

BTS Management des Unités Commerciales

Épreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session

Sujet n°F07-1

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

Question 1 :

-

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,

ANNEXE 1

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