

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2006

Sujet n° 5

Thème : Les performances commerciales

Question 1

- Présentez les principaux outils de mesure et de suivi de la performance commerciale.

Question 2

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

Situé dans l'aéroport de Nantes, l'agence Hertz dispose de 87 véhicules en location. Elle propose différents modèles : voiture citadine (type Opel corsa), berline (type Citroën C5), et également des monospaces (type Renault espace).

Vous êtes l'adjoint du directeur et vous l'aidez à rassembler des indicateurs pour un diagnostic d'activité.

Par l'intranet vous avez rassemblé quelques chiffres concernant votre agence et ceux des concurrents implantés également dans la zone commerciale de l'aéroport.

- Complétez le tableau de l'annexe.
- Analysez et commentez les résultats obtenus.
- Formulez des propositions afin d'améliorer l'indicateur « Performance ».

Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt de la mesure et du suivi de la performance commerciale.

ANNEXE :

| Année | Agence Hertz | | Concurrent 1 | | Concurrent 2 | | Concurrent 3 | | Total Zone | |
|-----------------------------------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|------------------------|--------|
| | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 |
| Nbre de véhicules en location | 87 | 87 | 47 | 47 | 72 | 72 | 46 | 46 | 252 | 252 |
| Nbre de journées de location | 23 632 | 23 838 | 11 969 | 11 633 | 21 143 | 20 944 | 12 005 | 12 638 | 68 749 | 69 055 |
| Prix moyen | 52,20 | 53,86 | 48,84 | 53,62 | 49,01 | 54,75 | 48,85 | 51,27 | 50,05 | 53,62 |
| Nbre de véhicules disponibles (1) | | | 17155 | 17155 | | | | | 91 980 | 91 980 |
| Taux de location (%) (2) | | | 69,77 | 67,81 | | | | | 74,74 | 75,07 |
| Part de capacité (3) | | | 18,65 | 18,65 | | | | | 100 | 100 |
| Part de marché (4) | | | 17,41 | 16,85 | | | | | 100 | 100 |
| Performance (5) | | | -1,24 | -1,80 | | | | | Pas de calculs à faire | |

(1) : Nombre de véhicules disponibles = capacité en véhicules sur l'année. Considérez que l'année compte 365 jours.

(2) : taux de location : pourcentage de véhicules qui sont loués.

(3) : part de capacité : sur 100 véhicules disponibles sur le marché, combien sont proposés par l'agence Hertz.

(4) : part de marché : s'entend en volume.

(5) : Performance = part de marché moins part de capacité.