

## BTS Management des Unités Commerciales

### Épreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n°F07-1

**Thème :** La vente à distance et les unités commerciales virtuelles

#### Question 1 :

- Quelles sont les caractéristiques des unités commerciales virtuelles ?

#### Question 2 :

A partir de l'annexe vous résoudrez le problème commercial suivant.

M. Olivier REVEL est propriétaire d'une unité commerciale de lingerie féminine. Compte tenu des attentes des consommateurs et de leur engouement pour le commerce en ligne, il a décidé de créer un site Internet spécialisé dans la vente de collants.

Vous êtes recruté (e) comme stagiaire par M Olivier REVEL.

- Complétez le tableau de bord de l'annexe 1. Commentez les résultats obtenus.
- Citez et expliquez les indicateurs qui permettraient de réaliser une analyse plus détaillée de la fréquentation du site.
- Proposez des actions afin de développer la fréquentation du site et d'assurer sa rentabilité.

#### Question 3 :

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, vous indiquerez quels sont les moyens de développer la fréquentation et la fidélisation d'une unité commerciale.

## ANNEXE 1

BTS Management des Unités Commerciales

Tableau de bord mensuel		
	09/06	10/06
CATTC	4 615 €	8 643 €
Nombre de visites	1050	2200
Nombre de commandes	152	298
Panier moyen		
Taux de concrétisation (transformation ou conversion)		
<b>Qualité du service</b>		
Nombre de réclamations	4	7
Nombre de retours marchandises	2	6
Taux de réclamations		
Taux de retours		

## Question 1 :

- Quelles sont les caractéristiques des unités commerciales virtuelles ?

## Question 2 :

A partir de l'exercice, vous résoudrez le problème commercial suivant.

M. Olivier REVIL, est propriétaire d'une unité commerciale de lingerie féminine. Compte tenu des attentes des consommateurs et de leur engagement pour le commerce en ligne, il a décidé de créer un site Internet spécialisé dans la vente de vêtements.

Vous êtes rattaché(e) comme responsable par M. Olivier REVIL.

- Complétez le tableau de bord de l'annexe 1. Commentez les résultats obtenus.

- Cherchez et expliquez les indicateurs qui permettraient de réaliser une analyse plus détaillée de la fréquentation du site.

- Proposez des actions afin de développer la fréquentation du site et d'assurer sa rentabilité.

## Question 3 :

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, vous indiquerez quels sont les moyens de développer la fréquentation et la fidélisation d'une unité commerciale.