

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**Session 2009****Sujet n°C 08-1****Thème : L'animation de l'équipe commerciale****Question 1**

- Présentez les principaux outils de mesure et de suivi de la performance commerciale.

Question 2

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

Vous êtes chef des ventes dans une unité commerciale d'électroménager/multimédia.
Vous disposez des résultats des vendeurs du rayon GEM (gros électroménager) pour les 3 derniers mois.

- Analysez et commentez les résultats obtenus pour chacun d'eux.
- Énoncez vos préconisations afin d'améliorer les performances de chaque vendeur.
- Citez les mesures à mettre en place afin de favoriser tant la performance individuelle que la performance collective.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt de la mesure et du suivi de la performance commerciale.

Annexe :

	Nombre de clients argumentés	Nombre de ventes	Chiffre d'affaires HT en €	Marge Commerciale en € (avant remise)	Nombre de contrats d'extension de garantie	Remises consenties en €
Théo	1 320	958	574 800	47 900	48	28 740
Ali	1 140	892	561 960	47 276	62	22 478
Léa	934	883	565 120	50 331	70	32 058
Jack	1 080	832	482 560	49 920	33	30 795

Question 2

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

Vous êtes chef des ventes dans une unité commerciale d'électroménager/multimédia.

Vous disposez des résultats des vendeurs du rayon GEM (gras électroménager) pour les 3 derniers mois.

- Analysez et commentez les résultats obtenus pour chacun d'eux.
- Énoncez vos préconisations afin d'améliorer les performances de chaque vendeur.
- Citez les mesures à mettre en place afin de favoriser tant la performance individuelle que la performance collective.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt de la mesure et du suivi de la performance commerciale.