



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 2013

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

DOMOTIQUE

U5 : NÉGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Session 2013

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Cirulaire n°99-186, 16/11/1999 – BO n°42 du 25 novembre 1999).

Tout autre matériel est interdit.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe 4 page 21/24
- Annexe 7 page 24/24

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

Le sujet se compose de 24 pages, numérotées de 1/24 à 24/24

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 1/24

BARÈME

PREMIÈRE PARTIE - 25 Pts

1.1 - 10 pts

1.2 - 10 pts

1.3 - 5 pts

DEUXIÈME PARTIE - 30 Pts

2.1

a - 3 pts

b - 3 pts

c - 4 pts

2.2 - 10 pts

2.3 - 10 pts

TROISIÈME PARTIE - 35 Pts

3.1 - 10 pts

3.2 - 10 pts

3.3 - 2 pts

3.4 - 3 pts

3.5 - 10 pts

FORME - 10 Pts

TOTAL - 100 Pts

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 - Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 2/24

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 - QUI EST « MULTI SÉCURITÉ » ?

ANNEXE 2 - ÉTAT DU MARCHÉ DE L'ALARME

ANNEXE 3 - DONNÉES FINANCIÈRES

ANNEXE 4 - GUIDE D'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE - Document à rendre avec la copie

ANNEXE 5 - PLAN DU BUREAU DE TABAC

ANNEXE 6 - EXTRAIT DU CATALOGUE « INSTALLATEURS » DAITEM

ANNEXE 7 - DEVIS - Document à rendre avec la copie

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 3/24

Vous venez d'intégrer l'équipe commerciale de « **MULTI Sécurité** », société située à DOLE, dans le département du Jura (région de Franche-Comté). Les services proposés par cette entreprise sont : l'alarme intrusion, le contrôle d'accès, la vidéosurveillance, l'alarme incendie et le service après vente 24h/24 – 7j/7. Le dirigeant de cette entreprise est Monsieur Bertin.

La répartition de la clientèle de MULTI Sécurité est la suivante : 45 % de particuliers, 30 % d'entreprises et 25% d'administrations.

PARTIE 1 : ANALYSE DE LA STRATÉGIE

Depuis deux ans M. Bertin s'inquiète de l'évolution de son chiffre d'affaires.

Afin d'entreprendre des actions de relance de son activité, M. Bertin pense qu'une analyse stratégique s'impose, dont l'objectif serait de vérifier le bien-fondé des choix des couples produit-marché de l'entreprise.

1.1 - M. Bertin vous demande dans un premier temps de réaliser le diagnostic interne de son entreprise, au travers de l'analyse de ses forces et de ses faiblesses. Pour ce faire, vous analyserez les documents que vous avez réunis (ANNEXE 1), et vous rendrez compte de vos conclusions dans un tableau.

À la suite de votre analyse, M. Bertin se demande quelles sont les perspectives d'avenir du marché de l'anti intrusion pour le segment des clients-entreprises.

1.2 - Élaborez pour M. Bertin un tableau qui fera apparaître les opportunités et les menaces de ce segment. (ANNEXE 2)

1.3 - À partir de vos analyses précédentes, vous proposerez à M. Bertin des arguments pour qu'il choisisse le couple produit - marché sur lequel l'entreprise devrait prioritairement porter ses efforts.

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 4/24

PARTIE 2 : PROSPECTION D'UN SEGMENT DE MARCHÉ

M. Bertin souhaiterait développer la prospection des clients-entreprises pour gagner de nouvelles parts de marché.

Il pense acheter un fichier de 500 entreprises localisées sur sa zone de chalandise et envisage d'utiliser une méthode de prospection complète : envoi d'un publipostage, puis relance téléphonique avec prise de rendez vous.

Avant d'entreprendre cette prospection en direction du segment des entreprises dans le but de promouvoir les produits anti-intrusion, il a besoin d'évaluer la rentabilité prévisionnelle de cette action.

2.1 - M. Bertin vous demande :

- a. de calculer le coût total de cette action de prospection (ANNEXE 3),
- b. de calculer la marge nette totale de cette action (ANNEXE 3),
- c. de calculer le nombre d'affaires minimum à signer à partir duquel l'entreprise commencera à gagner de l'argent (ANNEXE 3).

Convaincu de l'opportunité de cette action, M. Bertin vous charge de préparer les supports de la prospection.

2.2 - Rédigez la lettre de publipostage.

2.3 - Préparez à l'aide du support fourni (ANNEXE 4 : scénarii de l'entretien téléphonique), les éléments d'argumentation nécessaires à la prospection téléphonique. Document réponse à rendre avec la copie.

PARTIE 3 : RÉALISATION D'UNE AFFAIRE

Vous avez mené votre action de prospection, suite à laquelle vous avez pris contact avec Mme Voilhes, gérante d'un bureau de tabac situé à 20 km de Besançon. Elle a souhaité vous rencontrer pour l'installation d'un système anti intrusion. La responsabilité du chantier vous est confiée.

3.1 - La première visite que vous allez effectuer chez ce prospect a pour but d'étudier ses besoins et l'environnement de l'affaire (phase appelée par l'entreprise : analyse du risque).

Élaborez un plan de questionnement recensant de manière structurée toutes les questions à poser au client. Ces questions porteront sur les aspects suivants : identification du client, caractérisation des locaux à protéger, besoins du client et contraintes du projet (ANNEXE 5).

De retour à votre entreprise, vous préparez votre proposition commerciale, en fonction des plans et des besoins de votre cliente. Vous avez listé les produits à installer. En fonction de cette liste et de l'extrait du catalogue – installateurs de votre fournisseur DAITEM, vous faites votre devis. L'entreprise prendra une marge de 20% sur le matériel DAITEM (**ANNEXE 6**). Le taux de TVA de cette affaire est de 19,6%.

3.2 - Réalisez le devis tel qu'il sera remis au client (avec toutes les mentions obligatoires d'un devis) (**ANNEXES 1 et 7**).

Document réponse à rendre avec la copie.

3.3 - Mme Voilhes vous renvoie le devis signé. A-t-elle encore la possibilité de se rétracter ? Quelle est la valeur juridique de ce document ?

3.4 - Vous avez facturé à Mme Voilhes une formation à l'utilisation de son installation. Recensez les points sur lesquels portera cette formation.

Conscient que la renommée de l'entreprise passe par la satisfaction des clients et donc le bouche à oreille positif, M. Bertin veut effectuer une enquête par questionnaire à chaque fin de chantier.

3.5 - Il vous demande de réaliser un questionnaire de satisfaction qui sera remis aux clients à l'issue de leur chantier. Ce questionnaire portera sur tous les aspects de votre relation avec le client.

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 6/24

Annexe 1 : Qui est MULTI Sécurité ?

Fiche d'identité

MULTI Sécurité

22 rue Pasteur

39 100 Dole

Tél : 03 849 809

Fax : 03 849 808

www.multisecurite-dole.fr

NAF/APE : 558 J

N° Siret : 440 480 061 000 15

SARL au capital de 15 400 €

MULTI Sécurité



L'esprit tranquille !

Services proposés :

Alarme intrusion

Contrôle d'accès

Vidéo surveillance

Alarme incendie

Service après vente 24h / 24 ; 7j / 7

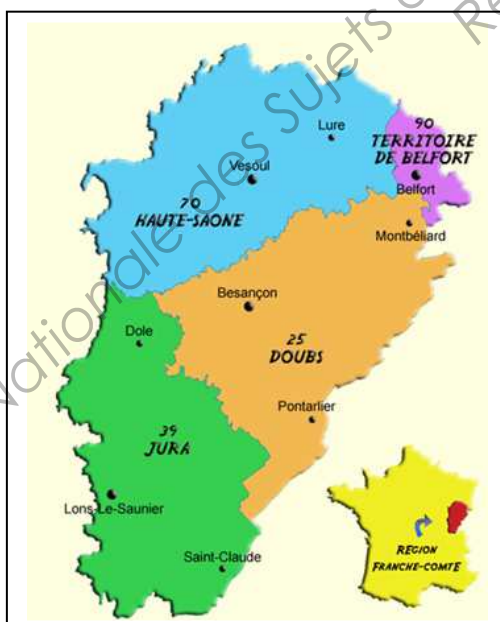
Agrement n° 025/08/367-81

Risques habitations



Risques professionnels

Catégorie ABC



ZONE DE CHALANDISE

MULTI Sécurité fait partie du réseau **PROXEO** et donc distributeur de la marque **DAITEM**.

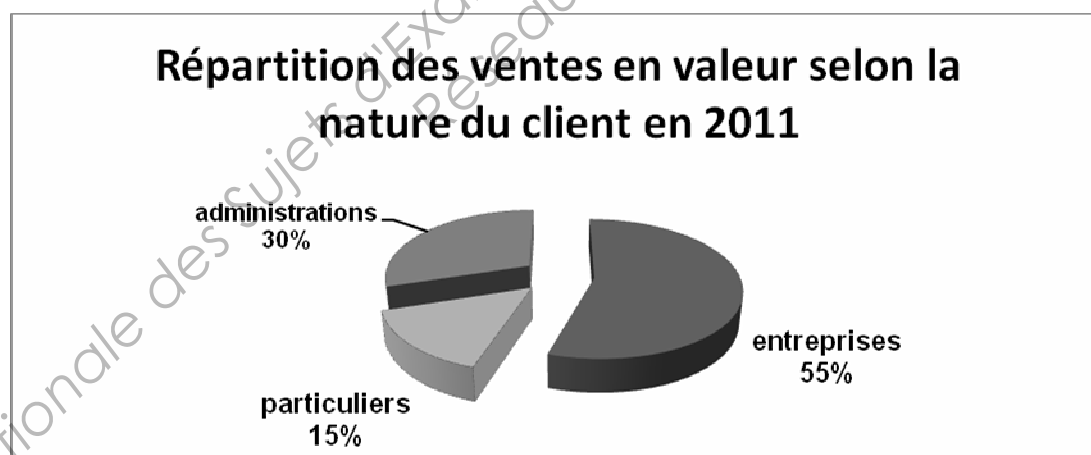
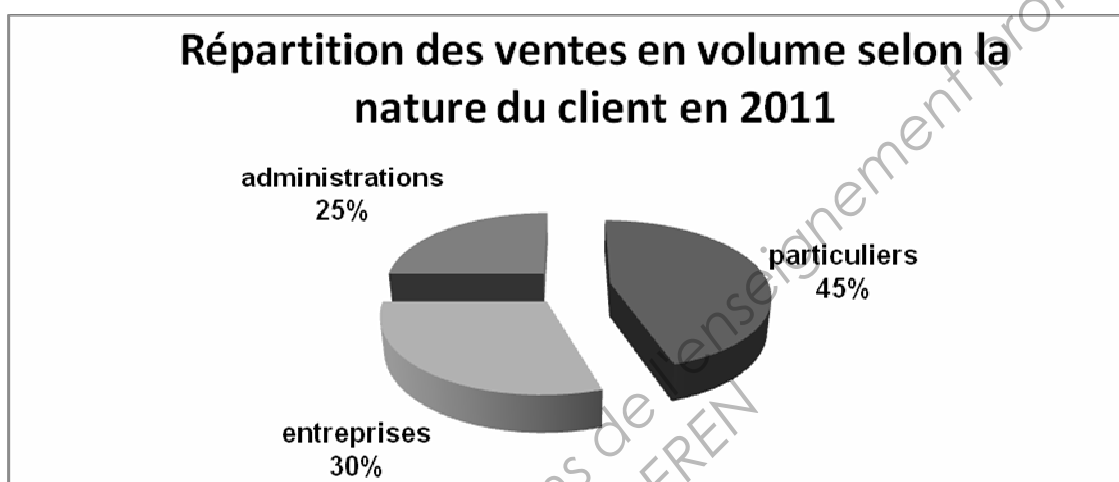
Daitem, fabricant et inventeur des systèmes d'alarmes totalement sans fil depuis plus de 30 ans est le 1er partenaire du réseau Proxéo. Daitem est spécialisée depuis son origine dans la protection des habitations et locaux professionnels et compte plus de 500 000 installations en Europe.

Nos chiffres

Tableau 1 : Chiffre d'affaires annuel de 2007 à 2011 HT

Année	2007	2008	2009	2010	2011
CA en K€	2080	2050	1910	1850	1540

Tableaux 2 : Répartition des ventes



Répartition des ventes en valeur selon la nature de l'installation en 2011

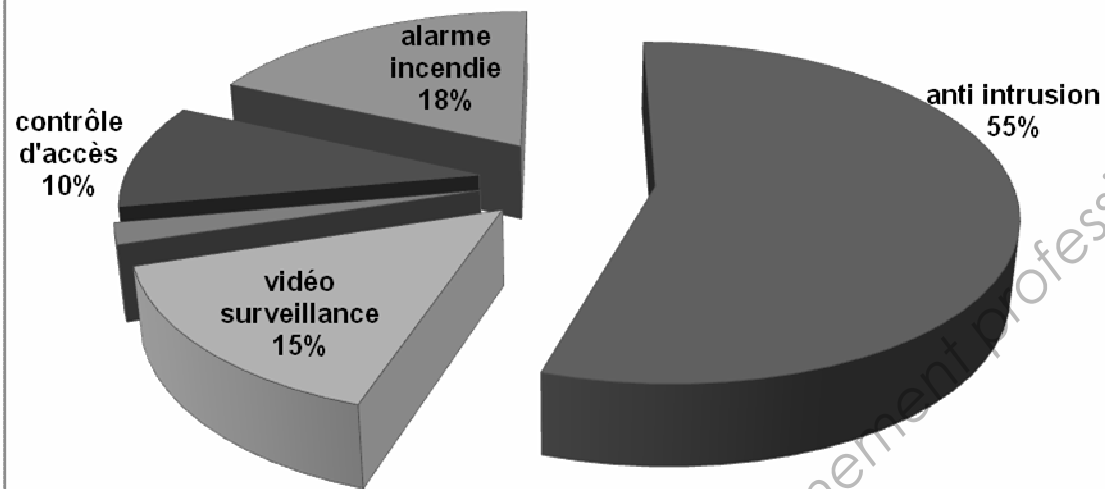


Tableau 3 : Répartition de la marge moyenne nette par affaire traitée exprimée en euros HT

		2009	2010	2011
Marge unitaire moyenne en €	Alarme intrusion	1410	1380	1525
	Contrôle d'accès	1390	1370	1380
	Vidéo surveillance	1400	1360	1390
	Alarme incendie	1360	1330	1350

Nos valeurs

À l'heure où les multinationales parlent d'industrialisation et délocalisation, **MULTI Sécurité** répond : « **personnalisation et proximité** ».

La sécurité est avant tout une histoire d'hommes : écoute, compétence, confiance, confidentialité, disponibilité et implication pour la satisfaction du client sont le portrait des collaborateurs de **MULTI Sécurité**.

**Plus d'écoute, plus de service...
Chaque jour, plus proche de vous !**

Un expert près de chez vous

Nos spécialités

- Tous systèmes d'alarme
- Détection intrusion et incendie
- Particuliers, PME/PMI, bureaux, industries, commerces...

Tout ce qui compte pour vous peut disparaître en 10 minutes...



Contrôle d'accès sans surveillance



Surveillance vidéo



Coffre fort

Un concept global pour la sécurité des entreprises et des particuliers

1 - Analyse du risque

Après une analyse personnalisée des risques, **MULTI Sécurité** élabore et met en place des solutions parfaitement adaptées aux exigences du site, évolutives selon son développement. C'est l'assurance d'un investissement sécurité maîtrisé.

2 - Conseil

Avec une volonté d'amélioration permanente du niveau de sécurité de ses clients, **MULTI Sécurité** met son expérience à votre disposition et s'engage à vos côtés comme "expert-conseil en sécurité". Georges BERTIN et Michel CAPELLINO sont diplômés C.N.P.P (diplôme technique européen en sécurité générale).

3 - Personnalisation

En fonction de la nature et de la configuration du site à protéger, des impératifs de fréquentation et de fonctionnement, **MULTI Sécurité** conçoit le système le mieux adapté à une totale sécurité tout en respectant la dimension humaine de votre entreprise.

4 - Gamme, délais, service

S'appuyant sur des fabricants de renommée mondiale — Aritech, Daitem, Panasonic, Elkron, Sony, etc. — et des distributeurs d'envergure nationale — Alarmcom, Systal, Visiosys, Sorhea, etc. — **MULTI Sécurité** garantit ses délais et la pérennité de ses équipements.

Nos atouts

La garantie de l'expérience

MULTI Sécurité accumule près de 100 années passées à protéger les biens et les personnes.

Proximité = Rapidité

Basée près de chez vous, l'équipe technique est à votre écoute 24 heures sur 24.

Télémaintenance

Permet à distance le diagnostic immédiat des éventuels dysfonctionnements des systèmes équipés d'une transmission RD.

Des références de renom

Banques, industries, commerces, administrations, PME, PMI, services, particuliers et résidences secondaires...

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 11/24

Extrait de l'interview de M. Bertin dans la revue APS

A.P.S : «M. Bertin, expliquez-nous comment se déroule une affaire au sein de MULTI Sécurité» ?

M. Bertin : «Prenons par exemple l'installation d'une alarme anti intrusion. Elle s'effectue en 5 étapes :

1^{ère} étape : L'observation des locaux et la prise en compte des contraintes.

Cette première étape est évidemment primordiale car tout notre travail dépend de la fiabilité des informations que nous allons collecter. À l'issue d'un entretien minutieux avec le client nous collectons les données pour réaliser les plans et par la suite le schéma d'implantation du système. À partir de là, nous réalisons ensemble un premier chiffrage. Nous élaborons le devis lorsque nous sommes de retour dans l'entreprise, sereinement et au calme, afin de ne rien oublier.

Cette activité d'observation, de chiffrage et de réalisation des plans est facturée au client en moyenne **55 € TTC**. Lorsque nous faisons ensemble la réception du chantier, nous n'oublions pas de lui transmettre les plans de son entreprise, et nous en conservons une copie pour préparer d'éventuels dépannages.

2^{ème} étape : Le passage des câbles si cela est nécessaire. En réalité aujourd'hui nos clients préfèrent des systèmes radio donc sans fil, afin d'éviter des travaux qui dureraient trop longtemps. Pour nous c'est aussi une certaine facilité car cela nous évite les mauvaises surprises comme des bâtiments sans faux-plafond par exemple.

3^{ème} étape : La pose du matériel. Cette étape est importante car c'est sur cette base que le client pourra dire s'il est satisfait ou non de la qualité de notre entreprise. Notre réputation dépend essentiellement de la pose du matériel de manière rigoureuse et propre. Nous facturons **42€/h TTC** la pose du matériel.

4^{ème} étape : La programmation de la centrale. Nous utilisons le logiciel TITAN pour programmer le nom des zones, leur mode de surveillance, la temporisation ainsi que la durée d'armement de l'alarme. Ensuite nous réglons les différents paramètres tels que la date, l'heure mais aussi le numéro de l'appelé lorsqu'il y a une intrusion. Cette programmation nécessite le travail d'un technicien supérieur spécialiste du logiciel ; nous facturons **75 €/h TTC** cette activité de programmation.

5^{ème} étape : La formation du client. A la réception du chantier, nous formons les clients pour l'utilisation du système : comment mettre en marche l'installation, la mettre hors service, comment gérer le changement de code pour les employés. Ensuite, nous faisons signer aux clients le procès verbal de réception, le certificat de garantie, la check-list de mise en service, ainsi que l'attestation de formation du client. Nous facturons au forfait, **17€ TTC** cette formation client».

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 12/24

Protégez votre entreprise

En optant pour le système Espace Pro de Daitem, vous assurez la sécurité de vos locaux professionnels et vous préservez votre tranquillité d'esprit et celle de vos collaborateurs.

Espace Pro de Daitem est un système de sécurité sans fil dédié à la sécurité des PME /PMI, commerces, bureaux, cabinets médicaux, entrepôts, mairies, écoles... Sa technologie sans fil et ses performances lui permettent de protéger tous types de sites pouvant atteindre jusqu'à 2000 m².

Espace Pro de Daitem, un système aux capacités étendues : jusqu'à 8 groupes de protection d'intrusion parfaitement indépendants, l'identification et la supervision des 80 détecteurs, 10 organes de commandes et 10 moyens d'alarme permettent de réaliser des fonctions de sécurisation comme la signalisation des issues restées ouvertes. Le système propose 33 codes d'accès différents et hiérarchisés pour les utilisateurs multiples.

Espace Pro permet aussi la protection des collaborateurs restés seuls dans les locaux grâce à la fonction " marche présence ".

Le système Espace Pro peut être associé à une protection de télésurveillance 24h/24 ou de vidéo sécurité permettant une protection renforcée du site équipé. Dès identification d'une " alerte ", l'opérateur spécialisé la traite et en vérifie immédiatement la nature en appelant les locaux protégés et en appliquant la procédure de sécurité définie au préalable.

Une installation sans dégradation.

Les alarmes sans fil de Daitem permettent une installation rapide et évolutive. En cas de réaménagement, les appareils se déplacent facilement. En matière d'alarme il n'y a pas de solution standard. Pour concevoir une installation adaptée à votre besoin, nous sommes là pour vous conseiller et vous orienter vers la meilleure solution.

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 13/24

Annexe 2 : État du marché de l'alarme

Source : <http://www.info.expoprotection.com>

Avant propos

Le marché des alarmes de protection de locaux en France se décompose entre les systèmes à monter soi-même (kits prêt-à-monter), généralement vendus dans les grandes surfaces et dans certains magasins spécialisés, et les alarmes installées par des professionnels.

Taux d'équipement :

Le taux d'équipement des immeubles professionnels utilisant des systèmes de détection intrusion est évalué à 16% en France.

Développement du marché :

Le domaine de la détection intrusion est un marché évolutif. Cela est dû au développement du marché des entreprises en raison des aspects normatifs.

Tendance technologique :

- On assiste à une intégration de plus en plus importante des microprocesseurs et donc une augmentation du nombre de zones de couverture.
- Les progrès de l'électronique permettent une miniaturisation croissante.

La détection intrusion sans fil : sécurité, protection et confort sur la bonne longueur d'ondes.

Désormais largement adoptée, la technologie sans fil fait l'objet d'une attention soutenue de la part des fabricants d'alarmes. Tant et si bien qu'installateurs et utilisateurs tirent des bénéfices constants de leurs innovations successives.

Simplicité, fiabilité, évolutivité, esthétique... les centrales d'alarme anti-intrusion profitent en tout point des avancées de la technologie radio. À la suite d'améliorations consécutives, le sans fil s'est imposé en masse dans le résidentiel et dans le petit tertiaire. Avec des produits toujours plus complets, plus autonomes, communiquant mieux et de manière plus précise, les constructeurs dessinent peu à peu une image plus élargie de la détection d'intrusion. Aujourd'hui, une installation de sécurité ne se contente plus d'offrir des fonctionnalités d'alarme classiques, elle doit aussi pouvoir intégrer la notion de sécurité globale et centraliser la gestion et l'interopérabilité des différents univers de la détection.

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 14/24

Technologie sans fil... et sans a priori

L'engouement pour les systèmes d'alarme sans fil tient aussi bien à des considérations esthétiques qu'à la perception même de la notion de sécurité. En effet, la grande majorité des installations sont effectuées sur des bâtiments existants. Avec cette conséquence évidente qu'un utilisateur préférera limiter la pose de câbles, de gaines et de goulottes. En post-équipement, il n'y a pas mieux qu'un système radio », relève Daniel Pendino (Hager). Et pour cause, « la France révèle un sous-équipement en sécurité par rapport à des pays comme l'Espagne ou l'Angleterre. Concrètement, la majeure partie des utilisateurs s'équipe en alarme à la suite d'une intrusion. Ce constat indique que le pré-équipement peine à se mettre en place et qu'il est nécessaire de faire évoluer les mentalités » (Pierre Delaunay, Delta Dore). Bien que les freins relatifs à la fiabilité de la technologie radio semblent ne plus avoir cours, il reste important de « rassurer » une clientèle. Les constructeurs ont bien compris que les arguments décisifs portaient sur la reconnaissance de cette fiabilité. Les technologies radio sont désormais reconnues par les assurances, via des agréments, et par le CNPP délivrant des certifications NF&A2P. Auprès des utilisateurs et des installateurs, il s'agissait aussi de rendre visibles les performances d'un système dont la vocation est d'être... invisible. Mais, également, en dotant les systèmes sans fil de dispositifs d'aide à l'installation et de validation : outils de détection du niveau de radio, auto-apprentissage des éléments du système. Ergonomie et convivialité jouent là un rôle de poids, à la fois auprès des cibles visées.

Une sécurité renforcée

Chaque constructeur a développé son propre protocole de transmission radio avec, dans tous les cas, le choix d'une bande de fréquence sécurisée et réservée aux professionnels de la sécurité. Fréquence de transmission très étroite, autorisant une très longue portée en champ libre, le 868 Mhz est devenu la fréquence standard des systèmes sans fil. Et avec l'emploi d'une double fréquence de transmission (433 et 868 Mhz le plus souvent), la technologie radio a été complètement fiabilisée. Une condition essentielle qui a enfin rendu possible l'essor du sans fil : « Il est réaliste de penser que si 90 % des installations en résidentiel ont adopté le sans fil, c'est grâce à la contribution d'une technologie comme la nôtre, confie Vianney Pochon (Daitem). Constituée de deux émetteurs de fréquence différente (434 et 868 Mhz), la technologie TwinBand assure la transmission des informations entre les détecteurs et la centrale quel que soit l'événement. Si un message est brouillé de façon volontaire ou non sur l'une des fréquences, l'information est transmise sur l'autre fréquence. Si les deux sont perturbées, le système considère qu'il y a tentative de brouillage et déclenche une alarme. »

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 15/24

Transmission des alertes : les vertus du GSM

Les centrales anti-intrusions, traditionnellement reliées au réseau commuté, ont subi les aléas du dégroupage total des lignes téléphoniques. L'avènement des liaisons GSM a permis de débloquent cette situation problématique à plus d'un titre et de fournir un niveau de sécurité renforcée dans la transmission des alertes. À tel point que le système de transmission GSM, désormais reconnu par les centres de télésurveillance comme suffisamment fiable, est applicable seul pour la transmission des alertes et informations.

Tendances : pré-alarme, centralisation, télésurveillance

Les possibilités offertes par le sans fil permettent de faire évoluer les réponses aux besoins des utilisateurs. Les tendances actuelles sont orientées vers trois principaux domaines qui témoignent d'une volonté de renforcer les bénéfices en sécurité, en confort, en accessibilité. « La mise en place d'une détection périphérique, dissuadant l'intrus avant toute pénétration est une tendance lourde et concrétisée par le développement des détecteurs extérieurs. Bien sûr, il y a des contraintes d'installation, mais le marché indique une progression de ces dispositifs. » (David Albohair) Le développement de Daitem s'est notamment organisé sur la création de détecteurs sans fil d'extérieur. Une initiative qui répond à une vraie demande, si bien qu'aujourd'hui, 2 systèmes Daitem sur 3 sont équipés de ce type d'éléments. Au rayon du confort et de la simplicité, la possibilité de bénéficier de plusieurs organes de commandes est également de plus en plus appréciée. « Dans un système d'alarme, poursuit David Albohair, le clavier tient une place essentielle, c'est l'organe de commande. Or, un utilisateur en a besoin, et ce dans plusieurs endroits. D'où la possibilité d'associer plusieurs télécommandes à un système. C'est une demande croissante parmi nos clients. Pour offrir un niveau de sécurité accru (vol de télécommande, par exemple), nous avons conçu un système de lecture de tags, disposant de plusieurs tags en fonction de profils d'utilisateurs plus ou moins développés (utilisateur principal, secondaire...). »

Systèmes mixtes : une solution rationnelle

Au gré des innovations, un univers se dessine, les centrales d'alarmes élargissant de plus en plus la notion de protection : anti-intrusion, protection des personnes et protection technique. C'est le cas de la centrale Daitem ODYSSEE, permettant de créer des sous-groupes en intrusion (pré-alarme, protection périmétrique, périphérique), de fournir des dispositifs d'alertes silencieuses en cas d'agression, de proposer des sondes techniques (coupure de secteur, détection inondation, incendie, etc.). « Le domaine de l'intrusion a tendance à accaparer tout le discours, mais on parle de plus en plus de détection technique : fumée, monoxyde de carbone, fuite d'eau... tout élément lié à la maison, confie Pierre Delaunay. De façon plus large, la tendance s'accroît vraisemblablement en direction des liens entre les différentes fonctions. Il s'agit de créer des scénarios de vie avec pour objectif, la simplicité. Chez

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 16/24

Delta Dore, nous considérons que les fonctions autour de la transmission téléphonique sont systématiquement domotiques. C'est-à-dire qu'au delà d'une alarme, il est possible de piloter équipements de chauffage, volets roulants, portes de garage, etc. Nous développons trois cœurs de métier : gestion de l'énergie, sécurité des biens et des personnes, pilotage d'automatismes. Dès que deux de ces métiers sont regroupés dans une installation, nous la qualifions de domotique. Dans ce cadre, nous essayons toujours d'apporter du confort d'usage. Il est important de préciser qu'au sein d'une installation, chacune des fonctions profite à l'autre. Par exemple, un détecteur d'ouverture va servir à couper le chauffage en cas d'ouverture de fenêtre. » Paulo Ajauro : « Avec EASY SERIES, l'utilisateur a la possibilité de piloter, via une télécommande, un équipement existant comme une porte de garage, un éclairage. Nous commercialisons aussi des éléments dédiés à la sécurité "personnelle" comme les détecteurs de fuites d'eau et de fumée. Aujourd'hui, nous essayons de proposer des applications domotiques avec nos centrales, même si cette vocation est dévolue à des centrales spécifiques. » Vianney Pochon : « La valeur ajoutée de Daitem, c'est la possibilité de faire fonctionner les applications soit en stand alone, soit en interopérabilité. Un même organe de commande peut ainsi commander des équipements hétérogènes. Depuis quelque temps, nous développons d'autres applications, liées aux automatismes et à l'interphonie. Nous avons en effet dressé ce constat : la sécurité des utilisateurs commence à partir du portail de l'habitation. En plus du confort, un automatisme de portail est un élément de sécurité à part entière. C'est pourquoi, au-delà de nos gammes d'alarmes, nous concevons des applications de sécurité qui s'appliquent au portail, passent par l'interphone pour filtrer les accès, font de la détection extérieure, de l'anti-intrusion et de l'éclairage dissuasif. Notre force, c'est la possibilité d'offrir une gamme complète de sécurité globale sur les marchés français et européen. »

La sécurité une préoccupation des entreprises françaises ?

Dans sa dernière livraison, le Journal des DSE (Directeurs de Sécurité des Entreprises) évoque, sous la plume d'Olivier Hassid – délégué général du CDSE – l'attitude des entreprises françaises face à la sécurité.

Les entreprises : des cibles privilégiées ?

Un constat d'abord : les entreprises sont de plus en plus la cible d'actes de malveillance (kidnapping de salariés – environ 50 salariés français sont pris en otage chaque année –, cyber attaques, fraudes, violence, etc.). L'article souligne, en outre, que « les vols sont devenus également plus importants et sont la préoccupation majeure des directions sécurité. Ayons en mémoire que, selon une étude conduite sur les plus grands aéroports européens en 2008, 3 800 ordinateurs portables y sont déclarés volés ou perdus chaque semaine. De la même façon, au moins un ordinateur est volé ou perdu par jour dans le Thalys reliant Paris à Bruxelles ».

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 17/24

Un coût difficile à chiffrer

Le coût de cette insécurité est difficile à chiffrer faute de données disponibles en France. Afin d'éclairer son propos, Olivier Hassid s'appuie sur les chiffres concernant le Royaume-Uni. Il constate que la délinquance à l'égard du monde économique y a fortement augmenté ces dernières années. Conséquence de cette hausse : les entreprises doivent consacrer à leur sécurité des investissements de plus en plus importants. Selon Olivier Hassid : « Une direction de sécurité sur quatre, dans les grandes entreprises mondiales, disposerait d'une enveloppe budgétaire comprise entre 1 et 5 millions de dollars. Certaines entreprises de la grande distribution alloueraient environ 7 % de leur chiffre d'affaires annuel à la sûreté ».

La malveillance : une menace mal prise en compte ?

Malgré ces chiffres inquiétants, il semble que la sécurité en entreprise en France soit encore « à construire », comme le remarque le délégué général du CDSE. « Essentiellement centrées sur la sécurité des salariés à l'étranger, les directions sûreté peuvent gérer aussi la sécurité informatique, la gestion de crise, la sécurité environnementale ou encore la protection de l'image. Par ailleurs, les frontières de la direction sécurité sont encore floues. Ces directions recourent régulièrement à des prestataires de sécurité et même, dans certains cas, prennent le parti de recourir à des directeurs de sécurité qui ne sont pas salariés de l'entreprise. Le titre même de ces directions est évolutif : direction sécurité, direction sûreté, direction sécurité globale, direction protection du patrimoine industriel, direction gestion des risques et même direction de la résilience ».

Il semble que les entreprises françaises aient du mal à s'approprier ce sujet et les problématiques connexes... Comme semble d'ailleurs le démontrer une enquête TNS Sofres réalisée en octobre 2009, qui faisait apparaître que « si les dirigeants d'entreprises considèrent les risques matériels et accidentels comme importants, ils font encore peu de cas des menaces liées à la malveillance ».

* Numéro 24 - Avril 2010

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 18/24

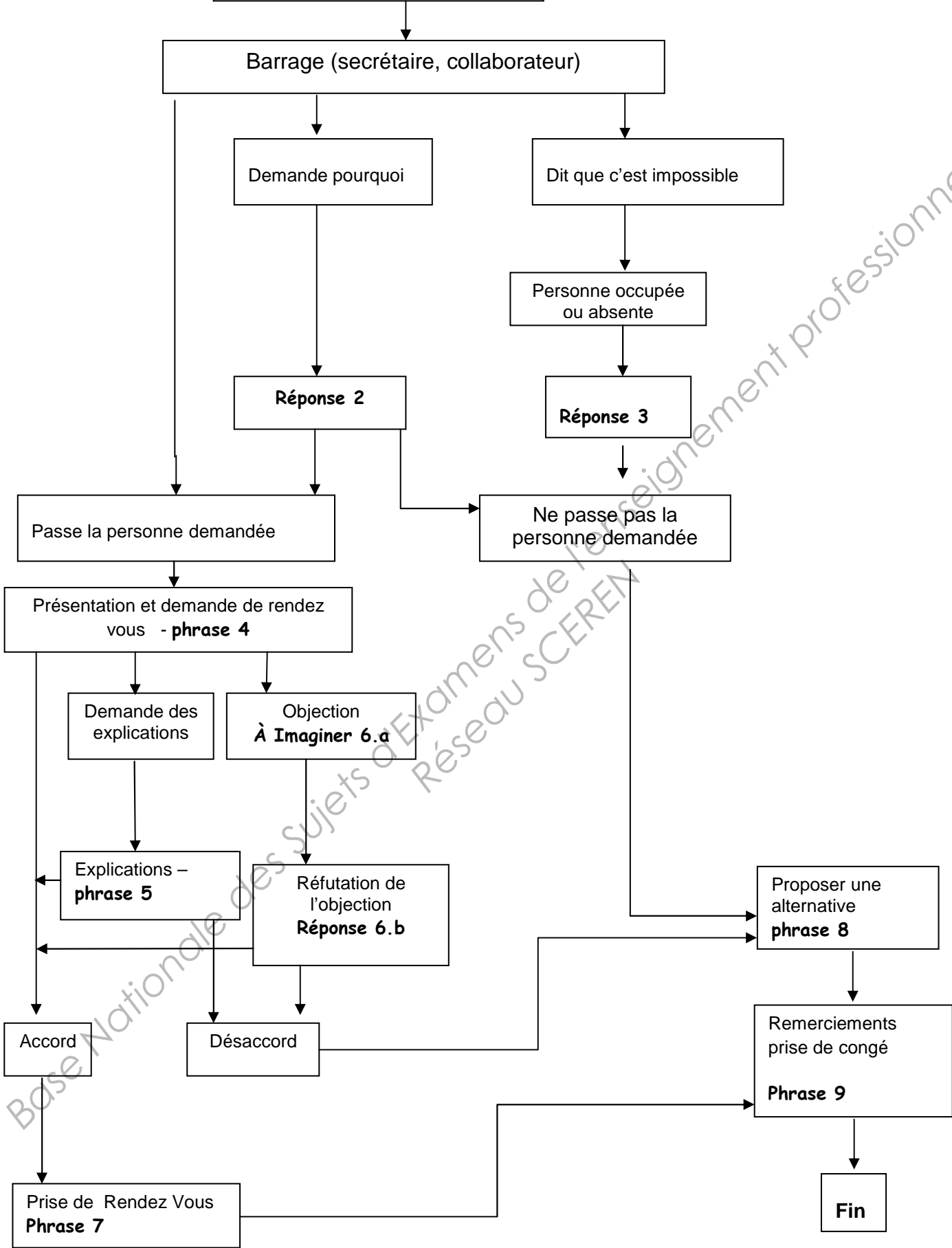
Annexe 3 : Données financières

- **Achat du fichier de 500 entreprises** : 1255, 80 € TTC
- **Envoi du publipostage** : le coût du publipostage est de 4 € HT par envoi.
- **Relance téléphonique** : la relance d'un prospect, qui tient compte d'éventuels rappels en cas d'absence de celui-ci, est estimée à 5 € HT. On espère un taux de prise de rendez-vous de 20% sur ces appels.
- **Coût moyen d'un rendez vous** : Le rendez-vous effectué par un commercial coûte 140 € HT en moyenne.
- **Le taux d'affaires signées** peut être estimé à 25% des rendez-vous effectués.
- **Marge unitaire moyenne par affaire** : on prendra la marge unitaire moyenne de la dernière année, soit 1525 € HT (**tableau 3, ANNEXE 1**)

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1	Page : 19/24

Début - PRISE DE CONTACT
Phrase 1

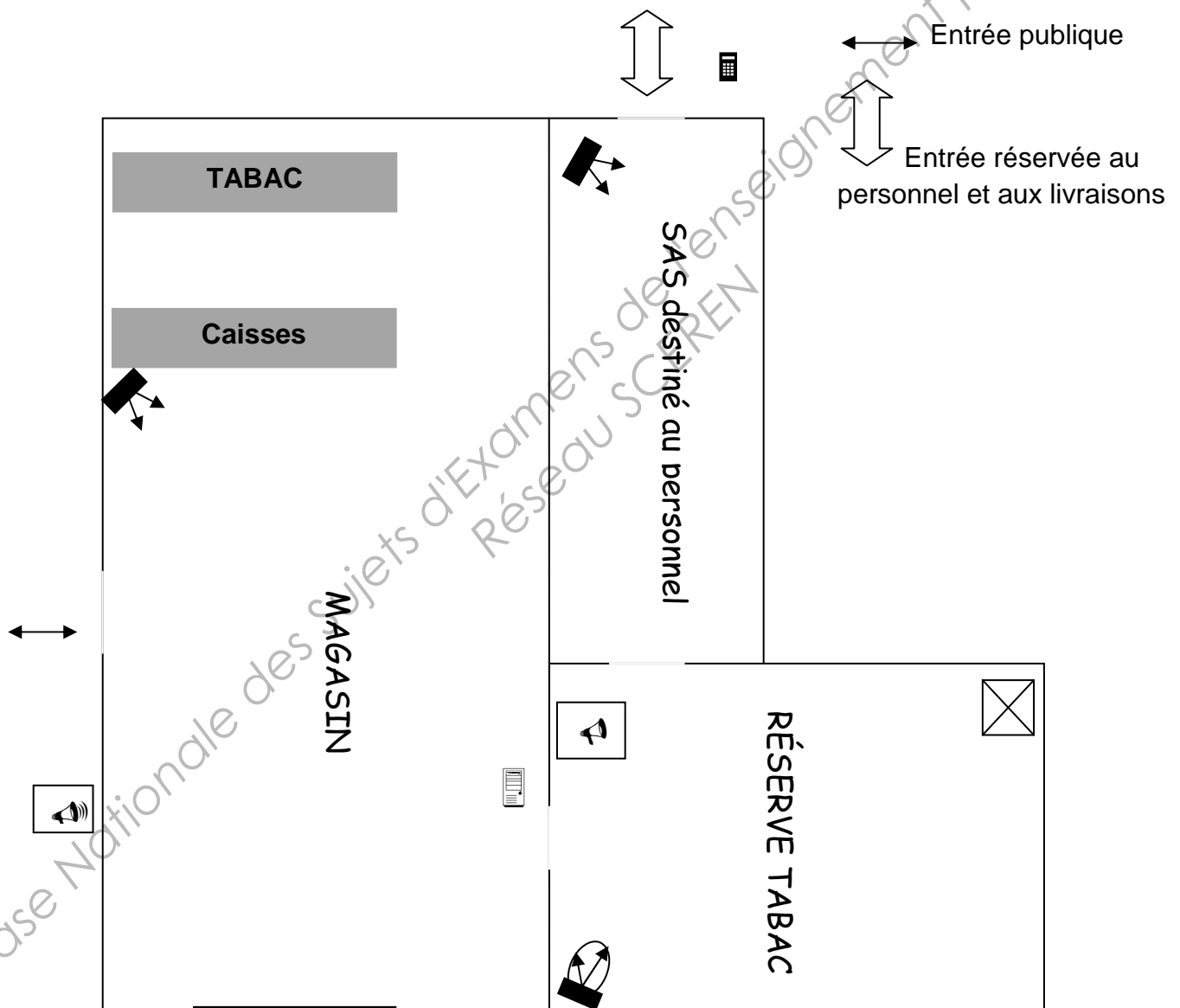
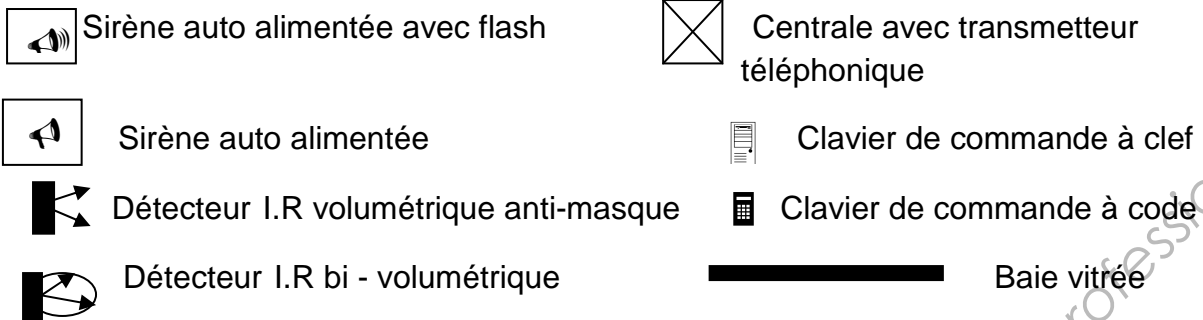
**ANNEXE 4 - GUIDE D'ENTRETIEN
TÉLÉPHONIQUE**



Annexe 4 : GUIDE D'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE - Document à rendre avec la copie

Prise de contact - phrase 1	
Réponse 2	
Réponse 3	
Présentation et demande de Rendez vous - phrase 4	
Explications - phrase 5	
Objection à imaginer 6.a	
Réfutation de l'objection - réponse 6.b	
Prise de Rendez Vous - phrase 7	
Proposer une alternative - phrase 8	
Remerciements et prise de congé - phrase 9	

Annexe 5 : Plan du bureau de tabac de Mme Voilhes



Annexe 6 : Extrait des prix « installateurs » du fournisseur DAITEM

Références	Désignation	Prix en € HT
121 21 X	Détecteur de mouvement thermovélocimétrique et hors gel bi - technologie	313,66
142 21 X	Détecteur de mouvement linéaire environnement difficile.	272,51
143 21 X	Détecteur de mouvement rideau environnement difficile	213,82
144 21 X	Détecteur de mouvement spécial animal domestique	262,50
144 21 x	Détecteur de mouvement infrarouge volumétrique	288,67
145 21 X	Détecteur de mouvement extérieur 2 x 12 m	500,33
146 21 X	Détecteur de mouvements infrarouges volumétrique anti-masques	287,78
147 21 F	Détecteur infrarouge bi-volumétrique	456,94
171 21 F	Détecteur de mouvement infrarouge	251,38
172 21 X	Détecteur de mouvement infrarouge (Couloir)	252,23
215 15 X	Clavier de commande à clef KABA	78,89
215 16 X	Clavier de commande à clef JAVA	65,45
215 17 X	Clavier de commande à codes ATS 1110	89,91
361 21 E	Centrale - sirène - transmetteur 8 groupes	1 888,65
361 21 F	Centrale - sirène - transmetteur 4 groupes	1 777,42
363 21 F	Centrale - sirène - transmetteur 4 groupes	1 373,67
363 22 F	Centrale ATS 1110 - transmetteur 4 groupes	1 567,88
401 21 F	Sirène avec émetteur	461,60
401 22 F	Sirène intérieure autoalimentée SIMAX	535,46
401 23 F	Sirène extérieure autoalimentée flash SIREX	597,38
421 21 F	Sirène flash avec émetteur	523,91
456 8 P	Batterie 12 V 17 Ah	25,62
456 9 P	Batterie 12 V 2 Ah	25,62
DC 360 21 X	Kit Alarme sans fil	1 195,70
DC 360 22 X	Kit Alarme sans fil avec transmetteur téléphonique	2 390,29

Annexe 7 : Devis – Document à rendre avec la copie

Références	Désignation	Qtés	Prix unitaire HT	Prix total HT
Matériel				
	Batterie 12V 17 Ah	1		
	Détecteur infrarouge vo. Anti-masque	2		
	Sirène intérieure autoalimentée SIMAX	1		
	Sirène extérieure autoalimentée avec flash SIREX/FL	1		
	Clavier de commande à clef KABA	1		
	Clavier de commande à codes ATS 1110	1		
	Centrale d'alarme ATS 1110	1		
	Détecteur infrarouge bi-volumétrique	1		
	Batterie 12V 2Ah	2		
Main d'œuvre				
6790 B	Pose et raccordement des appareils	14 h		
6790 C	Réglages, programmation, essais	2 h		
6791 B	Mise en service, déplacement, plans, schéma,	forfait		
6791 C	Formation à l'utilisation	forfait		