

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES
--

U4 - MANAGEMENT ET GESTION DES UNITÉS COMMERCIALES

SESSION 2020

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, 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 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12
(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 12



GoBanqueo est une banque mutualiste : le réseau des Caisses locales constitue le maillon essentiel de l'organisation de GoBanqueo. Il assure un vrai service de proximité aux clients et permet une grande réactivité.

Les Caisses locales sont réunies en Fédérations qui déterminent les grandes orientations, décident de la stratégie et organisent la représentation et le contrôle des Caisses locales.

La Fédération de GoBanqueo Grand Ouest (GBGO), dont fait partie GoBanqueo Toulouse offre une gamme de produits et de services complète qui s'adresse aux particuliers et aux professionnels (agriculteurs, artisans, commerçants, collectivités locales...). Pour s'adapter aux besoins de l'ensemble de sa clientèle, elle a diversifié ses métiers et propose des produits et services aussi bien dans le domaine de la banque que dans celui de l'assurance et de la téléphonie mobile.

Située dans le centre-ville de Toulouse dans le département de la Haute-Garonne, GoBanqueo Toulouse existe depuis 1987. Sa directrice, Madame LOUTZ gère une équipe de 5 chargés de clientèle.

Placé(e) sous l'autorité de Madame LOUTZ, vous êtes amené(e) à prendre en charge les dossiers suivants :

- **Dossier 1 : Analyse des performances commerciales de GoBanqueo Toulouse**
- **Dossier 2 : Remplacement d'un chargé de clientèle**
- **Dossier 3 : Étude d'une demande de prêt professionnel**

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 des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 1 sur 12

**DOSSIER 1 : Analyse des performances commerciales de GoBanqueo Toulouse
(ANNEXES 1 à 4)**

Madame LOUTZ souhaite analyser les performances commerciales de son agence et mesurer l'efficacité de ses trois chargés de clientèle Particuliers en matière de produits d'épargne et d'assurance vie.

- 1.1 Construisez et complétez un tableau de bord des performances commerciales de l'agence GoBanqueo Toulouse pour les produits d'épargne.
- 1.2 Analysez les performances.
- 1.3 Analysez les résultats au 30 avril 2020 de l'agence GoBanqueo Toulouse et des 3 chargés de clientèle Particuliers sur les placements d'assurance vie au moyen des indicateurs appropriés.
- 1.4 Formulez des propositions managériales afin d'améliorer les performances des chargés de clientèle Particuliers.

**DOSSIER 2 : Remplacement d'un chargé de clientèle
(ANNEXES 5 à 7)**

Yasmina ZOUI vient d'obtenir un poste de directrice d'une agence GoBanqueo de la région Grand Ouest. Elle va donc quitter l'agence de Toulouse à la fin du mois de mai. Madame LOUTZ souhaite organiser son remplacement.

- 2.1 Rédigez l'annonce à faire paraître sur l'intranet du réseau GoBanqueo.

Le réseau a présélectionné trois candidatures internes qu'il soumet à Madame LOUTZ.

- 2.2 Construisez et complétez un outil d'analyse des CV permettant de mettre en évidence les points forts et les points faibles.
- 2.3 Rédigez le guide d'entretien que Madame LOUTZ utilisera lors des entretiens de recrutement. Vous limiterez à 10 le nombre de questions posées.
- 2.4 Construisez une grille d'évaluation, support de l'entretien.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 2 sur 12

**DOSSIER 3 : Étude d'une demande de prêt professionnel
(ANNEXES 8 A 10)**

Monsieur LILET, client de l'agence GoBanqueo, a ouvert une franchise ATOL en 2006 à Toulouse. Le franchiseur lui impose un nouvel aménagement dont le coût s'élève à 225 000 €. Son chargé de clientèle Professionnels, Laurent ZIANI, vous demande d'examiner la faisabilité de son projet.

- 3.1. Portez un jugement sur la structure financière du magasin ATOL de M. LILET et sur son évolution à partir des critères de la banque.
- 3.2. Analysez l'évolution de l'activité à partir d'indicateurs appropriés fondés sur les critères de la banque.
- 3.3. Déterminez le coût total du financement du projet.
- 3.4. Analysez l'impact du financement de l'investissement sur la structure financière et concluez sur l'acceptabilité de la demande de financement.

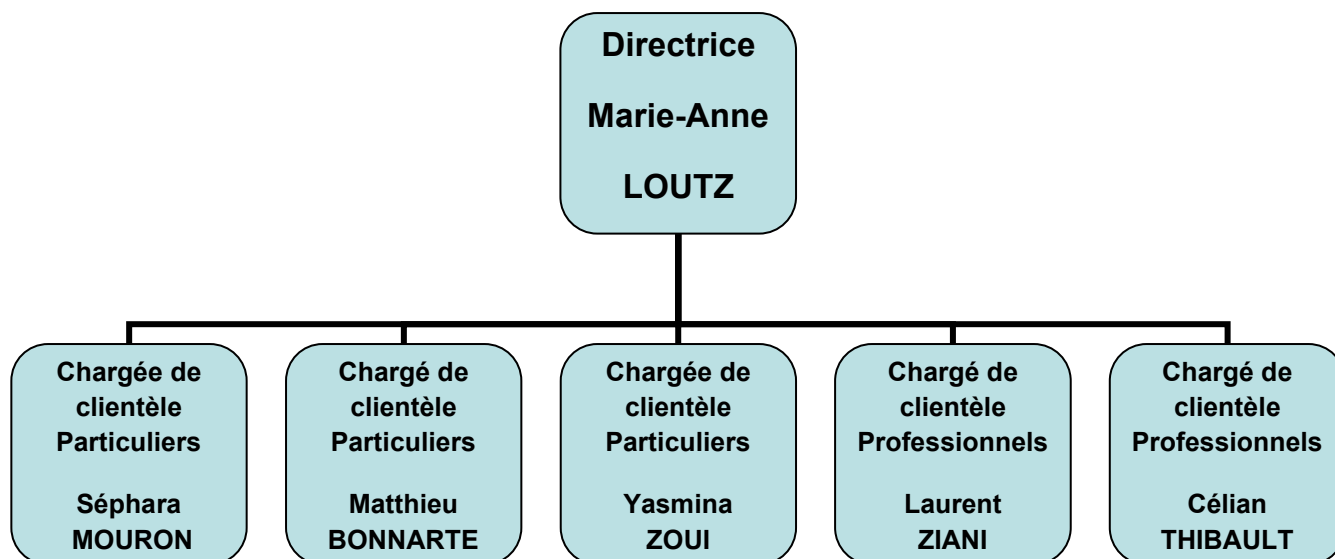
Barème indicatif

Dossier 1	: 25 points
Dossier 2	: 25 points
Dossier 3	: 25 points
Forme	: 5 points
<hr/>	
Total	: 80 points

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Titre	Page
1	Organigramme de l'équipe des chargés de clientèle de l'agence	5
2	Produits bancaires	5
3	Données de l'agence sur les produits d'épargne	6
4	État des placements assurance vie au 30 avril 2020	6
5	Profil des chargés de clientèle Particuliers	7
6	Profil de poste chargé(e) de clientèle Particuliers	7
7	Extraits des CV des candidats retenus pour l'entretien	8
8	Critères d'acceptation d'une demande de financement	9
9	Documents comptables et financiers du magasin ATOL au 31 décembre	10-11
10	Informations sur la demande de prêt – Magasin ATOL/ Monsieur LILET	12

ANNEXE 1 : Organigramme de l'équipe des chargés de clientèle de l'agence



ANNEXE 2 : Produits bancaires

L'épargne bancaire se définit comme l'argent qui reste, une fois toutes les dépenses faites. Cet argent est placé afin de l'économiser et, si possible, d'en tirer une plus-value. Plusieurs produits peuvent être proposés selon les taux de rentabilité recherchés, la disponibilité du capital, les plafonds de ces placements. On trouve le Livret Violet, le Livret Développement Durable (LDD), le Livret Épargne Populaire, le Livret Jeune, le Compte Épargne Logement...

Les titres, et notamment le Plan d'Épargne en Actions (PEA). Le PEA est un support constitué d'un compte titres et d'un compte de liquidités (compte espèces) associé. Il permet de se constituer et de gérer un portefeuille d'actions en bénéficiant d'avantages fiscaux comme une exonération d'impôt sur le revenu. Le PEA s'adresse aux épargnants qui souhaitent diversifier une partie de leur épargne vers les marchés financiers offrant une espérance de performances plus importantes dans la durée, en contrepartie d'un risque de perte en capital.

L'épargne salariale regroupe le Plan d'Épargne Entreprise (PEE), le Plan d'Épargne Interentreprises (PEI), le plan d'Épargne Retraite Collectif (PERCO). Ce système d'épargne collectif permet aux salariés de se constituer un portefeuille de valeurs mobilières. Les versements du salarié peuvent être complétés par des contributions de l'entreprise (abondements). Les sommes sont indisponibles pendant au moins 5 ans, sauf cas de déblocage exceptionnel.

L'Assurance Vie est un produit d'épargne par lequel la banque s'engage à verser à la fin du contrat en plus de votre capital d'origine, les intérêts produits par les versements. Si vous êtes vivant à la fin du contrat, vous récupérez le capital ainsi que ses « fruits », c'est-à-dire, ses intérêts ; en cas de décès avant la fin du contrat, celui-ci est transmis à des personnes désignées « bénéficiaires ». GoBanqueo propose notamment le Plan Assurance Revenus. Ce contrat d'assurance-vie permet de se constituer progressivement une épargne, d'avoir la certitude de percevoir une rente viagère au jour de la retraite et de réaliser des économies d'impôt chaque année.

Source interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 5 sur 12

ANNEXE 3 : Données de l'agence sur les produits d'épargne

Famille de produits	Montant collecté 2019 (En K€)	Objectif annuel 2019 (En K€)	Montant collecté 2018 (En K€)	Objectif annuel 2018 (En K€)
Compte courant Clients	2 815	1 200	1 648	1 100
Épargne Bancaire	2 452	1 520	960	1 200
Titres	124	450	242	150
Épargne salariale	46	35	30	20
Assurance Vie	526	900	743	800
Épargne Totale	5 963	4 105	3 623	3 270

L'activité est régulière toute l'année.

Source : Interne

ANNEXE 4 : État des placements assurance vie au 30 avril 2020

Chargés de clientèle Particuliers	Nombre de contrat assurance vie souscrit depuis le 01/01/2020
Yasmina ZOUJ	75
Matthieu BONNARTE	40
Séphara MOURON	65

Un objectif de 630 contrats est fixé pour l'année 2020 réparti équitablement entre les 3 conseillers clientèle Particuliers.

Les trois chargés clientèle Particuliers ont des conditions de travail équivalente.

Source : Interne

ANNEXE 5 : Profil des chargés de clientèle Particuliers

Yasmina ZOUJ : âgée de 50 ans, elle a fait toute sa carrière à l'agence GoBanqueo Toulouse. Elle a commencé au guichet où elle est restée environ 25 ans. Depuis 5 ans, elle a été promue chargée de clientèle Particuliers. Elle a suivi toutes les formations internes. Profil plutôt administratif. Niveau d'embauche : Bac

Matthieu BONNARTE : âge de 25 ans, avec une ancienneté 2 ans dans l'agence de Toulouse, il a commencé comme chargé d'accueil puis au bout d'un an a été promu chargé de clientèle Particuliers. Profil commercial. Il suit encore les formations internes « les essentiels du métier » avec une partie commerciale très développée axée sur la prospection et la connaissance des produits. Niveau d'embauche : BTS MUC

Séphara MOURON : À 46 ans, elle a fait toute sa carrière chez GoBanqueo et a intégré l'agence de Toulouse en 2018. Son poste précédent était chargé de clientèle Particuliers dans une autre agence de la Fédération GBGO. Profil commercial. Elle a suivi toutes les formations du réseau. Niveau d'embauche : Bac

Source : Interne

ANNEXE 6 : Profil de poste chargé(e) de clientèle Particuliers

Missions

Le(la) chargé(e) de clientèle Particuliers développe, gère et fidélise un portefeuille de clients. Dans le cadre d'une approche par univers de besoins, il(elle) leur vend des produits d'épargne et des services bancassurance (assurances auto, prévoyance, santé habitation).

Activités exercées et compétences principales requises

- **Préparer, organiser et suivre son activité commerciale** : réaliser le diagnostic de son portefeuille et du potentiel de développement, définir un plan et programmer ses actions.
- **Préparer et conduire ses entretiens** : prendre l'initiative des rendez-vous, préparer ses entretiens, personnaliser l'accueil du client, découvrir les besoins et proposer des produits et services correspondants.
- **Conquérir de nouveaux clients** : faire souscrire de nouveaux contrats d'épargne et de bancassurance.
- **Assurer le suivi de la relation** : offrir un service commercial et d'après-vente de qualité.
- **Analyser les risques, anticiper et gérer leur dégradation** : suivre l'évolution des indicateurs risques et intervenir dès dégradation.
- **Communiquer et travailler en équipe.**

Compétences générales

- **Engagement dans l'action** : adaptation aux évolutions de son environnement et actualisation de ses pratiques professionnelles, efficacité opérationnelle, prise d'initiatives et propositions de solutions, respect des règles et des procédures.
- **Relationnel** : courtoisie, esprit d'équipe, solidarité, propension à partager son savoir-faire, sens de l'écoute et de la communication.

Connaissances principales

- **Connaissances juridiques, fiscales, comptables et financières générales**
- **Bureautique, informatique et procédures**
- **Produits et services GoBanqueo**

Source : Interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 7 sur 12

ANNEXE 7 : Extraits des CV des candidats retenus pour l'entretien

CV N°1

Tony OLIVIER - 26 ans - Montauban (distance 55 km)

Formation

BTS Banque
Baccalauréat STMG spécialité Gestion - Finance

Expériences professionnelles

Chargé d'accueil dans l'agence GoBanqueo de Montauban depuis juin 2017
Stages durant sa formation et emplois saisonniers dans le secteur bancaire

Compétences déclarées

Écoute du client
Autonome, dynamique et volontaire

Divers

Rugby - Permis B

CV N°2

Simone LATRAC - 42 ans - Marmande (distance 172 km)

Formation

Diplôme universitaire (maîtrise) en Finance obtenu en 1999

Expériences professionnelles

Chargé de clientèle Particuliers depuis 10 ans - Agence GoBanqueo de Marmande
Chargé d'accueil pendant 2 ans - Agence GoBanqueo d'Albi

Compétences déclarées

Maîtrise des produits de GoBanqueo
Aime le travail en équipe

Divers

Musique, Permis B, Sports mécaniques

CV N°3

Corentin PRENEAU - 32 ans - Agen (distance 116 km)

Formation

BTS Management des Unités Commerciales 2006
Baccalauréat Science et technologie tertiaire (STT) Action et communication commerciale.

Expériences professionnelles

Chargé de clientèle Particuliers depuis 3 ans - Agence GoBanqueo d'Agen
Conseiller commercial véhicules neufs chez Fiat

Compétences déclarées

Maîtrise de l'argumentation commerciale
Maîtrise de l'anglais

Divers

Permis B

ANNEXE 8 : Critères d'acceptation d'une demande de financement

Critères d'acceptation de la banque GoBanqueo pour une demande de financement pour un professionnel :

- Un apport personnel de l'entrepreneur de 8 % minimum
- Un taux d'endettement inférieur à 50 % avant la prise en compte de la proposition de crédit (Taux d'endettement = Dettes financières / total du bilan)

Le chargé de clientèle Professionnel doit analyser l'évolution :

- des indicateurs de structure financière :
 - Fonds de Roulement Net Global (FRNG)
 - Besoin en Fonds de Roulement (BFR)
 - Trésorerie Nette de l'entreprise (TN)
- des ratios de structure financière :
 - Ratio d'indépendance financière
$$R = \frac{\text{Ressources propres}}{\text{Total Dettes}} \times 100$$
 - Ratio d'autonomie financière (Ressources propres / ressources stables)
$$R = \frac{\text{Ressources propres}}{\text{Ressources stables}} \times 100$$
 - Taux d'endettement
$$R = \frac{\text{Dettes financières}}{\text{Total Passif}} \times 100$$
 - Ratio de rentabilité des capitaux propres (résultat net / capitaux propres)
$$R = \frac{\text{Résultat net}}{\text{Capitaux propres}} \times 100$$
- des indicateurs de l'activité et de la rentabilité de l'entreprise :
 - le chiffre d'affaires
 - la marge commerciale
 - le résultat d'exploitation
 - le résultat net
 - la capacité d'autofinancement

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 9 sur 12

ANNEXE 9 : Documents comptables et financiers du magasin ATOL au 31 décembre

Bilans fonctionnels condensés (en €)

ACTIF	2019	2018	PASSIF	2019	2018
EMPLOIS STABLES			RESSOURCES STABLES		
Immobilisations	154 600	154 600	Ressources propres	80 300	70 882
			Dettes financières	132 240	135 667
ACTIF CIRCULANT			PASSIF CIRCULANT		
Stocks	18 601	16 042	Dettes d'exploitation	68 203	88 441
Créances	82 571	98 450			
TRÉSORERIE Actif					
Disponibilités	24 971	25 898			
TOTAL	280 743	294 990	TOTAL	280 743	294 990

Source : Interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 10 sur 12

ANNEXE 9 (suite) : Documents comptables et financiers du magasin ATOL au 31 décembre

Comptes de résultat au 31 décembre (en €)

Charges	2019	2018	Produits	2019	2018
Charges d'exploitation			Produits d'exploitation		
Achats de marchandises	428 500	404 600	Ventes de marchandises	773 800	728 500
Variation de stocks	12 400	8 600			
Achats de matières et autres approvisionnements	6 039	5 950			
Autres achats et charges externes	92 733	98 750			
Impôts et taxes	17 182	16 794			
Salaires	59 518	52 700			
Charges sociales	28 468	25 445			
Dotations aux amortissements et provisions	23 271	21 027			
Total des charges d'exploitation	668 111	633 866	Total des produits d'exploitation	773 800	728 500
Charges financières			Produits financiers		
Intérêts et charges assimilées	1 842	1 879			
Total des charges financières	1 842	1 879	Total des produits financiers	0	0
Charges exceptionnelles	0	0	Produits exceptionnels	0	0
Impôt sur les bénéfices	28 760	26 540			
Total des charges	698 713	662 285	Total des produits	773 800	728 500
Résultat = Bénéfice	75 087	66 215	Résultat = Perte	/	/
Total général	773 800	728 500	Total général	773 800	728 500

Source interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 11 sur 12

ANNEXE 10 : Informations sur la demande de prêt – Magasin ATOL/ Monsieur LILET

- Besoin de financement : 225 000 €
- Autofinancement : 20 000 €

- Taux annuel : 1,5 %
- Montant annuel de l'assurance : 0,4 % du montant emprunté
- Frais de dossier : 610 €
- Remboursement par mensualités constantes sur 8 ans au taux proportionnel mensuel
- Taux proportionnel mensuel = Taux annuel /12
- La première échéance de prêt serait prélevée le 31 janvier 2021.

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

Avec :

V_0 = montant emprunté

n = nombre de périodes de remboursement

i = taux d'intérêt par période

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 12 sur 12