

BTS Management des Unités Commerciales

Épreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2008

Sujet n° G07-6

Thème : La clientèle de l'unité commerciale

Question 1

- Expliquez les facteurs influençant l'achat.

Question 2

À l'aide de l'annexe, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Une enseigne d'hypermarché de la banlieue lyonnaise souhaite mettre en place une action promotionnelle en proposant des bons de réductions très intéressants à ses meilleurs clients. Elle dispose d'un fichier clients puisqu'elle propose à sa clientèle une carte privative. L'unité commerciale ne sait pas comment sélectionner ses clients pour adresser son offre.

Vous êtes embauché(e) en tant que chef de secteur. Vous proposez d'utiliser la technique du scoring afin d'aider l'enseigne à sélectionner ses clients privilégiés.

- Présentez les atouts de cette méthode de scoring (évaluation critériée).
- Calculez les scores obtenus par les cinq clients. Précisez le(s) clients retenus pour la proposition commerciale.
- Expliquez comment l'entreprise peut faire évoluer les critères retenus et la technique mise en place.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez de quelle façon vous avez tenu compte du comportement du consommateur dans la mise en place de vos missions.

ANNEXE

Vous disposez des informations suivantes concernant les critères retenus et les barèmes de calculs :

Age du possesseur de la carte	Age minimal : 25 ans 1 point par année au dessus du seuil
Dépenses moyennes par semaine	Seuil : 100 € 1 point par tranche de 50 € au dessus du seuil
Points cumulés sur la carte	Seuil : 200 points 1 point par tranche de 20 points au dessus du seuil
Ancienneté dans la possession de la carte privative	Moins de 6 mois = 0 point De 6 mois à 1 an = 6 points De 1 an à 2 ans = 9 points De 2 ans à 5 ans = 14 points Plus de 5 ans = 20 points

Vous disposez des informations concernant 5 clients possesseurs de la carte privative susceptibles d'être contactés pour cette proposition commerciale :

NOM	Age	Dépenses moyennes par semaine	Points cumulés sur la carte privative	Ancienneté
Mme BENARD	35	150 €	256 points	3 ans et demi
M. GUIGIER	25	80 €	103 points	5 moins
Mme FRIAUX	40	260 €	340 points	4 ans
M. LEGRAND	45	215 €	564 points	6 ans et demi
Melle MENAUD	27	175 €	198 points	2 ans et demi

Chaque critère est plafonné à 20 points. Arrondir les calculs au nombre entier inférieur.
L'offre sera adressée aux clients dont le score est supérieur ou égal à 25 points.