

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

Session 2008				
RAYON	% du chiffre d'affaires	Chiffre d'affaires en €	Normes de rendement (CA/m <sup>2</sup> )	Surface nécessaire (en m <sup>2</sup> )
<b>Sujet n° 3</b>				
Boulangerie	25		6 000€/m <sup>2</sup>	
Liquides	14		8 000€/m <sup>2</sup>	
Poisserie/charcuterie traînée	20		24 000€/m <sup>2</sup>	
Commerces/groceries	15		9 000€/m <sup>2</sup>	
Fruits et légumes	11		9 000€/m <sup>2</sup>	
Bazar courant	7		3 000€/m <sup>2</sup>	
Bazar courant	5		2 4 000€/m <sup>2</sup>	
TOTAL				4 863€/m <sup>2</sup>

### Thème : La gestion de l'offre

#### Question 1

Définir la notion d'assortiment et précisez ses caractéristiques.

#### Question 2

A l'aide de l'annexe 1, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Dans la perspective de l'ouverture d'un hypermarché Cora dans votre région, il vous est demandé, en tant que manager stagiaire de réfléchir à une allocation optimale de cette future surface de vente.

- Complétez le tableau en vous appuyant sur les normes de rendement des différents rayons d'un hypermarché et sur le chiffre d'affaires prévisionnel. Commentez vos résultats.
- Exposez les limites de cette méthode de calcul de l'allocation de la surface d'une unité commerciale.
- Exposez les moyens à mettre en œuvre pour informer vos futurs clients de cette ouverture prochaine.

#### Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez que l'offre concourt à la fidélisation de la clientèle.

## Annexe 1

Il est prévu l'ouverture d'une unité commerciale de 7 000 m<sup>2</sup> dont le chiffre d'affaires prévisionnel est de 48 000 000 €.

RAYON	% du chiffre d'affaires (CA) prévu	Chiffre d'affaires en €	Normes de rendement (CA/m <sup>2</sup> )	Surface nécessaire (en m <sup>2</sup> )
Epicerie	25		6 000€/m <sup>2</sup>	
Liquides	14		8 000€/m <sup>2</sup>	
Boucherie/charcuterie/traiteur	20		24 000€/m <sup>2</sup>	
Crémèrie/surgelés	15		9 000€/m <sup>2</sup>	
Boulangerie/pâtisserie	3		6 000€/m <sup>2</sup>	
Fruits et légumes	11		9 000€/m <sup>2</sup>	
Bazar courant	7		3 000€/m <sup>2</sup>	
Textile courant	5		2 400€/m <sup>2</sup>	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>48 000 000</b>	<b>6 865€/m<sup>2</sup></b>	<b>7 000</b>

\* (1)  $48\,000\,000\text{€} \times 0,14 = 6\,720\,000\text{€}$   
 \* (2)  $12\,000\,000\text{€} / 6\,000\text{€} = 2\,000\text{ m}^2$

- Expliquez vos résultats.

Il ne faut pas allouer la surface d'un rayon en fonction de son pourcentage de chiffre d'affaires prévisionnel (ce qui aurait donné pour le rayon Epicerie :  $6\,000\text{ m}^2 \times 0,25 = 1\,500\text{ m}^2$ ), mais en fonction des normes de rendement de ce rayon, pour atteindre le CA prévisionnel.

- Décrivez quelles sont les limites de cette méthode de calcul de l'allocation de la surface d'une unité commerciale.

Il s'agit d'une méthode purement « comptable » qui ne tient pas compte de l'environnement de l'unité commerciale, de ses caractéristiques propres, de ses forces et faiblesses, de l'assortiment proposé, de la méthode de vente, etc. Il faudra donc agrandir ou restreindre au besoin certains rayons en fonction de la réalité commerciale de cette unité.

- Presse locale, radio locale, affichage, prospectus

### Question 1

A apprécier selon l'expérience et les données