BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Sujet n°2

Session 2013

THEME : 425- L'évaluation des performances commerciales

Question 1

Décrire les principaux indicateurs présents dans un tableau de bord et déterminer les moyens et outils d'évaluation des performances.

Vous intégrez en qualité d'adjoint chef de rayon, l'unité commerciale BOULANGER située dans la banlieue résidentielle d'une grande agglomération française. Face à une concurrence intense, votre réseau a choisi d'axer sa politique commerciale d'une part sur la gestion de la qualité et d'autre part, sur l'optimisation de la clientèle potentielle. Dans le cadre de votre formation en tant que stagiaire vous allez suivre un module de formation concernant les outils de suivi de la performance et leur analyse

Question 2

Q2-1 Nous sonnes fin juin et votre supérieur souhaite faire un « point de passage » sur les 6 premiers mois de l'année **qui doivent normalement correspondre à 55% des objectifs annuels** Complétez les données manquantes sur le tableau de bord (annexe 1)

Q2-2 Expliquez l'utilité du tableau de bord pour un Chef de rayon

Q2-3 A partir du tableau rempli, citez les actions commerciales à mener en priorité

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.

UNIVERS GROS ELECTRO MENAGER

	RÉALISATIONS DU MOIS DE JUIN	VENTES CUMULÉE A FIN MAI	VENTES CUMULÉE A FIN JUIN	OBJECTIFS FIN JUIN = 55% DE L'OBJECTIF ANNUEL	RÉALISATION FIN JUIN EN %	OBJECTIF ANNUEL	RÉALISATION DE L'OBJECTIF ANNUEL en %
Encours produits en NOMBRE							
Lave linge et sèche-linge	4				96	45	
Lave-vaisselle		28	34	30			
Réfrigérateur / congélateur	8	20	28	28	100	51	55
Cave à vin et accessoires	3	9	12	19	63	35	34
Table de cuisson	6	51	57	51	112	92	62
Cuisinière	5	20	25	22	114	40	63
Four micro-ondes	2	4	6	17	35	30	20
Hotte	4	14	18	17	106	30	60
Encastrable/Intégrable	3	10	13	44	30	80	16
Cuisine sur mesure	1	4	5	12	42	22	23