

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2006

Sujet n° 5

Thème : Les performances commerciales

Question 1

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

Question 2

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

Situé dans l'aéroport de Nantes, l'agence Hertz dispose de 87 véhicules en location. Elle propose différents modèles : voiture citadine (type Opel corsa), berline (type Citroën C5), et également des monospaces (type Renault espace).

Vous êtes l'adjoint du directeur et vous l'aidez à rassembler des indicateurs pour un diagnostic d'activité.

Par l'intranet vous avez rassemblé quelques chiffres concernant votre agence et ceux des concurrents implantés également dans la zone commerciale de l'aéroport.

- Complétez le tableau de l'annexe.
- Analysez et commentez les résultats obtenus.
- Formulez des propositions afin d'améliorer l'indicateur « Performance ».

Question 3

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

ANNEXE :

	Agence Hertz		Concurrent 1		Concurrent 2		Concurrent 3		Total Zone	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Année										
Nbre de véhicules en location	87	87	47	47	72	72	46	46	252	252
Nbre de journées de location	23 632	23 838	11 969	11 633	21 143	20 944	12 005	12 638	68 749	69 055
Prix moyen	52,20	53,86	48,84	53,62	49,01	54,75	48,85	51,27	50,05	53,62
Nbre de véhicules disponibles (1)			17155	17155					91 980	91 980
Taux de location (%) (2)			69,77	67,81					74,74	75,07
Part de capacité (3)			18,65	18,65					100	100
Part de marché (4)			17,41	16,85					100	100
Performance (5)			-1,24	-1,80					Pas de calculs à faire	

(1) : Nombre de véhicules disponibles = capacité en véhicules sur l'année. Considérez que l'année compte 365 jours.

(2) : taux de location : pourcentage de véhicules qui sont loués.

(3) : part de capacité : sur 100 véhicules disponibles sur le marché, combien sont proposés par l'agence Hertz.

(4) : part de marché : s'entend en volume.

(5) : Performance = part de marché moins part de capacité.