

## **BTS Management des Unités Commerciales**

### **Épreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

**Session 2008**

**Sujet n° K 08-2**

**Thème : La vente, la négociation et la relation de service.**

#### **Question 1**

- Montrez l'importance et le contenu de la préparation des contacts commerciaux.

#### **Question 2**

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

Le magasin Kyko fait partie d'un réseau commercialisant des articles de prêt-à-porter féminin. Le cœur de cible est la femme active d'un âge situé entre 25 et 35 ans. Le magasin est localisé dans un centre commercial régional de l'ouest parisien.

La concurrence est assez intense et composée de 3 concurrents directs et de 8 indirects. Un des principaux concurrents a pour habitude de pratiquer des promotions ciblées chaque mois sur quelques articles placés en zone chaude et visibles de l'extérieur.

- Calculez des indicateurs pertinents pour analyser les résultats commerciaux de l'unité commerciale. Commentez les résultats obtenus.
- Déterminez le pourcentage de réduction pratiqué pour la jupe Funy lors de l'opération commerciale « coup de cœur ».
- Calculez la quantité supplémentaire de jupes qu'il faut vendre pour obtenir un chiffre d'affaires supérieur de 5 %.

#### **Question 3**

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez comment vous avez préparé vos entretiens de vente.

**ANNEXE 1 : Présentation de l'enseigne**

L'assortiment est assez vaste et il est renouvelé tous les mois. Les vêtements sont mis en valeur par un merchandising soigné et des silhouettes de mannequins présentent différentes tenues possibles. Les objectifs à atteindre sont de 15% pour le taux de transformation et de 75 euros pour le panier moyen.

La vente conseil est pratiquée. Le personnel doit accueillir chaque cliente, découvrir ses besoins et argumenter en proposant des produits adaptés. Il faut aussi inciter la cliente à acheter des « ensembles », c'est-à-dire un haut et une jupe ou pantalon.

**ANNEXE 2 : Indicateurs de suivi pour les samedis du mois de mai**

Date	Nombre d'entrées dans le magasin	Nombre d'acheteurs	Objectif de CAHT	CAHT réalisé
Samedi 7 mai	3 230	388	30 000	30 652
Samedi 14 mai	3 300	330	30 000	26 730
Samedi 21 mai	3 400	319	30 000	26 158

**Résultats des visites « client mystère »**

Chaque critère fait l'objet d'une note sur 10 points, 10 étant la meilleure note.

Vendeur	Accueil	Découverte	Argumentation	conclusion	Ventes additionnelles
B.A	7	5	4	4	4
L.D	8	4	3	2	2
M.P	9	3	2	2	0
O.I	7	2	1	1	0

**ANNEXE 3 : Données sur l'opération commerciale « coup de cœur »**

Produit « jupe Funy »

Promotion pendant une semaine à partir du 30 mai.

Prix unitaire de 49 euros TTC avant la promotion.

Le prix sera de 39 euros TTC pendant la promotion.

Le chiffre d'affaires réalisé par cette jupe dans la semaine précédent l'opération est de 735 euros TTC.