

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2006

Sujet n°6

Thème : La mercatique après vente

Question 1

- Présentez les axes principaux d'une politique de fidélisation des unités commerciales.

Question 2

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

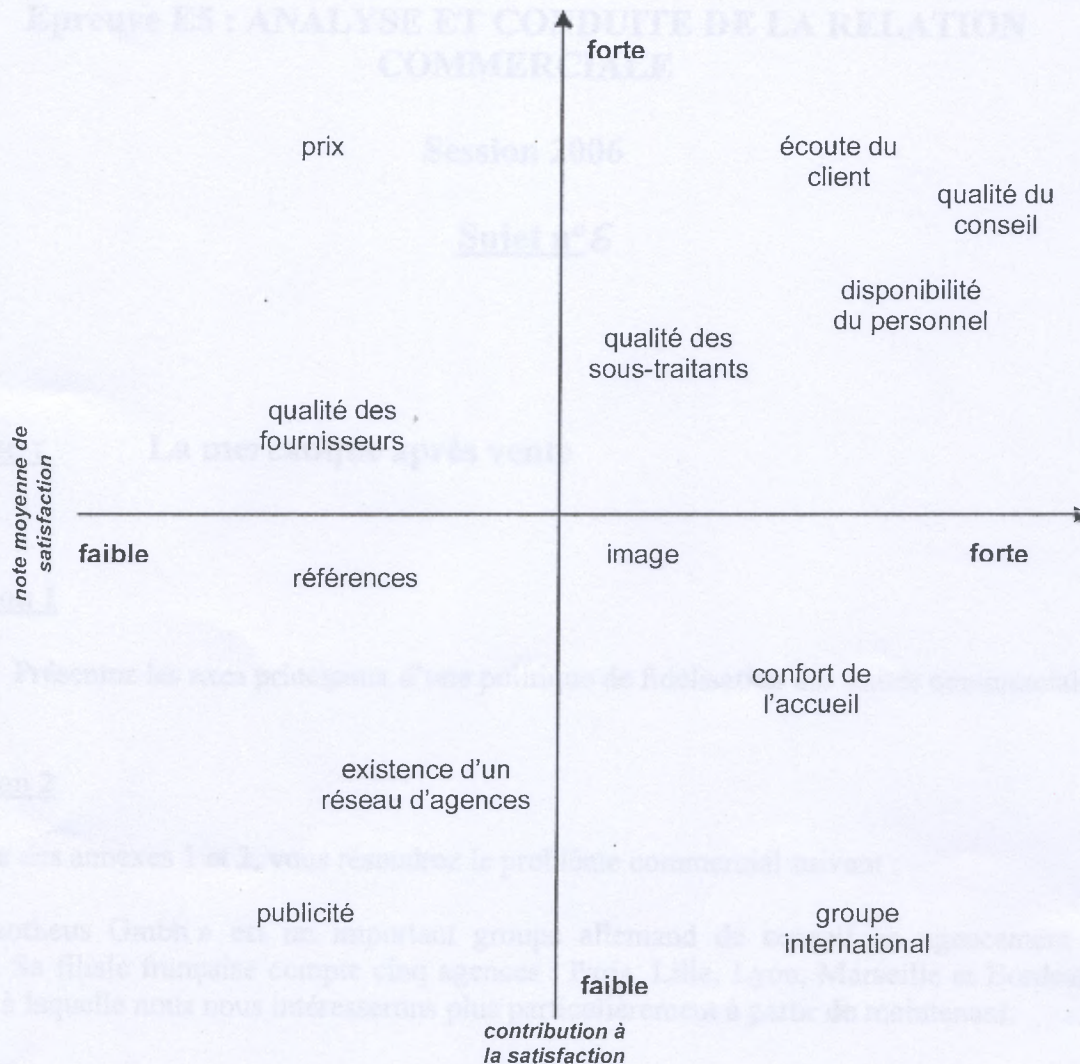
« Promotheus GmbH » est un important groupe allemand de conseil en agencement de bureau. Sa filiale française compte cinq agences : Paris, Lille, Lyon, Marseille et Bordeaux, agence à laquelle nous nous intéresserons plus particulièrement à partir de maintenant.

- Interprétez la carte de satisfaction de la clientèle proposée en annexe 1.
- Montrez l'intérêt d'un logiciel de GRC pour améliorer la satisfaction des clients.
- Évaluez l'impact de l'achat du logiciel de GRC dans les deux hypothèses listées en annexe 2. Jugez de l'intérêt de cet achat.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance de la qualité de la relation entre l'unité commerciale et sa clientèle.

Annexe 1 : carte de satisfaction



Annexe 2 : Achat d'un logiciel de GRC.

Le CAHT annuel de la société devrait s'élever en fin d'exercice à 600 000 € (TVA 19,6 %), chiffre sur lequel elle réalise en moyenne une marge de 1,5 %. L'agence envisage l'achat auprès de la société « BlueRock Software »¹ de deux licences d'une suite logicielle complète de Gestion de la relation client (*Customer relationship management*) pour un coût unitaire HT de 1 000 € (TVA 19,6 %) incluant un support technique d'un an et une mise à jour logicielle de trois ans, période à l'issue de laquelle les licences devront être renouvelées.

Elle envisage deux hypothèses quant aux conséquences de cet achat sur sa marge :

- hypothèse basse : l'accroissement de la marge annuelle sera de 10 % la première année et n'évoluera pas (restera constante) les années suivantes ;
- hypothèse haute : l'accroissement de la marge annuelle sera de 10 % chaque année.

¹ Logiciels du Rocher bleu