



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

E5 - MANAGEMENT ET GESTION DE L'ACTIVITÉ TECHNICO-COMMERCIALE

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

L'usage de la calculatrice électronique est autorisé.

Tous documents interdits.

Le sujet comporte 18 pages numérotées de 1 à 18

Note importante :

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet, en vérifiant le nombre de pages en votre possession.

Si le sujet est incomplet, demandez immédiatement un nouvel exemplaire aux surveillants.

GROUPE MEISER

Consignes générales : Si dans votre analyse vous êtes amené(e) à effectuer des calculs, ceux-ci devront être portés sur la copie comme faisant partie de la démarche structurée mise en œuvre pour répondre à la demande formulée.

Contexte et problématique professionnels

Depuis plus de 40 ans, TOLARTOIS est spécialiste en produits structurants ou en produits de parement métalliques, sols, murs et plafonds, ainsi qu'en mobilier et agencement pour l'intérieur et l'extérieur. Les produits sont proposés généralement sous forme de systèmes constructifs complets, standard ou sur-mesure :

- sous la marque « TOLARTOIS » :
 - Parements nervurés et /ou perforés Outremer.
 - Claustra.
 - Plafonds suspendus.
 - Doublages insonorisants.
 - Pièces d'agencement ou de mobilier.

- sous la marque «Le Caillebotis TOLARTOIS» :
 - Revêtements de sols décoratifs et antidérapants.
 - Escaliers en Kit.
 - Brise-soleil Tolsun.

Spécialiste de la transformation des métaux, le groupe MEISER s'est développé avec une stratégie de croissance externe. Il est présent dans 26 pays avec une gamme produit large et profonde qui traduit un vrai savoir-faire et une expérience approfondie. Au niveau production, il dispose de 8 sites de fabrication qui permettent d'assurer un élargissement innovant et une amélioration permanente du programme produit en fonction des évolutions des besoins.

L'acquisition de TOLARTOIS en 2006 répond à cette logique d'intégration de compétences techniques pour acquérir des positions sur des marchés porteurs.

Après une période d'analyse, le groupe MEISER a décidé de fixer de nouveaux objectifs au département brise-soleil Tolsun. En effet, les ventes de l'entreprise sur ce marché ne suivent pas les fortes progressions de ce dernier. Il est indispensable de s'interroger sur la nature du problème en termes d'offre produit, de positionnement ou d'efficacité de l'équipe commerciale.

Liste des annexes

Annexe 1	Présentation de MEISER	pages 5 et 6
Annexe 2	La réglementation thermique (RT) 2005	page 7
Annexe 3	Le label HQE	page 8
Annexe 4	Le système de brise soleil TOLSUN	pages 9 et 10
Annexe 5	Métier d'architecte et DPE	page 11
Annexe 6	Caractéristiques géographiques et d'ensoleillement	page 12
Annexe 7	Apport gratuit de soleil en hiver et réduction du facteur solaire l'été	pages 13 et 14
Annexe 8	Le marché et la concurrence du TOLSUN	pages 15 et 16
Annexe 9	Enquête de satisfaction interne	page 17
Annexe 10	Enquête salaires des PME	page 18
Annexe 11	Fiche de poste	page 18

Votre place dans cette société

Technico-Commercial(e) dans l'entreprise, vous avez été repéré(e) non seulement pour vos compétences de vendeur mais également pour votre capacité d'analyse de la situation de l'entreprise sur son marché.

Votre mission s'articulera autour de deux axes :

- **L'analyse des informations sur le marché du produit TOLSUN dans la perspective du développement auprès de nouvelles cibles.**
- **Le diagnostic de l'équipe de vente afin de réfléchir à son adaptation aux objectifs de développement.**

C.R.D.P.

75, cours Alsace et Lorraine
33075 BORDEAUX CEDEX
Tél. : 05 56 01 56 70

PREMIÈRE PARTIE : Les architectes, une nouvelle cible à conquérir (12 points)

L'arrêté ministériel de la Réglementation thermique (RT) 2005, entré en application en septembre 2006, oblige les architectes à respecter de nouvelles exigences. Cette obligation offre une opportunité de développement pour le marché du TOLSUN auprès des architectes concernés par des obligations d'études thermiques (DPE : Diagnostic de performances énergétiques) et les limitations de la RT2005 en matière de maîtrise d'énergie. Les perspectives d'évolution de la réglementation et l'utilisation du label «Haute Qualité Environnementale» (HQE) fournissent également des arguments.

- 1.1 Vérifier que les caractéristiques du Tolsun correspondent aux préconisations de la réglementation thermique 2005. Vous veillerez à utiliser des éléments quantitatifs et qualitatifs pour construire votre démarche.**
- 1.2 Identifier les forces et les faiblesses du produit Tolsun sur le marché des brises-soleil.**
- 1.3 Dans la perspective d'une prospection auprès du segment des architectes, votre responsable commercial envisage de réaliser une plaquette commerciale. Présenter et justifier les éléments d'information qui doivent apparaître dans ce document.**

DEUXIÈME PARTIE : La restructuration et le management du service commercial (8 points)

La direction commerciale vous demande de la conseiller dans sa démarche de management opérationnel de l'équipe commerciale en tenant compte des informations remontées en interne, des contraintes d'activité et des perspectives de développement envisagées.

- 2.1. Analyser les résultats de l'enquête de satisfaction interne menée auprès des membres de l'équipe commerciale et formuler des recommandations. Présenter votre analyse de manière structurée.**
- 2.2. Compte tenu des objectifs à atteindre, Meiser France s'apprête à recruter un assistant commercial. Rédiger l'annonce de recrutement correspondant à la fiche de poste dans laquelle vous ferez apparaître le niveau de salaire aligné sur les conditions du marché.**