

BTS Management des Unités Commerciales
Lycée Antoine Bourdelle
Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION
COMMERCIALE

DEVOIR N°1 Septembre 2008

Thème : S421-1 La relation commerciale et les UC

Question 1

Définir les notions de relation commerciale, préciser les enjeux de cette relation et précisez les moyens à mettre en œuvre

Question 2

Vous êtes stagiaire chez Gamm Vert à Castelsarrasin. Le directeur vous communique les résultats du publipostage du mois de février sur 20 000 clients actuels de l'unité commerciale.

A l'aide de l'annexe 1, vous résoudrez le problème commercial suivant.

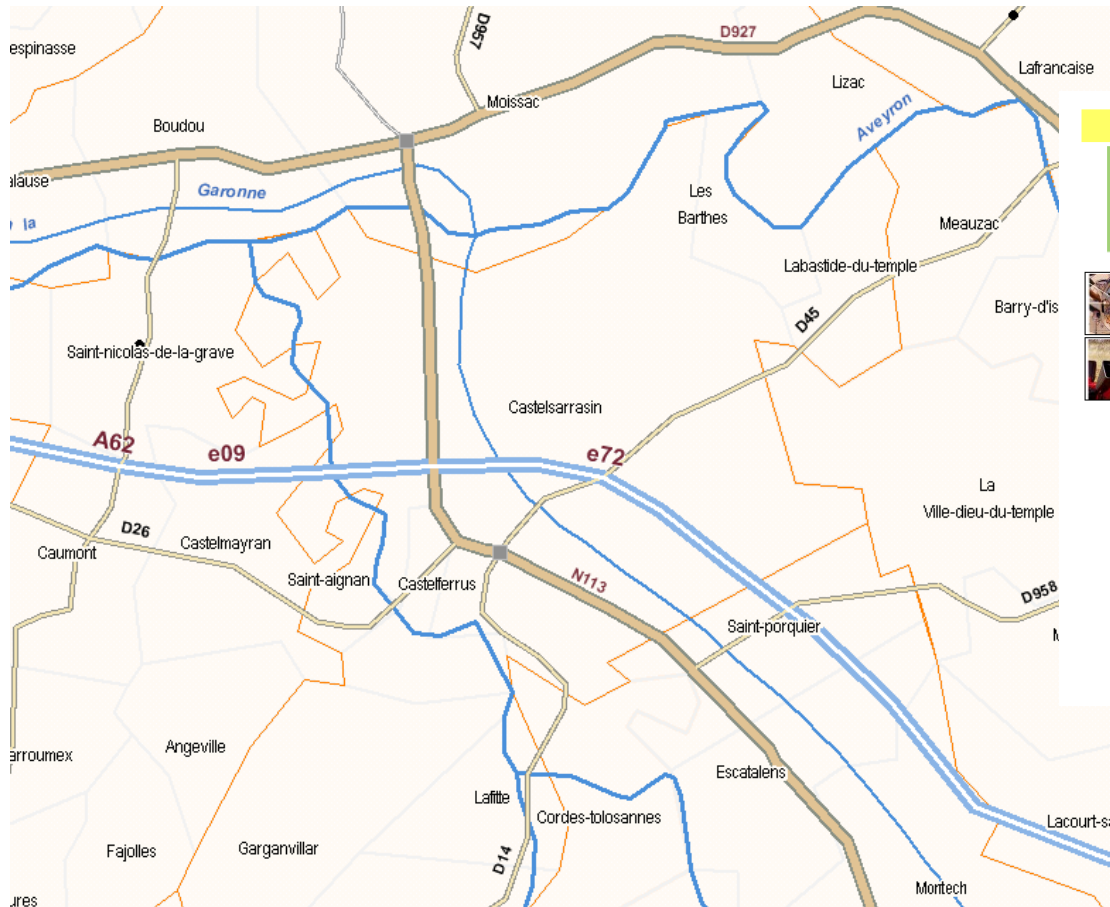
- Que pensez-vous de la rentabilité économique de ce mailing ?

Pour comprendre cet échec, votre professeur vous conseille de faire une analyse statistique des 20 000 mailings envoyés. Vos résultats sont présentés en annexe 2

- Quels sont (ou quel est) les segments les plus rentables ?
- L'année prochaine, à la même époque, Gamm Vert, devra faire la promotion du même produit : que proposez-vous au directeur ?
- QUE faire et COMMENT faire pour affiner la segmentation effectuée par le stagiaire en annexe 2 ?

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt de la segmentation de la clientèle



Commander

Voir bon de commande page suivante

Frais de ports offerts
Caractéristiques

- moteur 4 temps Briggs & Stratton OHV
- Puissance maximale 7,5 CV (5,7 kW) à 3600 tr/min.
- Démarrage manuel
- Carburant : essence sans plomb
- Diamètre de branche jusqu'à 75 mm
- 2 lames et 12 fléaux
- Sac de ramassage en tissu de 90 litres
- Garantie : 2 ans

Avantages Produit

- Convient particulièrement pour les grosses branches
- Idéal pour le compost ou le mulch
- Moteur OHV : silencieux, démarrage facile
- Travail rapide grâce au sac de ramassage très volumineux

Prix public généralement constaté : 1 200 €

Prix Gamm Vert : 717,60 € TTC

Vous économisez : 482,40 €

Annexe 1 : mailing du mois de février :

- Fichier de 20 000 adresses
- Mailing « One shot » (0,6€ l'envoi unitaire)
- Taux de retour du mailing : 0,2%
- Produit : vendu 600€ HT l'unité avec marge de 120€

Annexe2 : le travail du stagiaire

Segment	S1	S2	S3	S4	TOTAL
Effectifs (nb clients)	2 000	6 000	7 000	5 000	20 000
Taux de retour	1%	0,05%	0,17%	0,1%	0,2%

S1 : 82100 Castelsarrasin S2 : 82200 Moissac S3 : Saint Nicolas + Castelmayran S4 : LavilleDieu

« ...Monsieur, je n'avais que l'adresse des clients, alors j'ai fait une segmentation géographique sur code postal....DB »

