



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 2012

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR AGROÉQUIPEMENT

CONSEIL ÉCONOMIQUE ET VENTE

SESSION 2012

Durée : 2 heures 30

Coefficient : 2

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé

Document à rendre avec la copie :

- Document A..... page 8

Barème indicatif :

- 1^{ère} partie : 13 points
- 2^{ème} partie : 14 points
- 3^{ème} partie : 13 points

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

Le sujet se compose de 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

BTS AGROÉQUIPEMENT		Session 2012
Épreuve U51 – Conseil économique et vente	Code : AGE5CEV	Page 1/8

La SARL MULTI-AGRI France, concessionnaire John Deere, est implantée à Longèves au nord de la Charente-Maritime (17) et aux portes de la Vendée (85). Cette entreprise, qui emploie actuellement 28 salariés, a pour activité la commercialisation et la maintenance de matériel agricole à destination des secteurs de l'élevage, de la culture et de la voirie.

Compte tenu du contexte économique actuel, la SARL MULTI-AGRI France envisage d'élargir sa gamme de produits et de services à la vente et à la location de matériels d'entretien des espaces verts et de loisirs.

Les objectifs sont notamment de profiter du développement des projets en lien avec les espaces verts, les terrains de golf, les aires de jeux et les parcs de loisirs en région Poitou-Charentes mais aussi d'acquérir une réelle notoriété auprès des 4 segments de clientèle de l'activité « espaces verts », à savoir :

- ❶ les collectivités locales ;
- ❷ les golfs ;
- ❸ les paysagistes ;
- ❹ les particuliers.

Afin de proposer une offre large et attrayante, la SARL MULTI-AGRI France souhaite agrandir son magasin.

Vous venez d'être embauché(e) par Monsieur Lecerf, gérant de la SARL MULTI-AGRI France. À ce titre, il vous confie les 3 dossiers suivants :

- ❶ l'étude d'opportunité concernant l'agrandissement de la structure commerciale ;
- ❷ la promotion de l'offre de service « location longue durée » John Deere ;
- ❸ l'analyse d'un contrat de vente.

PREMIÈRE PARTIE : LE PROJET D'INVESTISSEMENT

L'importance du coût du projet d'agrandissement nécessite que son opportunité soit démontrée notamment aux associés qui vont se réunir en assemblée générale prochainement. Pour cela, Monsieur Lecerf vous charge d'effectuer cette étude.

À l'aide de vos connaissances et des informations que vous vous êtes procuré(e) sur Internet (**annexes 1 à 3**) :

- 1.1. Indiquer, **en le justifiant**, le type d'investissement envisagé par la SARL MULTI-AGRI France.
- 1.2. **Analyser en terme d'avantages et de risques** le projet de la SARL MULTI-AGRI France d'agrandir sa surface commerciale (structurer votre réponse).
- 1.3. Citer **5 avantages** que peut offrir le groupe John DEERE, concédant de la SARL MULTI-AGRI France, dans la justification du projet d'agrandissement.

Afin de préciser votre analyse, Monsieur Lecerf désire obtenir des renseignements sur les différentes modalités de financement. Pour cela, il vous demande de lui apporter les éléments susceptibles de le guider dans ses choix.

- 1.4. **À partir de l'annexe 4**, présenter les raisons pour lesquelles la demande de prêt bancaire pourrait être rejetée par la banque de la SARL MULTI-AGRI France.

Enfin, Monsieur Lecerf souhaite se prémunir d'un éventuel refus de la banque. Pour cela, il vous demande d'envisager un autre moyen de financement.

- 1.5. Présenter **un intérêt et une limite** de cet autre moyen financement.

BTS AGROÉQUIPEMENT		Session 2012
Épreuve U51 – Conseil économique et vente	Code : AGE5CEV	Page 2/8

DEUXIÈME PARTIE : LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

Dans le cadre de la location longue durée de matériels de golf, Monsieur Lecerf vous charge de contacter par téléphone des prospects, propriétaires de terrains de golf. L'objectif de l'appel est d'obtenir un rendez-vous au cours duquel un commercial de l'entreprise présentera et négociera le contrat de location.

- 2.1. Citer 4 sources permettant d'alimenter le fichier des prospects.

Vous prenez connaissance de la documentation relative au contrat de location longue durée (**annexe 5**).

Afin de préparer votre action commerciale, Monsieur Lecerf vous demande de :

- 2.2. Rédiger le contenu de l'appel téléphonique, **de la prise de contact jusqu'à la prise de congé** en respectant les différentes phases de la **méthode CROC (contact/raisons/objectifs/congé)**.
- 2.3. Citer deux autres moyens de communication que vous pourriez associer à cette action de prospection téléphonique. (**Justifier la complémentarité apportée par ces 2 autres moyens à la prospection téléphonique**).

Afin de préparer les futures négociations des commerciaux avec les propriétaires de terrains de golf, Monsieur Lecerf vous demande de proposer les arguments relatifs aux mobiles d'achat de ce nouveau service.

- 2.4. À partir du document A (à rendre avec la copie) et pour chaque mobile d'achat, proposer un argument concernant la location longue durée.

TROISIÈME PARTIE : LE CONTRAT DE VENTE

Suite à votre action de prospection téléphonique et aux échanges commerciaux qui ont suivi, la société LE GOLF DU PARC, située à La Rochelle, a souscrit un contrat de location longue durée pour un râteau à bunker. Satisfaite des services offerts par la SARL MULTI-AGRI France, **la société LE GOLF DU PARC souhaite acheter deux tondeuses 1905 hélicoïdales de greens John Deere**.

Soucieux de répondre à la demande de ce nouveau client, Monsieur Lecerf s'interroge néanmoins sur les conditions juridiques de mises en œuvre du contrat de vente.

À l'aide des **annexes 6 et 7** mises à votre disposition, répondre aux questions suivantes :

- 3.1. Définir les conditions de validité qui s'appliquent aux contrats de vente en général.
- 3.2. Citer les obligations de **chacune des parties** dans le contrat de vente.
- 3.3. Préciser quand aura lieu **le transfert de propriété et le transfert des risques**.
- 3.4. Dans l'hypothèse où la société LE GOLF DU PARC n'exécute pas son obligation principale, expliquer les solutions juridiques offertes à la SARL MULTI-AGRI France.

BTS AGROÉQUIPEMENT		Session 2012
Épreuve U51 – Conseil économique et vente	Code : AGE5CEV	Page 3/8

Annexe 1

DEERE fait d'importants bénéfices dans un contexte économique difficile et reste bien placé pour tirer parti des tendances positives à long terme. L'année 2011 est une année de grandes réalisations pour John Deere. Malgré la crise économique la plus sévère depuis des générations et le pourcentage de déclin des ventes le plus important depuis plus de 50 ans, l'entreprise est restée très rentable. Elle a renforcé sa position financière et amélioré sa trésorerie.

Deere a lancé de nouveaux produits de pointe sur le marché et présenté la puissance et la valeur de sa marque à un grand nombre de clients dans le monde.

↳ Développer la gamme de produits et se lancer dans de nouvelles activités attrayantes sont les conditions indispensables à la croissance. Parmi ces produits, Deere a présenté au salon GREEN EXPO 2010 l'ensemble de la gamme de matériels pour l'entretien des golfs.

↳ L'innovation, qui est depuis toujours l'une des forces de l'entreprise, reste au cœur des plans de l'entreprise visant à attirer de nouveaux clients et à tirer parti des tendances économiques favorables.

Grâce à leurs acquis de 2010 et des années précédentes, ils seront en mesure de se préparer à la future reprise des marchés. Ils vont prendre des dispositions pour s'assurer un futur prometteur en se fondant sur les projections mondiales de croissance de la population et de l'économie.

Il faut aussi souligner la contribution aux performances de l'année de **John Deere Crédit**, qui est restée rentable, et surtout qui a toujours pu proposer des financements à ses clients. C'est un exploit au regard des difficultés qu'ont eu de nombreuses sociétés de financement à lever des fonds cette année. Même dans les pires moments de la crise financière internationale, leurs divisions ont pu accéder aux marchés du crédit dans des conditions favorables.

Autre événement marquant de l'année : la fusion des activités de matériels agricoles et de matériels pour espaces verts et loisirs. Le modèle de fonctionnement de cette nouvelle division s'appuie sur des processus, des normes et des ressources mis en commun.

De plus, AFNOR certification, sous sa marque AFAQ, a certifié en mars 2010 que le système de management mis en place par la branche commerciale de John Deere France pour ses activités de développement et d'accompagnement des concessions commercialisant ses matériels agricoles, ses matériels espaces verts et apportant les services qui leur sont associés, est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008. Cette certification a été obtenue dans le cadre d'un projet visant à accroître la focalisation sur les clients et en déployant la démarche de qualité. Cette certification marque une étape importante pour la société, ses clients, ses concessionnaires et ses fournisseurs.

Enfin, parce que l'entretien et la qualité des espaces verts requièrent quotidiennement l'usage de nombreux matériels, les utilisateurs doivent pouvoir compter sur un SAV hors pair et une réactivité irréprochable des concessionnaires. Pour répondre à cette démarche, Deere propose de nombreux services associés aux produits comme :

- La possibilité de souscrire une extension de garantie « PowerGard » pendant 24 mois disponible pour la plupart des matériels professionnels, soit 4 ans de garantie au total.
- Une gamme complète de solutions de financement avec John Deere Crédit, qui couvre l'ensemble des quatre segments de clients de l'activité Espaces verts : les collectivités locales, les golfs, les paysagistes et les particuliers.
- La possibilité de souscrire un contrat d'entretien personnalisé avec le concessionnaire pour assurer un contrôle régulier du matériel.
- Et JD Parts, un outil de commande de pièces de rechange en ligne permettant à l'utilisateur de consulter le stock de son concessionnaire et d'obtenir la bonne pièce au bon moment, sous 24 heures dans la plupart des cas.

Source : **communiqué de l'entreprise John Deere** issu du site www.deere.fr

BTS AGROÉQUIPEMENT		Session 2012
Épreuve U51 – Conseil économique et vente	Code : AGE5CEV	Page 4/8

Annexe 2

La logique de l'investissement dans l'entreprise (extrait)

On distingue traditionnellement trois principaux types d'investissement à l'origine de la décision d'investir :

- l'investissement de remplacement, destiné à maintenir constante la capacité de production en remplaçant les équipements obsolètes ;
- l'investissement de capacité, permettant d'étendre les capacités de production et donc de produire plus ;
- l'investissement de productivité, qui permet de produire mieux, c'est-à-dire de façon plus efficace (souvent en économisant des facteurs de production).

Le but visible d'un investissement est certes de se donner les moyens de produire, en réponse à une demande, mais l'investissement répond avant tout à une motivation économique : une entreprise investit parce qu'elle espère dégager des bénéfices ultérieurs ; autrement dit, elle investit parce qu'elle a (ou pense avoir) des perspectives de rentabilité.

Source : www.melchior-eco.com.fr

Annexe 3

Le financement des investissements (extrait)

Voici quelques principes de base qui vous aideront à prendre la bonne décision de financement de vos investissements.

Avez-vous réellement le choix ?

Inutile de réfléchir aux modalités de financement, si l'entreprise ne dispose pas de réserves de trésorerie ou si sa situation financière est précaire. Le chef d'entreprise est alors dans l'obligation de recourir à un financement externe. Mais, dans cette hypothèse, il y a peu de chances que son banquier soit disposé à lui accorder un prêt couvrant l'intégralité de l'investissement.

D'une manière générale, mieux vaut financer vos investissements lourds par emprunts et vos besoins d'exploitation par vous-même. Votre résultat financier ainsi que votre résultat net comptable n'en seront que meilleurs. Mais votre banquier veillera à ce que le total de vos emprunts soit en rapport avec le montant de vos capitaux propres, c'est-à-dire respecter le ratio capitaux propres \geq dettes à long et moyen termes.

Source : www.tpe-pme.com

Annexe 4

Formulaire de demande de prêt bancaire (extrait)

Demander : SARL MULTI-AGRI France – **Projet** : Agrandissement de la structure commerciale.

- **Informations sur votre projet d'investissement :**
 - Indiquez la nature de votre investissement :
Investissement matériel (matériel et aménagement du magasin)
 - Indiquez le montant de votre investissement : **150 000 euros**
 - Quel montant désirez-vous emprunter ? : **150 000 euros**
 - Quel est le montant de votre apport ? : **0 euros**
- **Avez-vous déjà des emprunts en cours, pour quel montant ? (indiquez la durée de remboursement).**

Oui, la SARL MULTI-AGRI France est actuellement redevable d'emprunts pour un montant de **300 000 euros** sur une période de remboursement de 10 ans.
- **Informations financières :**
 - Indiquez le montant de vos capitaux propres : **300 000 euros**

Annexe 5

La location financière John Deere Crédit

Il s'agit d'une offre de location financière spécifique offerte par John Deere Crédit qui vous permet de renouveler régulièrement vos matériels de golf. Non seulement vous payez la TVA de façon échelonnée, mais, en plus, vos loyers sont moins élevés. En effet, au lieu d'acheter l'équipement, vous payez uniquement l'utilisation que vous en faites.

Grâce à sa formule unique de location, John Deere Crédit vous offre une solution financière simple, flexible et avantageuse. En échange d'un simple loyer mensuel, vous bénéficiez en permanence d'une flotte en parfait état et à la pointe de la technologie.

La location financière se distingue du prêt par un autre aspect : l'achat ne peut être fiscalement amorti, mais vous pouvez déduire les loyers de vos bénéfices imposables.

⇒ Vous êtes néanmoins responsable de la maintenance et de l'assurance de l'équipement.

Atouts de la location financière :

- Une solution financière originale et performante : l'acquisition d'un parc de matériels de golf pèse fortement sur un bilan. De plus, ces matériels vieillissent rapidement et doivent être renouvelés régulièrement pour maintenir l'image de marque du club.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter de la dépréciation de votre équipement et pouvez planifier un programme de remplacement afin de mettre à niveau vos matériels à mesure que les technologies évoluent.
- La périodicité des versements et les taux d'intérêt fixes facilitent la budgétisation.
- Cela vous permet de connaître à l'avance vos coûts d'utilisation, d'optimiser votre trésorerie et de développer votre activité grâce à des équipements plus performants, entretenus par des spécialistes.
- Votre trésorerie est optimisée, car vous pouvez étaler le paiement de la TVA sur toute la durée du contrat.

Enfin, **une extension de garantie est le complément idéal** à la maîtrise du risque de défaillance et votre concessionnaire peut éventuellement vous proposer un contrat de fourniture de consommables ou d'entretien (vidange,...). L'offre peut ainsi être complétée par ces services de maintenance assurés par votre concessionnaire. C'est l'assurance de la sérénité !

Vos équipements opèrent dans des conditions très difficiles, propices aux pannes. Pourquoi ne pas choisir la sérénité en optant pour un contrat de location qui vous permet de bénéficier, en plus de tous les avantages du crédit-bail ou de la location financière, de services de maintenance assurés par votre concessionnaire et de pièces John Deere ?

Source : www.deere.fr

Annexe 6

Extraits du Code civil.

• Article 1134 du Code civil :

« Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.
Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise.
Elles doivent être exécutées de bonne foi. »

• Article 1147 du Code civil :

« Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part. »

• Article 1184 du Code civil :

« La condition résolutoire est toujours sous-entendue dans les contrats synallagmatiques, pour le cas où l'une des deux parties ne satisfera point à son engagement.
Dans ce cas, le contrat n'est point résolu de plein droit. La partie envers laquelle l'engagement n'a point été exécuté, a le choix ou de forcer l'autre à l'exécution de la convention lorsqu'elle est possible, ou d'en demander la résolution avec dommages et intérêts.
La résolution doit être demandée en justice, et il peut être accordé au défendeur un délai selon les circonstances. »

BTS AGROÉQUIPEMENT		Session 2012
Épreuve U51 – Conseil économique et vente	Code : AGE5CEV	Page 6/8

• **Article 1245 du Code civil :**

« Le débiteur d'un corps certain et déterminé est libéré par la remise de la chose en l'état où elle se trouve lors de la livraison, pourvu que les détériorations qui y sont survenues ne viennent point de son fait ou de sa faute, ni de celle des personnes dont il est responsable, ou qu'avant ces détériorations il ne fût pas en demeure.»

Source : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

Annexe 7

Extrait des conditions générales de vente de la SARL MULTI-AGRI France

DESCRIPTIF PRODUITS

Les prix, renseignements et caractéristiques figurant sur les catalogues, circulaires, prospectus, fiches techniques ou autres documents, sont donnés à titre indicatif sur ces documents et ne sauraient en aucun cas être considérés comme des offres fermes.

Le vendeur se réserve, par ailleurs, le droit à tout moment et sans préavis, de réaliser sur tout produit les modifications ou améliorations qu'il juge nécessaires, sans que l'acheteur puisse se prévaloir d'un préjudice quelconque.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Toutes nos marchandises demeurent notre propriété jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires par l'acheteur. L'inexécution par l'acheteur de ses obligations de paiement, quelle qu'en soit la cause, nous permettra d'exiger de plein droit la restitution des marchandises, l'acheteur s'engageant à nous les restituer tous frais à sa charge, sur première demande de notre part

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur, dès la livraison, des risques de perte, de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner. L'acheteur doit impérativement conserver la marchandise vendue sous réserve de propriété de telle sorte qu'elle ne puisse pas être confondue avec des marchandises de même nature provenant d'autres fournisseurs.

LITIGES ÉVENTUELS

Nos relations commerciales et les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Toute action et tout différend nous opposant à l'un de nos clients concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente et qui ne pourraient pas être résolus à l'amiable seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de La Rochelle.

BTS AGROÉQUIPEMENT		Session 2012
Épreuve U51 – Conseil économique et vente	Code : AGE5CEV	Page 7/8

	ARGUMENTS
Sécurité	
Orgueil	
Nouveauté	
Confort	
Argent	
Sympathie	