

### Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Critère d'évaluation	Sans importance	Peu important	Important	Très important	Total Echantillon
Note	0	1	2	3	
<b>Session 2009</b>					
Attente dans l'agence	0	50	200	250	500
Information dans l'agence	100	300	50	50	500
Conseils des vendeurs	20	80	260	140	500
Service après-vente	30	170	150	50	500
<b>Sujet n° H08-2</b>					

#### Thème : Le comportement des clients de l'unité commerciale

##### Question 1

- La satisfaction mène à la fidélisation. Quels sont les objectifs du suivi et de la fidélisation des clients pour une UC ?

##### Question 2

A l'aide des annexes, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Vous êtes assistant(e) commercial(e) de la société « VOT MOBIL », agence spécialisée en téléphonie située à Metz. Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de la clientèle de l'agence sur un échantillon de 500 personnes et vous êtes chargé(e) d'analyser les résultats. Les résultats partiels de cette enquête sur la satisfaction de la clientèle vous sont donnés en annexe 1.

- Calculez, puis analysez les scores moyens d'importance et de satisfaction pour chaque critère d'évaluation par la clientèle.
- Proposez une représentation graphique pertinente permettant de bien visualiser les critères importants pour la clientèle et leur degré de satisfaction.
- Quels autres moyens peut-on mettre en oeuvre pour mesurer la satisfaction de la clientèle ?

##### Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, indiquez de quels outils informatiques on dispose pour suivre et fidéliser la clientèle, ainsi que leur intérêt.

**ANNEXE 1**

BTS Management des Unités commerciales

**Tris à plat sur l'importance de chaque critère d'évaluation**

Critère d'évaluation	Sans importance	Peu important	Important	Très important	Total Echantillon
<b>Note</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Attente dans l'agence	0	50	200	250	500
Information dans l'agence	100	300	50	50	500
Conseils des vendeurs	20	40	260	180	500
Service après-vente	50	250	150	50	500

Thème : Le comportement des clients de l'unité commerciale

**Tris à plat sur la satisfaction de la clientèle pour chaque critère**

Critère d'évaluation	Sans importance	Peu important	Important	Très important	Total Echantillon
<b>Note</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Attente dans l'agence	140	240	100	20	500
Information dans l'agence	100	250	100	50	500
Conseils des vendeurs	20	80	180	220	500
Service après-vente	20	180	180	120	500

Vous êtes assistante(s) commerciale(s) de la société « VOT MOBIL », agence spécialisée en téléphonie située à Metz. Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de la clientèle de l'agence sur un échantillon de 500 personnes et vous êtes chargée(s) d'analyser les résultats. Les résultats partiels de cette enquête sur la satisfaction de la clientèle vous sont fournis en annexe 1.

- Calculez, puis analysez les scores moyens d'importance et de satisfaction pour chaque critère d'évaluation par la clientèle.
- Proposez une représentation graphique pertinente permettant de bien visualiser les critères importants pour la clientèle et leur degré de satisfaction.
- Quels autres moyens peut-on mettre en œuvre pour mesurer la satisfaction de la clientèle ?

**Question 2**

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, indiquez de quels outils informatiques on dispose pour suivre et fidéliser la clientèle, ainsi que leur intérêt.