



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.

**SESSION 2009**

**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 14 pages, numérotées de 1 à 14.  
(sans compter la page de garde)**

**Code sujet : MUMGUC**

## BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2009

### Management et Gestion des Unités Commerciales

Epreuve : E4

Unité E4

Durée : 5 heures

Ce sujet comporte 14 pages



ELECTRO DEPOT, activité discount du groupe Boulanger, a été créé en Août 2003. Société par actions simplifiée, ELECTRO DEPOT a ouvert les portes de son premier magasin le 13 mai 2004 à Bruay-la-Buissière, près de Béthune (Pas-de-Calais). ELECTRO DEPOT compte 24 magasins fin 2008, répartis dans toute la France, et prévoit de compter une quarantaine de points de vente d'ici 2010.

ELECTRO DEPOT s'appuie sur un concept innovateur de distribution de matériel électrodomestique en mode *Cash and Carry* (« Vous payez, vous emportez »). Les magasins de type entrepôt sont sobres et sans luxe superflu. Ils sont situés en périphérie des grandes agglomérations sur des surfaces moyennes de 1 500 m<sup>2</sup>.

Le magasin ELECTRO DEPOT de Capinghem, implanté sur une surface de vente de 1 150 m<sup>2</sup>, est situé à proximité du centre commercial Auchan Englos et de l'hypermarché Carrefour de Lomme dans la périphérie de Lille. Il a réalisé un chiffre d'affaires hors taxes de 9 800 K€ en 2008.

L'équipe est composée d'une directrice, Catherine Daubagne, de deux directeurs adjoints, Vincent Villard et Abdou Figmir, d'un responsable SAA (Service Après Achat et Logistique), Yoan Pangallo, et de 24 équipiers polyvalents : plein temps, temps partiel et stagiaires.

Vous avez rejoint l'équipe du magasin de Capinghem en tant que nouveau responsable adjoint. Catherine Daubagne, la directrice du magasin, vous demande de travailler sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 : L'impact d'un incident grave sur la gestion et le management de l'unité commerciale.
- Dossier 2 : Le management de l'équipe de l'univers PAM (Petits Appareils Ménagers).
- Dossier 3 : La préparation d'une opération promotionnelle.

*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 : L'IMPACT D'UN INCIDENT GRAVE SUR LA GESTION ET LE  
MANAGEMENT DE L'UNITE COMERCIALE  
(ANNEXES 1 à 3)**

Le début de l'année 2008 a été marqué par la fermeture du magasin pendant un mois suite à un incendie. Catherine, la directrice, vous demande de réaliser l'étude des performances commerciales de l'unité commerciale sur l'ensemble de l'année. De plus, afin d'éviter le renouvellement d'un tel incendie, vous proposerez des mesures de prévention à mettre en œuvre par Catherine et son équipe.

**L'étude des performances commerciales de l'unité commerciale.**

- 1.1 Mesurez l'impact du mois de fermeture sur la réalisation des objectifs de chiffre d'affaires et de marge. Commentez vos résultats.
- 1.2 Analysez, pour 2008, le rendement, le chiffre d'affaires, le nombre de tickets, le trafic annuel, le panier moyen et le taux de transformation du magasin en les comparant aux performances moyennes du réseau. L'impact de la fermeture doit apparaître dans votre analyse. Concluez.

**La mise en œuvre d'actions de prévention.**

- 1.3 Proposez trois actions de management à entreprendre par Catherine pour mettre en œuvre les obligations des ERP (Établissements Recevant du Public) en matière de prévention des risques électriques et incendie.
- 1.4 Concevez une fiche de suivi garantissant la bonne application, par l'équipe de chaque univers, des mesures de prévention des risques électriques dans l'unité commerciale.

**DOSSIER 2 : LE MANAGEMENT DE L'EQUIPE DE L'UNIVERS  
PETITS APPAREILS MENAGERS (PAM)  
(ANNEXES 4 à 6)**

L'univers PAM pose un problème à Catherine : il existe un écart entre les objectifs et le chiffre d'affaires réalisé. Ce décalage semble provenir des différents aspects managériaux de l'équipe commerciale. Catherine vous demande d'intervenir dans l'évaluation de l'équipe de l'univers PAM. Elle vous délègue notamment le bilan annuel d'activité et vous confie, pour réaliser le suivi, les fiches d'entretien annuel d'activité des quatre équipiers de l'univers PAM.

**La constitution de l'équipe commerciale.**

- 2.1 Calculez le volume hebdomadaire d'heures de travail nécessaire pour assurer le fonctionnement de l'univers PAM.
- 2.2 Déterminez si l'équipe actuelle, compte tenu des informations dont vous disposez, est en mesure d'assurer correctement les missions qui lui sont confiées. Proposez éventuellement des solutions.

**L'amélioration des compétences de l'équipe.**

- 2.3 Appréciez les points forts et les axes d'amélioration des compétences de l'équipe en général et de chacun de ses membres.
- 2.4 Composez le plan de formation de chaque membre de l'équipe pour l'année 2009 en tenant compte des contraintes.

<b>DOSSIER 3 : LA PREPARATION D'UNE OPERATION PROMOTIONNELLE (ANNEXES 7 à 11)</b>
---

Le magasin communique essentiellement par la diffusion de catalogues 4 fois par an dans les boîtes aux lettres de sa zone de chalandise. Vous profitez de la sortie du dernier catalogue pour mettre en place une opération promotionnelle qui vise à redynamiser l'univers Petit Appareil Ménager (PAM).

**L'étude des performances des secteurs du magasin.**

3.1 Analysez les résultats du magasin par secteur. Commentez vos résultats.

**L'étude des performances de l'univers PAM.**

3.2 Comparez les données de l'univers PAM du magasin par rapport aux résultats fournis par la tête de réseau.

3.3 Analysez le résultat obtenu et proposez des actions de gestion et de management.

**La prévision des ventes de l'opération promotionnelle.**

Pour dynamiser l'univers PAM, une opération promotionnelle est organisée. Vous avez décidé de mettre en valeur le rayon petit déjeuner. Vous concevez à cet effet une tête de gondole dédiée à une cafetière.

3.4 Déterminez le nombre de cafetières à vendre durant l'opération promotionnelle PAM 2009, dans les deux situations différentes :

- Situation 1 : vous souhaitez réaliser l'objectif de chiffre d'affaires ;
- Situation 2 : vous souhaitez réaliser une marge globale supérieure de 15% à celle réalisée lors de l'opération de l'année dernière.

Concluez.

**L'approvisionnement.**

Vous êtes chargé(e) d'établir l'échéancier des commandes et des livraisons pour l'opération promotionnelle de la cafetière Moulinex. L'expérience des autres directeurs adjoints vous a conduit à retenir comme hypothèse de ventes prévisionnelles une quantité de 1 350 cafetières.

3.5 Chiffrez les ventes quotidiennes prévisionnelles de cafetières pour la durée de l'opération promotionnelle.

3.6 Présentez le programme d'approvisionnement de la cafetière MOULINEX du jeudi 21 mai au jeudi 28 mai 2009 (inclus).