

## BTS Management des Unités Commerciales

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

Session 2008

Sujet n° 6

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

##### Question 1

- Caractériser les étapes du déroulement du contact commercial

##### Question 2

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

Vous êtes stagiaire au service marketing de l'enseigne de vente par correspondance CAMIF. Le service marketing souhaite développer un nouveau service : la carte cadeau.

Ce système proposé depuis quelques années par de nombreux distributeurs recueille l'engouement toujours croissant des consommateurs. Une opération de prospection téléphonique sera lancée prochainement pour promouvoir cette nouvelle carte auprès des clients de la CAMIF.

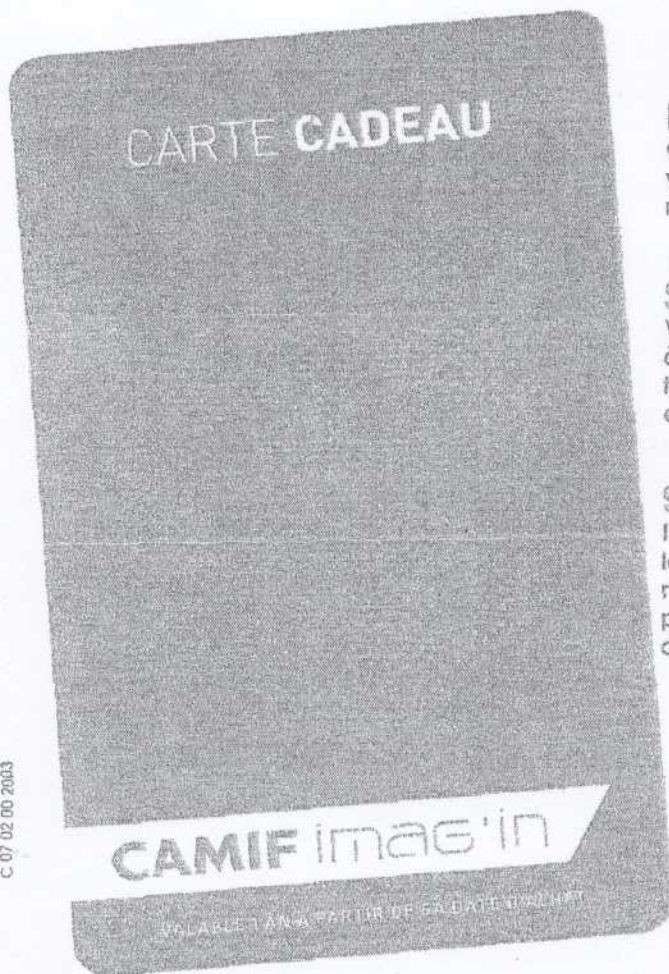
- Concevez, à partir de l'annexe jointe « Offrez une carte cadeau », l'argumentaire qui sera utilisé par les téléopérateurs dans le cadre de l'opération de promotion de la carte cadeau CAMIF.
- Citez les indicateurs que la CAMIF peut mettre en place afin de mesurer les résultats de cette opération commerciale
- Montrez l'importance de cette opération commerciale pour la CAMIF.

##### Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance des attitudes et des comportements des personnels de contact.

# Offrez une carte cadeau

vous êtes sûrs de faire plaisir...



## NOUVEAU

Carte cadeau CAMIF imag'in valable dans tous vos magasins.

## SIMPLE

Vous choisissez le montant à offrir\*. Carte utilisable dans tous vos magasins Camif en une ou plusieurs fois.

## SYMPA

Il suffit au bénéficiaire de la carte de se rendre en magasin et de choisir parmi des milliers d'idées cadeaux.

C 07 02 00 2003

Cette carte est un bon d'achat qui permet à son titulaire de régler ses achats uniquement dans les magasins de l'enseigne CAMIF. Elle est valable 1 an à compter de sa date d'achat. Elle ne peut donner lieu à aucun remboursement même partiel ou être remplacée en cas de perte, de vol ou à l'arrivée de sa date de validité. Le paiement avec la carte peut-être effectué en une ou plusieurs fois à hauteur du montant de la carte et être complété par un autre mode de paiement si nécessaire. Si le premier achat n'atteint pas le montant de la carte, le solde reste disponible à chaque achat successif jusqu'à l'épuisement du solde de la carte ou à l'arrivée du terme de validité. \* d'un montant minimum de 20 €