

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

Thème : S421-1 : La relation commerciale et son contexte

Question 1

Définir les notions de relation commerciale et de contact commercial.

Question 2

Un groupe bancaire mutualiste leader sur le marché français possède 7 agences à Montauban (82 Tarn-et-Garonne)

Nouvellement embauché(e) en tant que conseiller(e) de clientèle à l'agence de Lalande, votre directeur vous demande de préparer la réunion d'entreprise qui aura lieu début janvier 2009. Votre objectif est de commenter les résultats de l'année 2008 et d'attirer l'attention de vos collègues sur les points forts et faibles du réseau montalbanais.

Votre directeur vous remet les informations contenues dans l'annexe 1

Q1 : Complétez le tableau joint en annexe 1. Vous pouvez, si vous le jugez nécessaire, effectuer d'autres calculs

Q2 Quelles remarques vous inspirent l'analyse des résultats des agences de Villebourbon et de Lalande ?

Q3 Quelles propositions feriez-vous au directeur régional pour raffermir la position concurrentielle de l'agence Lalande, au sein de votre réseau et au sein du marché montalbanais

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, quels peuvent être les inconvénients à l'ajout d'un site de commerce virtuel à une Unité Commerciale Physique

