

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2006

Sujet n°2

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

Question 1

- Présentez les étapes d'un contact commercial.

Question 2

A l'aide des annexes 1 et 2, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Vous êtes manager du rayon photo du magasin Darty de Lille et vous venez de recevoir un nouvel appareil photo numérique.

Compte tenu de la qualité de l'appareil et de son prix, vous pensez pouvoir réaliser de nombreuses ventes. Pour réussir à convaincre un maximum de clients, l'argumentaire produit doit être correctement élaboré.

Les objectifs commerciaux pour les appareils photos numériques n'ont pas encore été atteints par les 3 vendeurs du rayon. Vous décidez d'étudier les performances de vos collaborateurs pour comprendre les raisons de ce retard.

- Concevez un argumentaire pour l'appareil photo.
- Analysez les résultats obtenus par les trois vendeurs.
- Proposez vous quelles solutions pour accroître les performances commerciales de chacun des trois vendeurs.

Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance d'établir une relation commerciale durable.

Annexe 1 :
le KONICA MINOLTA Z3

	Nombre de clients intéressés	Nombre de clients signés		Ecart sur objectif
FABRIEN	300	280		-5
CHRISTOPHE	277	80		-26
LEO	340	222		-18
	1054	582	134	-45

- Appareil photo numérique doté d'un capteur CCD de 4,2 millions de pixels, d'un zoom optique 12x et d'un mode vidéo sonore haute qualité.
- Les plus de ce modèle : zoom optique surpuissant et stabilisateur d'image : images nettes en toutes circonstances. Les cadrages les plus lointains sont réalisables grâce à un stabilisateur intégré au capteur, en mode photo et vidéo. La mise au point est ultra rapide pour un autofocus efficace grâce à un processeur ASIC dédié (confirmation du point en 0,15 secondes).
- Le zoom est silencieux. Pas de bruit lors des captures vidéos lorsque les cadrages sont modifiés.
- Le mode vidéo est en qualité TV et sortie TV.
- Le flash est intégré (+ griffe pour flash additionnel).
- Prix de vente : 299 euros

Annexe 2 :

Les performances des 3 vendeurs mois de septembre

	Nombre de clients rayon	Nombre de clients contactés	Nombre de clients intéressés par un appareil photo numérique	Nombre de clients argumentés	nombre d'appareils numériques vendus	objectifs	Écarts sur objectifs
FABIENNE		720	360	288	55	60	- 5
CHRISTOPHE		554	277	88	35	60	- 25
LEO		660	340	222	44	60	- 16
	2 520	1 934	977	598	134	180	- 46

Question 1

- Présenter les étapes d'un contact commercial

Question 2

À l'aide des annexes 1 et 2, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Vous êtes manager du rayon photo du magasin Darty de Lille et vous venez de recevoir un nouvel appareil photo numérique.

Compte tenu de la qualité de l'appareil et de son prix, vous pensez pouvoir réaliser de nombreuses ventes. Pour répondre à ce vœux un maximum de clients, l'argumentaire proposé doit être particulièrement élaboré.

Les objectifs commerciaux pour les appareils photos numériques n'ont pas encore été atteints par les 3 vendeurs du rayon. Vous décidez d'étudier les performances de vos collaborateurs pour comprendre les raisons de ce retard.

- Concevoir un argumentaire pour l'appareil photo.
- Analyser les résultats obtenus par les trois vendeurs.
- Proposer vous quelles solutions pour améliorer les performances commerciales de chacun des trois vendeurs.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, comment l'argumentaire établit une relation commerciale durable.