DU SUJET

PREMIERE PARTIE (37 points)

- 1.1 La note de synthèse (16 points)
- 1.2 La prospection (9 points)
- 1.3 Le publipostage (12 points)

DEUXIEME PARTIE (53 points)

- 2.1 Plan de questionnement (10 points)
- 2.2 Liste de prix (10 points)
- 2.3 Devis (10 points)
- 2.4 Argumentaire (15 points)
- 2.5 Demande d'autorisation (8 points)

+ 10 points de forme

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2008
Epreuve U5 : Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 heures	Coefficient : 5
CODE : 8DONTC1		Page 2/28

Vous venez d'intégrer l'équipe commerciale de la société S.E.N. Cette entreprise installée dans le Nord, 8 rue Beethoven 59818 LESQUIN, œuvre dans le domaine de la Sécurité Electronique.

Installateur et prestataire de services de télémaintenance, elle répond aux besoins de grands sites industriels et tertiaires mais aussi à ceux des particuliers qui représentent la moitié de son chiffre d'affaires essentiellement dans le domaine de l'anti-intrusion.

PREMIERE PARTIE

Le responsable de l'entreprise M. PINHEIRO souhaiterait conforter sa position sur le marché régional en offrant à ses clients une gamme de services plus étendue. Selon lui, la télésurveillance pourrait jouer ce rôle, il s'intéresse donc à l'évolution de ce marché particulier.

1.1 A partir de l'Annexe I vous rédigerez à son intention une note de synthèse structurée, sur l'état du marché de la télésurveillance et les perspectives d'avenir notamment sur les segments où l'entreprise est déjà présente.

Vos conclusions ont persuadé M. PINHEIRO qu'effectivement la télésurveillance compléterait de façon favorable son portefeuille d'activités. Il pense donc amorcer une prospection dans ce sens.

1.2 Quels sont les outils de prospection qui pourraient être envisagés dans cette perspective ? Vous présenterez votre travail sous forme de tableau en vous attachant à préciser les avantages et les limites de chacun d'entre eux.

L'entreprise décide de contacter par le biais d'un publipostage l'ensemble de ses anciens clients «Particuliers» ayant installé un système de surveillance électronique.

1.3 M. PINHEIRO vous demande de rédiger, en respectant les règles essentielles relatives à ce type de document, la lettre de publipostage qui aura pour objectif de faire connaître et donc de lancer la nouvelle activité de télésurveillance.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2008
Epreuve U5 : Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 heures	Coefficient : 5
CODE : 8DONTC1		Page 3/28

DEUXIEME PARTIE

M. PINHEIRO vous confie votre première mission sur le terrain de la négociation.

L'entreprise S.E.N a été contactée par M. BAILLEUL, responsable technique d'une mairie du Nord de la France, pour la mise en place d'un système de vidéosurveillance dans un groupe scolaire. En effet, le site a déjà été l'objet de multiples dégradations et le directeur de l'école M. PHALEMPIN a sollicité le Maire de la commune pour sécuriser les lieux.

Vous disposez d'une documentation sur le site en Annexe II

2.1 Préparez votre visite sur le site et votre première entrevue avec M. BAILLEUL et M. PHALEMPIN en élaborant un plan de questionnement structuré (entre dix et quinze questions) qui vous permettra de cerner de façon plus précise les besoins de vos interlocuteurs, ainsi que les données relatives à l'environnement global du projet.

Suite à votre entretien, votre dossier sur cette affaire s'est enrichi de précieuses informations reprises dans l'Annexe III.

Pour élaborer une solution répondant au cahier des charges, vous avez réfléchi à un plan d'implantation en Annexe IV.

L'entreprise S.E.N se fournit de façon régulière en matériel en vidéosurveillance, auprès d'un distributeur de matériel PHILIPS (extrait du catalogue Annexes V et VI).

2.2 Définissez la nature et les caractéristiques du matériel adéquat, à partir des informations dont vous disposez, pour établir la liste du matériel à installer ainsi que les prix d'achat au distributeur du matériel Philips.

S'il existe plusieurs solutions, vous retiendrez la moins disante.

On estime la longueur de câble nécessaire à 350 m. Pour les caissons des caméras intérieures vous choisirez la référence GL 601 et pour les caméras extérieures la référence GL 601 H.

Vous utiliserez l'Annexe VII pour présenter votre travail.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2008
Épreuve U5 : Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 heures	Coefficient : 5
CODE : 8DONTC1		Page 4/28

Le distributeur consent à l'entreprise S.E.N. une remise de 35 % sur les tarifs H.T du catalogue. Pour calculer ses PVHT, elle applique un taux de marque de 40% sur le prix du matériel.

Par ailleurs l'entreprise S.E.N garantit ses prix durant deux mois, et demande à ses clients un acompte de 30%, le solde étant versé à la mise en service de l'installation.

2.3 Présentez le devis d'installation du matériel de vidéosurveillance, tel qu'il sera remis à votre client, en tenant compte des différents éléments nécessaires à l'estimation du coût de main d'œuvre de ce chantier.

	Unité	Temps de pose en heure
Installation d'une caméra	U	3 h
Passage de câble	m	0,12
Paramétrage et mise en service (multiplexeur, caméras, ...)		8h
Prix de vente horaire HT d'un technicien 42,00 €		

2.4 Présentez l'argumentaire de vente de la solution que vous préconisez à votre client (5 arguments).

La vidéosurveillance sur les lieux publics est soumise à la législation en vigueur. Son installation est subordonnée à une autorisation préalable des services compétents de la préfecture.

Votre client vous a demandé de l'aider dans cette tâche.

2.5 A partir des éléments dont vous disposez, vous remplirez la demande d'autorisation en Annexe VIII. (Document à rendre avec la copie)

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2008
Epreuve U5 : Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 heures	Coefficient : 5
CODE : 8DONTC1		Page 5/28