

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>
--

## U4 - MANAGEMENT ET GESTION DES UNITÉS COMMERCIALES

SESSION 2020

—————  
Durée : 5 heures  
Coefficient : 4  
—————

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue », est autorisé.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14  
(sans compter la page de garde).

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 0 sur 14



## **JouéClub de Hyères**

L'enseigne *JouéClub* propose, dans ses 310 magasins, un large choix de jouets des plus grandes marques. Depuis 2011, des magasins du réseau mettent en place un Drive.

En 2019, *JouéClub* a généré un chiffre d'affaires de 622,8 millions d'euros, affichant une hausse de 3,8 % par rapport à 2018.

Pour l'année 2020, le président du groupe envisage l'ouverture d'une douzaine de magasins et la généralisation du Drive à l'ensemble des magasins français.

L'unité commerciale *JouéClub* de Hyères dirigée par M. LORY, gérant salarié, dispose d'une surface de vente de 550 m<sup>2</sup>. Cette unité commerciale est l'un des trois points de vente *JouéClub* que gère M. LORY dans le département du Var.

Elle est située à proximité du parc de jeux Royal Kids (ZI Saint-Martin) mais est excentrée du centre-ville et de tous les centres commerciaux.

Elle emploie cinq salariés à plein temps.

M. LORY souhaiterait attirer davantage de clients dans son point de vente de Hyères ZI Saint-Martin et se différencier de ses concurrents en mettant en place le Drive à partir du mercredi 2 septembre 2020. Ce projet doit s'étendre à tous ses points de vente durant l'année 2021.

M. LORY vous charge de traiter les dossiers suivants :

**Dossier 1 : Analyse des performances du magasin de Hyères ZI Saint-Martin**

**Dossier 2 : Analyse de faisabilité du projet Drive *JouéClub***

**Dossier 3 : Mise en œuvre du projet Drive *JouéClub***

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 1 sur 14

**DOSSIER 1 : Analyse des performances du magasin de Hyères ZI Saint-Martin  
(Annexes 1 et 2)**

Dans la perspective du projet d'implantation du Drive, M. LORY vous confie l'analyse des performances commerciales de son magasin de Hyères ZI Saint-Martin.

1.1 Analysez et commentez les résultats du point de vente *JouéClub* de Hyères ZI Saint-Martin par rapport à ceux du marché des jeux et jouets.

M. LORY est gérant de trois points de vente dont le magasin de Hyères ZI Saint-Martin dans lequel il a choisi d'installer le Drive.

1.2 Démontrez à l'aide d'indicateurs commerciaux la pertinence de ce choix.

Grâce à l'implantation du Drive dans son point de vente de Hyères ZI Saint-Martin, monsieur LORY envisage une poursuite de la croissance de son chiffre d'affaires (+ 10 %) et de son panier moyen (+ 2 %) pour l'année 2020.

1.3 Calculez les objectifs de chiffre d'affaires et du nombre de passages en caisse pour l'année 2020.

**DOSSIER 2 : Analyse de faisabilité du projet Drive *JouéClub*  
(Annexes 3 et 4)**

M. LORY, souhaitant profiter du développement de la nouvelle tendance de consommation des clients, a réalisé une étude auprès de son réseau *JouéClub*. Il estime que le chiffre d'affaires prévisionnel du Drive pour la première année de fonctionnement (12 mois consécutifs à partir du 2 septembre 2020) s'élèvera à 18 000 € HT.

2.1 Calculez le montant total de l'investissement.

2.2 Calculez le chiffre d'affaires à réaliser la première année de fonctionnement pour dégager un résultat positif.

M. LORY souhaite réaliser une évaluation du coût du financement du système informatique dédié au Drive. Pour cela, il a sollicité deux établissements financiers. Il a obtenu deux propositions.

2.3 Déterminez le montant total des décaissements pour chacune des deux options de financement proposées.

2.4 Présentez une analyse des deux options de financement et préconisez à M. LORY la plus pertinente.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 2 sur 14

**DOSSIER 3 : Mise en oeuvre du projet Drive JouéClub  
(Annexes 5 à 10)**

M. LORY souhaite avoir une vision précise de la durée totale nécessaire à la mise en place du projet Drive. Il projette l'ouverture de son service Drive le mercredi 2 septembre 2020 dans son magasin de Hyères ZI Saint-Martin.

3.1 Déterminez la durée prévisionnelle de la mise en place totale du projet à l'aide d'un outil de planification des tâches.

3.2 Calculez la date de lancement effective du projet afin de respecter la date d'ouverture prévue par le gérant.

M. LORY envisage le recrutement d'un nouveau collaborateur qui sera en charge du Drive. Ce collaborateur sera recruté à plein temps (35 heures hebdomadaires) en CDI et sa prise en fonction se fera 15 jours avant l'ouverture du Drive. Après avoir longtemps hésité entre recruter un collaborateur avec un profil de responsable de Drive et un vendeur, M. LORY a finalement retenu le choix d'un vendeur expert.

3.3 Justifiez le choix de M. LORY de renoncer au recrutement d'un responsable de Drive.

3.4 Concevez l'annonce de recrutement du collaborateur qui sera diffusée sur le site Internet de l'enseigne.

**BARÈME INDICATIF**

Dossier 1	20 points
Dossier 2	27 points
Dossier 3	28 points
Forme	5 points
TOTAL	80 points

## LISTE DES ANNEXES

NUMÉRO	INTITULÉ	PAGE
1	Données sur le marché français des jeux et jouets	5
2	Extraits du journal de caisse <i>JouéClub</i>	5
3	Informations sur le projet Drive <i>JouéClub</i>	5 et 6
4	Options de financement du système informatique	7
5	Liste des tâches du projet Drive	8
6	Agenda du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2020	9
7	Retranscription d'un entretien avec M. LORY	10
8	Concept <i>JouéClub</i> Drive	11
9	Fiche de poste d'un vendeur de jouets en magasin	12 et 13
10	Fiche de poste d'un responsable Drive	13 et 14

## ANNEXE 1 : Données sur le marché français des jeux et jouets

### Le marché français des jeux et jouets en chiffres

Années/Unités	Chiffre d'affaires HT en €
<b>2018</b>	2 439 366 991
<b>2019</b>	2 523 425 909

Source : panel NPD Electronic Point of Sales

## ANNEXE 2 : Extraits du journal de caisse *JouéClub*

### Journal de caisse du point de vente *JouéClub* Hyères ZI Saint-Martin

	Année 2018	Année 2019
Montant des ventes HT (€)	388 868,42	423 418,34
Dont règlement CB (€)	327 400,96	358 411,34
Nombre de passages en caisse	12 553	13 486

### Journal de caisse cumulé des 3 points de vente *JouéClub* (gérés par M. LORY)

	Année 2018	Année 2019
Montant des ventes HT (€)	673 307,60	674 007,78
Dont règlement CB (€)	541 544,96	552 420,88
Nombre de passages en caisse	24 136	23 474

Source : Extraits du journal de caisse

## ANNEXE 3 : Informations sur le projet Drive *JouéClub*

Le concept du Drive chez *JouéClub* repose sur du *picking* magasin : du fait de la spécificité de l'activité, les produits sont pris directement dans le stock du magasin. Le client vient retirer ses produits à l'accueil du magasin.

### I. Dépenses d'investissement du projet

Le système informatique comprend le matériel informatique, les logiciels et l'installation.

Éléments constitutifs	Montant TTC
Logiciel de sauvegarde à distance	474,12 €
Logiciels (programme de gestion de stock, programme de caisse...)	4 783,20 €
Logiciels (monétique intégrée)	1 191,60 €
2 jours d'intervention du réseau pour l'installation des logiciels et la formation de l'équipe	858 € par jour
Matériel informatique	1 675,08 €

TVA au taux normal

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 5 sur 14

## II. Charges liées à la mise en œuvre du projet

### ➤ Charges fixes sur les douze premiers mois d'activité :

#### 1. Mise en place

M. LORY, assisté d'une vendeuse, assure toutes les opérations nécessaires à la mise en place du Drive (organisation et animation de la réunion au personnel, prise de contact avec le réseau *JouéClub* et avec la société informatique, étude des différents devis, conception d'un plan d'aménagement du point retrait Drive, mise en place des logiciels...). Ces opérations nécessitent 5 jours de travail à raison de 8 heures quotidiennes par personne.

#### 2. Formation

Chacun des 4 vendeurs ainsi que M. LORY vont suivre au sein du magasin de Hyères la formation assurée par un formateur du réseau *JouéClub*, à raison de 4 heures par personne.

#### 3. Maintenance

Le contrat de maintenance informatique fait apparaître un coût mensuel de 105 € HT.

#### 4. Fonctionnement

La plateforme de paiement « Paybox », qui permet de proposer aux clients de régler leurs achats par carte bancaire de manière sécurisée, représente un coût de 20 € HT par mois.

#### 5. Autres éléments à prendre en compte

Le système informatique sera mis en service le 2 septembre 2020 et sera amorti sur une durée de trois ans selon la méthode de l'amortissement linéaire.

M. LORY a évalué d'autres charges fixes prévisionnelles (fournitures diverses, campagne de communication...) pour un total de 820 € HT.

### ➤ Charges variables :

Les charges variables sont constituées uniquement du coût d'achat des jouets.

Le taux de marge sur coût variable est égal à 42 %.

### ➤ Remarques générales :

- Le taux de TVA applicable est de 20 %.
- Le coût horaire de la main d'œuvre s'élève à 13,83 € (charges sociales patronales comprises). Dans un souci de simplification, il est le même pour tous les salariés, quels que soient leur ancienneté et leur grade dans l'unité commerciale.

### **Proposition 1 : Conditions de l'emprunt bancaire**

**Organisme prêteur** : CIC

**Montant du prêt** : 7 380 € (une partie du montant de l'investissement sera financée par fonds propres)

#### **Conditions du prêt :**

- Taux d'intérêt annuel : 3 %
- Emprunt remboursable sur 3 ans par mensualités constantes, calculées au taux mensuel proportionnel au taux d'intérêt annuel

Taux proportionnel mensuel = Taux nominal annuel / 12

$$\text{Remboursement par période} = V_0 \times \frac{i}{1 - (1+i)^{-n}}$$

Avec :

$V_0$  = montant emprunté

$n$  = nombre de périodes de remboursement

$i$  = taux d'intérêt par période

- Assurance au taux annuel de 0,4 % du montant emprunté payable chaque année
- Frais de dossier de 150 € payables au déblocage des fonds

### **Proposition 2 : Conditions du crédit-bail**

L'organisme LOCAM propose à M. LORY la solution de financement suivante :

- Dépôt de garantie récupérable en fin de contrat : 950 €
- Paiement d'une redevance annuelle de 3 100 €
- Durée du contrat : 3 ans

Dans l'hypothèse où l'option d'achat sera levée à la fin du contrat, *JouéClub* devra s'acquitter d'un versement supplémentaire de 3 % de la valeur initiale Hors Taxes du système informatique.



**ANNEXE 5 : Liste des tâches du projet Drive**

**Préparation du projet :**

<b>Tâches</b>	<b>Contenu</b>	<b>Durée</b>	<b>Antériorités</b>
A	Organisation d'une réunion pour la mise en place du projet (Préparation pré-réunion comme note de service, ordre du jour et tous supports utiles pour l'animation de la réunion), animation de la réunion et compte rendu	3 jours	-
B	Établir le budget	2 jours	-
C	Prise de contact avec le réseau et l'informaticien pour la mise en place du projet + reçu des différents devis et étude de ceux-ci + acceptation	5 jours	A, B
D	Conception de la communication	2 jours	C
E	Mise en place des logiciels du Drive	1 jour	C
F	Procédure de recrutement d'un vendeur	15 jours	C
G	Formation pour les vendeurs au logiciel du Drive	1 jour	E, F
H	Conception d'un plan d'aménagement	1 jour	C
I	Achat de mobilier spécifique	2 jours	G

**Réalisation du projet :**

<b>Tâches</b>	<b>Contenu</b>	<b>Durée</b>	<b>Antériorités</b>
J	Aménagement du point de retrait Drive	2 jours	G
K	Mise en place de la communication	1 jour	D
L	Ouverture du site dédié au Drive du <i>JouéClub</i> de Hyères ZI Saint-Martin	5 jours	H, I, J
M	Mise en place de promotion sur la carte de fidélité pour attirer des clients dès l'ouverture du Drive et ouvrir de nouvelles cartes de fidélité clients	2 jours	K
N	Finalisation de l'ouverture du point de retrait en magasin	1 jour	L, M

## ANNEXE 6 : Agenda du 3<sup>ème</sup> trimestre 2020

Juillet			Août			Septembre		
1	M	Thierry	1	S	Alphonse	1	M	Gilles
2	J	Martinien	2	D	Julien Eymard	2	M	Ingrid
3	V	Thomas	3	L	Lydie	3	J	Grégoire
4	S	Florent	4	M	Jean-Marie Vianney	4	V	Rosalie
5	D	Antoine	5	M	Abel	5	S	Raïssa
6	L	Mariette	6	J	Sauveur	6	D	Bertrand
7	M	Raoul	7	V	Gaétan	7	L	Reine
8	M	Thibault	8	S	Dominique	8	M	Nativité
9	J	Amandine	9	D	Amour	9	M	Alain
10	V	Ulrich	10	L	Laurent	10	J	Inès
11	S	Benoît	11	M	Claire	11	V	Adelphe
12	D	Olivier	12	M	Clarisse	12	S	Apollinaire
13	L	Henri et Joël	13	J	Hippolyte	13	D	Aimé
14	M	Camille	14	V	Evrard	14	L	Cyprien
15	M	Donald	15	S	Marie	15	M	Roland
16	J	ND Mt Carmel	16	D	Armel	16	M	Edith
17	V	Charlotte	17	L	Hyacinthe	17	J	Renaud
18	S	Frédéric	18	M	Hélène	18	V	Nadège
19	D	Arsène	19	M	Jean Eudes	19	S	Emilie
20	L	Marina	20	J	Bernard	20	D	Davy
21	M	Victor	21	V	Christophe	21	L	Matthieu
22	M	Marie Madeleine	22	S	Fabrice	22	M	Maurice
23	J	Brigitte	23	D	Rose de Lima	23	M	Constant
24	V	Christine	24	L	Barthélémy	24	J	Thècle
25	S	Jacques	25	M	Louis	25	V	Hermann
26	D	Anne et Joachin	26	M	Natacha	26	S	Côme et Damien
27	L	Nathalie	27	J	Monique	27	D	Vincent de Paul
28	M	Samson	28	V	Augustin	28	L	Venceslas
29	M	Marthe	29	S	Sabine	29	M	Michel
30	J	Juliette	30	D	Fiacre	30	M	Jérôme
31	V	Ignace de Loyola	31	L	Aristide			

### Remarques :

Le magasin est ouvert du lundi au samedi.

Le magasin sera fermé le samedi 15 août.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 9 sur 14

**- Comment est conçu le Drive chez JouéClub ?**

Il s'agit en fait de réaliser du *picking* magasin, c'est-à-dire que du fait de la spécificité de l'activité, les produits sont pris directement dans le stock du magasin. Il n'y a pas d'entrepôt spécifique accolé au magasin pour le Drive. Il n'y a pas non plus de gestion particulière pour les stocks et les approvisionnements du Drive.

Il faut bien comprendre que contrairement à la grande distribution alimentaire, nos clients ne commandent pas des quantités importantes à chaque achat. Sauf peut-être, pour la période de Noël.

**- Pouvez-vous être plus précis ?**

Il s'agit véritablement d'un service en plus pour étoffer notre offre globale.

Le client achète et règle son achat sur Internet et ensuite il passe au magasin pour récupérer ses achats auprès d'un vendeur.

**- Comment se passe la récupération des achats ?**

Le client se gare sur le parking comme les autres clients. Il se rend à la caisse et demande ses achats. Il y a une pancarte sur la caisse ou le point accueil indiquant « retrait des achats Internet ». Un vendeur prend en charge le client pour mener une relation comme avec tous les autres clients.

Vu l'activité prévue pour le Drive, une seule personne devrait largement suffire.

Pour la période de Noël, la personne en charge du Drive pourra compter sur le reste de l'équipe de vente, saisonniers compris, pour absorber le surplus d'activité.

**- Quel est l'intérêt pour un client de passer par le Drive ?**

Le client va trouver toute la qualité de nos services, comme les conseils.

Il peut appeler et avoir un vendeur au bout du fil qui lui donnera les conseils comme en magasin.

Comme l'indique le site, le client fait des économies et a l'esprit tranquille.

**- Dans le cadre du projet Drive, quelles seront les principales missions affectées au titulaire de ce nouveau service ?**

Ce poste est dédié à la gestion du service Drive en magasin (préparation des commandes, services à la clientèle, gestion des litiges...). Le ou la candidate devra se former à l'utilisation du logiciel spécifique à ce service.

## Je choisis JouéClub Drive



### Je fais des économies

Avec le service Drive de JouéClub, vous ne payez pas de frais de port. Vous venez chercher votre commande directement en magasin !



### J'ai l'esprit tranquille !

Opter pour le service Drive de JouéClub c'est faire le choix de la tranquillité. Évitez la cohue des magasins et l'attente en caisse, il vous suffit de venir récupérer votre colis au guidon.



### Une solution simple et rapide

Notre magasin JouéClub s'engage à préparer votre commande. Ainsi, pas de délais de livraison. Passez votre commande, et récupérez vos articles sans attendre !



### Je suis accueilli !

Le Drive est un système qui permet de conserver la proximité avec les clients. Le personnel JouéClub est là pour vous apporter conseils et réponses en cas de besoin !



### Je suis rassuré !

Votre commande est préparée directement dans votre magasin JouéClub. Pas d'intermédiaire ! Vous pouvez contrôler vos articles sur place et vous assurer qu'aucune erreur n'a été commise.

Source : [www.joueclub.fr](http://www.joueclub.fr)

## ANNEXE 9 : Fiche de poste d'un vendeur de jouets en magasin

### **Description**

Le vendeur en jouets est en contact permanent avec deux types de public : les parents et les enfants. Il doit savoir répondre aux questions de ses clients en s'adaptant à l'âge de l'enfant, et doit, par conséquent, parfaitement connaître les normes de sécurité, les dernières tendances et proposer des produits en accord avec l'âge, le sexe et les principes de développement de l'enfant.

### **Environnement et conditions de travail**

- Ce métier dynamique s'exerce en magasin, la plupart du temps debout et avec des tâches de manutention.
- Le vendeur travaille souvent le samedi et/ou le dimanche et les horaires sont souvent variables.
- Le vendeur peut être spécialisé sur un univers, une gamme de produits ou polyvalent dans un secteur. Il peut être amené à travailler en réserve, en rayon ou en caisse, seul, en binôme ou en équipe.

### **Activités principales**

- Connaître les modes et tendances des jeux et jouets
- Analyser les goûts et les envies des enfants ; identifier les attentes et besoins des parents : articles de divertissement, jeux éducatifs ou autres...
- Renseigner et orienter les clients vers les jouets les plus adaptés selon l'âge des enfants, en accord avec les principes de développement et de psychologie de l'enfant
- Expliquer le fonctionnement des jeux et jouets et faire des démonstrations
- Satisfaire le client, finaliser la vente et fidéliser
- Assurer le service après-vente des produits

### **Activités complémentaires**

#### **Gérer la relation fournisseur**

- Assurer le réassortiment « produit » et commander les produits en fonction de la demande des clients et des spécificités du magasin
- Suivre la gestion des commandes
- Remonter les informations concernant les fournisseurs

#### **Participer à la gestion de l'entreprise**

- Assurer l'animation commerciale du rayon en vue de l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires et de marge commerciale
- Mener des actions de prospection : rédiger des argumentaires de vente, relancer certains clients...
- Assurer une veille concurrentielle (type de produits et prix pratiqués chez les concurrents)
- Il n'y a pas de prérequis spécifique en terme de formation pour devenir vendeur. Toutefois, il est essentiel de présenter un fort intérêt pour le secteur d'activités ainsi qu'un très bon relationnel.

### **Compétences**

- Savoir pratiquer l'écoute active pour comprendre la demande et les besoins et motivations de son interlocuteur (client interne/externe ou collaborateur)
- Être pédagogue (pour expliquer des choix techniques ou autres)
- Connaître le domaine de l'enfance, les principes de développement et de psychologie de l'enfant
- Connaître les normes de sécurité associées aux produits
- Savoir ajuster son activité pour absorber les pics d'activité (forte affluence...)

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 12 sur 14

## ANNEXE 9 : Fiche de poste d'un vendeur de jouets en magasin (suite)

### Prérequis d'accès au métier

- Il n'y a pas de prérequis spécifique en terme de formation pour devenir vendeur. Toutefois, il est essentiel de présenter un fort intérêt pour le secteur d'activités ainsi qu'un très bon relationnel.
- Une expérience dans la vente ainsi que la maîtrise de l'anglais sont fortement appréciées.

### Formations fréquentes

- BTS Management des Unités Commerciales, DUT Techniques de commercialisation...
- Titre Professionnel Vendeur Conseil en magasin, Employé Commercial en magasin, Vendeur spécialisé en magasin, Vendeur Conseiller Commercial

### Évolution professionnelle

Marchandiseur, directeur de magasin, directeur adjoint de magasin, directeur régional

Source : [www.orientation-pour-tous.fr](http://www.orientation-pour-tous.fr)

## ANNEXE 10 : Fiche de poste d'un responsable Drive

### Assurer la gestion de son DRIVE au quotidien

- Recevoir les représentants et contribuer au référencement des produits
- Veiller à l'approvisionnement régulier du DRIVE
- Commander les produits référencés
- Contrôler les réceptions de produits
- Organiser le stockage et le rangement en réserve
- Faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité (respect de la chaîne du froid, date limite de péremption, rangements en hauteur, séparation des produits dangereux, procédures en cas de déversement accidentel...)

### Analyser et assurer le développement des ventes du DRIVE

- Participer à la détermination des objectifs du DRIVE et proposer des moyens nécessaires pour les atteindre
- Participer à la fixation des prix et à la décision de promotions commerciales
- Gérer le compte d'exploitation de son DRIVE
- Mettre à jour le fichier caisse
- Vérifier les factures et les pièces comptables
- Tenir à jour les tableaux de bord et autres indicateurs commerciaux agissant sur les résultats de gestion et informer sa hiérarchie de la réalisation du chiffre d'affaires
- Analyser les résultats et proposer des évolutions
- Analyser, remonter et exploiter les informations obtenues auprès de la concurrence et des clients sur l'évolution du marché

### Gérer une équipe

- Animer, former, participer au recrutement et à l'évaluation annuelle de son personnel pour l'aider à formuler ses besoins en rapport avec ses propres objectifs et ceux de l'entreprise
- Informer sur le droit individuel à formation (DIF) et faire un état individuel
- Répartir, planifier et contrôler le travail de son équipe
- Veiller au maintien d'un bon climat social
- Former son personnel aux tâches quotidiennes
- Détecter et promouvoir les meilleurs éléments

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 13 sur 14

## ANNEXE 10 : Fiche de poste d'un responsable Drive (suite)

### **S'occuper de la clientèle**

- Être à l'écoute des besoins des clients
- Informer et conseiller les clients
- Traiter les réclamations et/ou les faire remonter à la hiérarchie
- Se tenir informé de l'évolution du comportement des consommateurs et des tendances du marché des produits
- Se tenir informé des évolutions des marchés et des prix pour communiquer sur ces sujets avec les clients

### **Particularités du poste**

- Disponibilité horaire
- Capacité à mener plusieurs activités de front
- Sens de l'analyse et de la synthèse
- Sens des relations humaines et de l'organisation
- Notions de merchandising
- Éventuellement, port imposé d'une blouse ou d'un uniforme

Source : [www.distrijob.fr/scolaire/manager-drive.asp](http://www.distrijob.fr/scolaire/manager-drive.asp)

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 14 sur 14