

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n°7

Thème : Les performances commerciales

Question 1

- Déterminez les moyens et outils d'évaluation des performances

Question 2

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

L'enseigne Etam est spécialisée dans le prêt-à-porter féminin et la lingerie. Elle dispose également d'une large gamme d'accessoires.

Vous êtes assistant manager du magasin Etam au centre commercial « Les 4 temps » à La Défense et vous devez analyser les résultats commerciaux du point de vente.

- Complétez et analysez le tableau récapitulatif d'activité donné en annexe 2 afin de dégager les points forts et les points faibles.
- Déterminez les causes susceptibles d'expliquer la situation.
- Proposez les actions que vous jugez utiles de soumettre à votre responsable afin d'améliorer les performances de votre unité commerciale.

Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance de l'utilisation des tableaux de bord pour le management de l'équipe commerciale

Annexe 1

Données fournies par le magasin pour la journée du 20 Janvier

Tranche horaire	Chiffre d'affaires réalisé en euros	Nombre de clientes	Visiteuses
De 10h à 13h	1125	29	131
De 13h à 16h	1930	54	274
De 16h à 19h	1720	49	262

Annexe 2

Tableau récapitulatif de l'activité de la journée du 20 janvier à remplir par le manager

Journée du :			Panier moyen (à calculer):					Taux de transformation attendu:21%				
Tranche horaire	Objectif C.A.	Obj cum. CA	CA Réalisé	CA Cumulé	Ecart en valeur et en %	Clientes			Visiteuses		Taux transformation	
						Obj.	Réalisé	Cumulé	Réalisé	Cumulé	Par tranche horaire	Cum.
10h:13h	1200	1200				32						
13h/16h	1800	3000				48						
16h/19h	1600	4600				43						

Cum : Cumulé

Obj : Objectif