

BTS Management des Unités Commerciales

Épreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2008

Sujet n° 7

Thème : L'animation de l'équipe

Question 1

- Présentez les dimensions de l'évaluation.

Question 2

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

Adjoint(e) à Monsieur BRAHO, responsable d'agence à La Poste, vous êtes chargé(e) de mener à bien une opération de développement du service « GENIUS » de La Poste. L'objectif de cette opération est de diversifier les activités de La Poste auprès de la clientèle « particuliers ».

- Analysez les performances de l'équipe de conseillers.

- Commentez les résultats obtenus.

- Proposez des outils de motivation afin d'assurer la rentabilité du produit « GENIUS ».

	Nombre de contacts par téléphone	Nombre de RDV obtenus	Nombre de contrats	Objectifs
M. Louis	350	18	10	30
Mme Georges	500	152	52	50
M. Briand	450	212	72	50

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance de l'outil informatique dans l'évaluation des performances.

Annexe 1 : Présentation du service GENUIS

Genius service illimité

Pour **30 € TTC par an** (15 euros après défiscalisation), Genius service illimité répond à toutes vos demandes de recherche de services à domicile, sans limite, pendant une année et ce pour tous les services entrant dans la catégorie **des services à la personne**, du ménage à la garde d'enfants, au soutien scolaire et au maintien à domicile de vos proches, en passant par le jardinage et bien d'autres services encore...

C'est la **formule idéale** pour trouver les prestations auxquelles vous avez déjà pensé, mais aussi celles que vous n'aviez pas encore imaginées pour vous simplifier la vie. Vous avez la possibilité de contacter un conseiller Genius à tout moment, **tout au long de l'année et autant de fois que vous le souhaitez**

Genius service à la demande

Pour **9,50€ TTC (4,75 euros après défiscalisation)**, Genius service à la demande trouve pour vous le prestataire dont vous avez besoin, pour le ménage par exemple. Si vous souhaitez, ensuite, trouver un prestataire pour un autre service, disons du jardinage, vous devez verser à nouveau 9,50 € TTC sur votre compte client Genius (sachant que cette somme est, elle aussi, défiscalisable).

C'est la **formule idéale** pour rechercher un **service précis**, répondre à un **besoin immédiat et unique**, ou tout simplement pour **essayer** Genius sans engagement de durée.

A noter : vous n'avez pas à reverser 9,50 € si le nouveau service que vous souhaitez est aussi proposé par le prestataire que Genius a déjà trouvé pour vous. Dans notre exemple ci-dessus, vous n'avez pas à repasser par Genius si le prestataire qui assure le ménage à votre domicile est également en mesure d'y assurer les petits travaux de jardinage.

Annexe 2 : Tableau comparatif des performances commerciales des trois conseillers clientèle « particuliers » de l'agence : Résultats mois de février

	Nombre de clients contactés par téléphone	Nombre de RDV obtenus	Nombre de contrats	objectifs
Mr Camus	350	38	10	50
Mme Georges	500	152	52	50
Mr Briand	450	212	72	50

Le potentiel de développement est important, malgré une concurrence importante.