

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2008

Sujet n°2

Thème : S421-3 La vente à distance et les unités commerciales « virtuelles »

Question 1

- Indiquez les principales caractéristiques de la vente à distance

Question 2

À l'aide des annexes 1 et 2, vous résoudrez le problème commercial suivant :

La société Trident-Pêche, leader en France de la vente par correspondance d'articles de pêche à la mouche, dispose à la date d'ouverture de son site marchand en septembre 2006 d'un fichier de 5327 clients.

Son directeur vous demande d'analyser la fréquentation de son site www.trident-peche.com.

- Citer des indicateurs qui vous paraissent pertinents pour mesurer la vitalité de votre site.
- Effectuez tous les calculs utiles pour analyser la vitalité du site et tirez des conclusions de vos analyses.
- Proposez des méthodes pour augmenter les ventes et accroître la fidélisation de la clientèle de www.trident-pêche.com

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt pour une unité commerciale d'avoir un site (internet vitrine ou marchand).ujet

Annexe 1 : Statistiques de fréquentation du site www.trident-pêche.com

Tableau statistique

Statistiques	2005	2006
Nombre total d'accès au site	167 129	303 847
Nombre de consultation de la page accueil	146 137	271 321
Nombre de consultation du catalogue	112 365	222 481
Durée moyenne d'une consultation	00 :17 :33	00 :16 :27
Nombre de visiteurs venus au moins une fois	56 888	161 027
Nombre d'achats	23 978	49 416
Nombre d'achats par internaute ayant déjà acheté	12 936	19 986

Annexe 2 : Evolution du nombre de clients et du chiffre d'affaires

Activité du site et nombre de clients

	2003	2004	2005	2006
Clients	5 061	5 327	5 968	6 496
CA	389 697	415 506	507 280	571 648

27.7% des internautes viennent directement sur le site Trident pêche.

Ceux qui ne le connaissent pas utilisent un moteur de recherche et c'est dans 90% des cas par le mot « pêche » qu'ils aboutissent sur le site.