

CORRIGÉ BPO

**Dossier 1 : Les performances des conseillers particuliers  
(Annexes 1 à 5)**

**1.1. Déterminez si les trois conseillers particuliers sont en mesure d'assurer correctement l'ensemble des rendez-vous sur l'année.**

**Nombre de clients particuliers** = 3 214 (clients) – 354 (professionnels) – 190 (patrimoniaux) = 2 670 clients particuliers

**Nombre de rendez-vous nécessaires** = 3 204 RDV (801 + 1 068 + 1 335)

$2\,670 \times 10\% \times 3 = 801$  RDV

$2\,670 \times 20\% \times 2 = 1\,068$  RDV

$2\,670 \times 50\% \times 1 = 1\,335$  RDV

**Nombre de semaines effectives** = 52 – 12 (5 + 5 + 4 + 5 + 3) = 40 semaines

**Capacité en RDV des 3 conseillers** = 22 RDV/semaine X 40 X 3 = 2 640 RDV

Les 3 conseillers ne pourront pas assurer tous les rendez-vous nécessaires.

Écart = 3 204 – 2 640 = 564 RDV

**564 RDV ne seront pas assurés.**

**1.2. Proposez une solution argumentée pour assurer les rendez-vous nécessaires.**

Le calcul montre que les 3 conseillers, compte tenu de leur portefeuille ne sont pas en mesure d'assurer la totalité des rendez vous nécessaires pendant l'année.

Pour les 564 RDV, il peut être fait appel aux conseillers commerciaux accueil qui peuvent gérer des clients et des RDV.

Si on répartit les 564 RDV sur les 2 conseillers accueil, cela représente 282 RDV par conseiller. Sur la base de 40 semaines, le conseiller accueil doit assurer environ 7 RDV par semaine, ce qui semble réalisable.

<b>BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>	<b>SESSION 2017</b>
<b>U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales</b>	<b>Durée : 5 heures</b>
<b>Code sujet : MUMGUC-NC – Corrigé</b>	<b>Page 1 sur 7</b>

### 1.3 Construisez et complétez un tableau de bord permettant de mettre en évidence :

- Le taux de réalisation des objectifs de l'agence sur la semaine N°20
- Le taux d'avancement de l'objectif annuel sur la période écoulée jusqu'en semaine N°20
- L'indice de vente multiple et le taux de concrétisation des entretiens de l'agence.

#### Réalisation objectifs annuels

	Attendu semaine n°20	Réalisé Agence	Taux réalisation objectif	Cumul annuel attendu	Réalisé fin Semaine n°20	Taux d'avancement objectif annuel
Nombre entretiens	64	73	<b>114,06%</b>	2 520	1 054	<b>41,83%</b>
Entretiens avec vente	32	36	<b>112,50%</b>	1 260	562	<b>44,60%</b>
Nombre de ventes	56	58	<b>103,57%</b>	1 890	899	<b>47,57%</b>
Taux de concrétisation des entretiens	<b>50%(1)</b>	<b>49,32%</b>		<b>50%</b>	<b>53,32%</b>	
Indice vente multiple	1,75	<b>1,61</b>		1,50	<b>1,60</b>	
Vente livrets Ouest Innovation	9	9	<b>100,00%</b>	228	187	<b>82,02%</b>
Vente assurances	6	5	<b>83,33%</b>	240	86	<b>35,83%</b>
Dont Assurances biens	3	3	<b>100,00%</b>	120	55	<b>48,83%</b>
Dont Assurances personnes	3	2	<b>66,67%</b>	120	31	<b>25,83%</b>

(1) =  $32/64 \times 100$

### 1.4. Commentez les performances de l'agence.

- Au niveau de l'agence, les objectifs de la semaine ont quasiment tous été atteints en termes de RDV, de ventes, de placement du livret ouest innovation. Seul l'objectif de vente d'assurances à la personne n'est pas atteint.
- Le taux de concrétisation est presque conforme aux prévisions (49,32 % contre 50 % attendu) en semaine N°20. Depuis le début de l'année, le taux de concrétisation est au dessus de l'objectif.
- L'indice de vente multiple est inférieur à celui attendu de la semaine mais reste néanmoins supérieur à l'indice annuel attendu.
- Concernant le cumul, il s'agit de la 20<sup>ème</sup> semaine de travail sur l'année. Si on considère que les ventes sont régulières 38% de l'objectif annuel devrait être réalisé (20 semaines / 52 semaines).

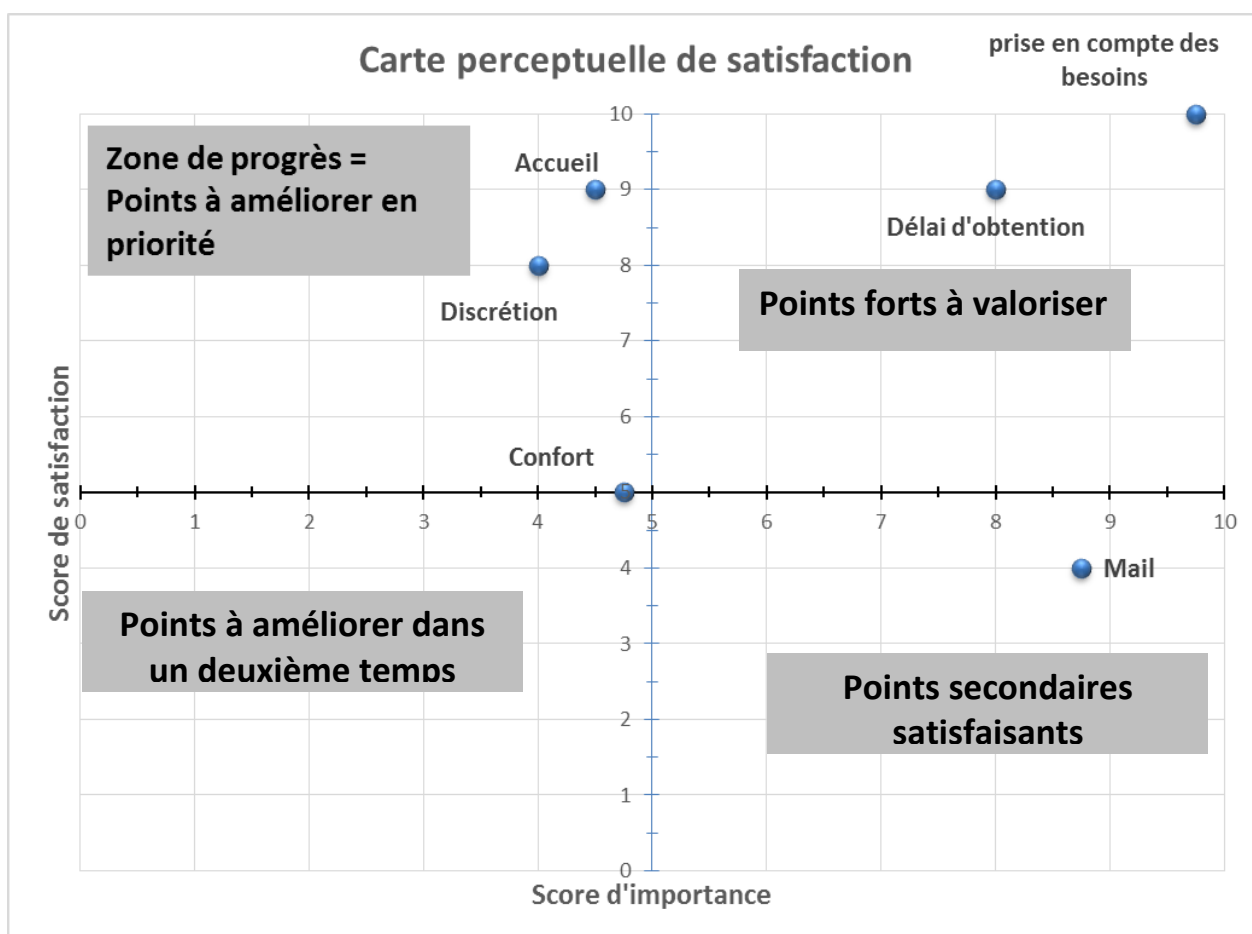
<b>BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>	<b>SESSION 2017</b>
<b>U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales</b>	<b>Durée : 5 heures</b>
<b>Code sujet : MUMGUC-NC – Corrigé</b>	<b>Page 2 sur 7</b>

Les taux d'avancement sont satisfaisants puisque tous les indicateurs (excepté les ventes d'assurances aux personnes) sont supérieurs à 38 %. On peut souligner la bonne performance réalisée sur le livret Ouest innovation.  
 L'indice de vente multiple réalisé dépasse celui attendu.  
 L'indicateur qui présente le plus de retard est la vente d'assurances à la personne.

**DOSSIER 2 : Le management de l'équipe accueil  
 (Annexes 6 à 12)**

**2.1. Réalisez une représentation graphique permettant de visualiser les résultats de l'enquête de satisfaction. Commentez ce graphique.**

*Proposition de représentation*



*Accepter toute représentation intégrant les deux scores sur un même graphique.*

**Commentaires**

L'agence dispose d'atouts importants : le délai d'obtention d'un rendez vous et la prise en compte des besoins par les conseillers.

Les points à améliorer en priorité sont la qualité de l'accueil, le manque de confidentialité dans l'espace d'accueil et le confort de la zone d'attente.

Enfin, la possibilité de joindre son conseiller par mail est une option satisfaisante pour les clients mais jugée moins importante.

<b>BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>	<b>SESSION 2017</b>
<b>U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales</b>	<b>Durée : 5 heures</b>
<b>Code sujet : MUMGUC-NC – Corrigé</b>	<b>Page 3 sur 7</b>

Les zones de progrès concernent la qualité de l'accueil et des éléments matériels auxquels on peut remédier : limite de confidentialité, réaménagement de la zone accueil, installation en zone d'attente de fauteuils et d'outils de convivialité (journaux, fontaine à eau, machine à café, borne WIFI, ...).

**2.2 Construisez le planning des 2 conseillers commerciaux accueil et de l'apprenti pour les 3 derniers jours de la semaine N°22. Déterminez le nombre de rendez-vous clients à programmer pendant ces 3 jours pour Karim Habib et Françoise Guernier ?**

*Proposition de planning des 2 Conseillers accueil et de l'apprenti*

		<b>PLAGE HORAIRE</b>	<b>Karim Habib</b>	<b>Françoise Guernier</b>	<b>Guillaume Normand</b>
JEUDI	MATIN	9h -11h30	<b>2 RDV</b>	Mission administrative	Accueil
		11h30 – 12h30	Accueil		phoning
	APRES-MIDI	13h 30 -14 h 30	Réunion équipe	Réunion équipe	Réunion équipe
		14h30 -15 h 30	<b>4 RDV</b>	Accueil	Mise en place PLV
		15h30-17h		<b>1 RDV</b>	Accueil
		17h -18h30		Accueil	phoning
VENDREDI	MATIN	9h -11h30	Accueil	Mission administrative	Accueil
		11h30 – 12h30	Accueil		phoning
	APRES-MIDI	14h-17h	<b>3 RDV</b>	<b>3RDV</b>	Accueil
		17h-18h30	Accueil	Accueil	phoning
SAMEDI	MATIN	SAMEDI 9h – 12 h 30	Accueil	Mission administrative	Accueil

**Nombre de rendez vous clients pour Karim Habib et Françoise Guernier :**

*Remarque : 13 rendez-vous peuvent être programmés ; la répartition de ces rendez-vous dépend du planning proposé par le candidat.*

Il est possible de programmer 9 RDV pour Karim Habib et 4 RDV pour Françoise Guernier.

<b>BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>	<b>SESSION 2017</b>
<b>U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales</b>	<b>Durée : 5 heures</b>
<b>Code sujet : MUMGUC-NC – Corrigé</b>	<b>Page 4 sur 7</b>

### 2.3 Calculez le nombre nécessaire de clients utilisateurs pour « amortir » le coût annuel de la borne interactive tactile.

#### Coût annuel de la borne tactile :

- Amortissement de la borne :  $4\,200/3 = 1\,400$  €
- Coût de la maintenance = 240 €
- Coût total annuel = **1 640 €**

#### Économie réalisée :

- Économie réalisée sur le passage d'un client =  $25 \text{ €} \times 1,40 \times 3 / 60 = 1,75$  €
- Nombre annuel de clients nécessaire pour rentabiliser la borne  
 $1\,640 / 1,75 = 937,14 = \mathbf{938 \text{ clients}}$

Il faut 938 clients en moyenne dans l'année pour « amortir » le coût de la borne interactive tactile.

### 2.4 Vérifiez que les demandes de congés des trois collaborateurs sont conformes aux contraintes légales et à celles de l'agence.

#### Respect des contraintes légales :

- Karim Habib peut prendre 3 semaines consécutives de congés car un volume de 3 semaines doit être pris entre le 1<sup>er</sup> juin et le 30 septembre. Il est possible de prendre 4 jours consécutifs de RTT et ceux-ci peuvent être accolés aux congés. Cependant, il est recommandé de prendre ces jours de RTT en dehors des vacances scolaires.  
C'est au responsable hiérarchique, à savoir la directrice Madame Fontaine, de valider ou non la demande de 4 jours de RTT en fonction des congés pris par les autres membres de l'équipe. Il faut notamment que le personnel soit suffisant à l'espace accueil.
- Françoise Guernier souhaite prendre 8 jours de RTT. Or, l'accord d'entreprise prévoit un cumul maximum de 5 jours de congés RTT. Elle pourra prendre au maximum 5 jours de congés RTT.
- Nicolas Roussel est arrivé le 1<sup>er</sup> décembre 2016. Au 1<sup>er</sup> juin 2017, il a donc 6 mois de travail effectif, soit 24 semaines. Il peut donc bénéficier de 13 jours ouvrés selon la convention collective. Or, il a demandé 15 jours.

#### Non respect des contraintes de l'agence

- Du mardi 12 Juillet au samedi 15 Juillet, 1 seul collaborateur est présent alors que deux sont nécessaires.
- Du mardi 18 au samedi 232 Juillet, aucun collaborateur n'est présent pour l'accueil.
- Du mardi 25 Juillet au mercredi 2 Août, 1 seul collaborateur est présent.

<b>BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>	<b>SESSION 2017</b>
<b>U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales</b>	<b>Durée : 5 heures</b>
<b>Code sujet : MUMGUC-NC – Corrigé</b>	<b>Page 5 sur 7</b>

## 2.5 Proposez un planning de congés qui respecte les contraintes.

### Remarque

*Toute proposition pertinente respectant les contraintes est acceptée.*

- Karim Habib : 3 semaines consécutives du mercredi 26 Juillet au samedi 12 Août inclus soit 14 jours ouvrés de congés payés et 4 jours de RTT : du mercredi 16 Août au samedi 19 Août.
- Françoise Guernier : mardi 4 Juillet au samedi 22 Juillet soit 14 jours ouvrés de congés payés et 5 jours de RTT du mardi 22 Août au samedi 26 Août inclus.
- Nicolas Roussel : par exemple 13 jours ouvrés de congés du 15 juin au 1 Juillet.

<b>BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES</b>	<b>SESSION 2017</b>
<b>U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales</b>	<b>Durée : 5 heures</b>
<b>Code sujet : MUMGUC-NC – Corrigé</b>	<b>Page 6 sur 7</b>

**Dossier 3 : Étude d'un projet d'investissement  
(Annexes 13 à 15)**

**3.1. Calculez le Besoin en Fonds de Roulement, le Fonds de Roulement Net Global, la Trésorerie Nette, la Capacité d'Autofinancement et le taux d'endettement pour les années 2015 et 2016. Analysez ces indicateurs.**

*Le tableau n'est pas attendu.*

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Évolution</b>
<b>Fonds de roulement</b>	101 563 - 97 557 = <b>4 006 €</b>	121 405 - 112 960 = <b>8 445 €</b>	+ 110,80 %
<b>Besoins en fonds de roulement</b>	24 760 - 21 980 = <b>2 780 €</b>	27 384 - 24 328 = <b>3 056 €</b>	+ 9,92 %
<b>Trésorerie nette</b>	4 006 - 2 780 = <b>1 226€</b>	8 445 - 3 056 = <b>5 389 €</b>	+ 339,6 %
<b>CAF</b>	9 492 + 7 859 = <b>17 351 €</b>	22 518 + 9 620 = <b>32 138 €</b>	+ 85,22 %
<b>Ratio d'endettement</b>	35 975 / 65 588 = <b>0,5485</b>	42 791 / 78 614 = <b>0,5443</b>	

Les indicateurs se sont améliorés. Les fonds de roulement sont positifs. L'équilibre structurel est respecté. Les ressources stables financent les immobilisations.

Le besoin en fonds de roulement a légèrement augmenté. Pour les deux années, le BFR est financé par le fonds de roulement ce qui permet l'obtention d'une trésorerie positive en forte augmentation entre 2014 et 2015.

La CAF est en augmentation grâce à l'augmentation du bénéfice (+ 137 %).

Le ratio d'endettement est stable. Inférieur à 1, il laisse la possibilité d'un endettement supplémentaire.

**3.2. À partir des indicateurs calculés précédemment, indiquez si l'agence d'Avranches peut répondre favorablement à la demande de prêt, en justifiant votre réponse.**

L'annuité du prêt proposé s'élève à 4 367,09 €.

La CAF dégagée par l'activité est largement supérieure à l'annuité de remboursement.

L'entreprise dispose de la trésorerie nécessaire pour l'apport en fonds propres.

La banque devrait répondre favorablement à la demande de financement