

# **BTS Management des Unités Commerciales**

## **Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

Session 2011

Sujet N°4

### **Thème : S421-3 LA VENTE A DISTANCE ET LES UNITES COMMERCIALES « VIRTUELLES »**

#### **Question 1**

**Souligner la complémentarité entre les unités commerciales « physiques » et « virtuelles »**

#### **Question 2**

Le réseau HORSEWEAR commerciale des articles textile d'équitation moyen et haut de gamme. Sa clientèle est constituée de cavaliers mais également de clients qui recherchent la qualité et le confort des produits d'équitation

Le réseau HORSEWEAR possède un site marchand [www.horsewear.fr](http://www.horsewear.fr)

Depuis 2010, chaque responsable local d'une unité commerciale physique HORSEWEAR peut concevoir et envoyer une newsletter à ses clients et prospects afin de développer le CA et la marge de son magasin.

Les coûts du routage professionnel de la newsletter sont de 59 € HT par mois (logiciel de e-marketing Sarbacane)

Les résultats de la première campagne de e-marketing sont faibles : uniquement 208,11 € TTC de chiffre d'affaires.

**Q2-1** A partir de l'annexe 1, calculez le taux de transformation (concrétisation) de cette newsletter et estimez la marge brute dégagée. Concluez sur la rentabilité de cette opération.

**Q2-2** Quelles peuvent être les faiblesses de cette campagne de publicité ? Comment corriger les faiblesses de cette newsletter ? (Faites des propositions d'améliorations)

**Q2-3** Quels indicateurs permettraient de mesurer l'efficacité du site [www.horsewear.fr](http://www.horsewear.fr) ?

#### **Question 3**

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, quel est l'intérêt d'un logiciel de GRC dans une entreprise commerciale ?

## Éléments prévisionnels :

Annexe 1 :

Résultat de la première campagne locale de newsletters

AUDIENCE (PAR NEWSLETTER)	LECTEURS	TAUX DE CLICS VERS SITE MARCHAND
12 590	5 884	4,30%

NB DE CLIENTS	CA TTC	TAUX MARQUE
4 clients	208,11 €	28,5%

ventes flash : seulement 3 jours

Si vous ne visualisez pas correctement ce message, [cliquez ici](#).

**HORSEWARE**

Cher Monsieur **[M]**

Faites le plein de bonnes affaires à la rentrée! Des prix toujours plus bas sur des produits de qualité, autant d'avantages à ne surtout pas rater... Et n'oubliez pas de profiter de nos ventes flash qui durent 3 jours SEULEMENT! Vite, j'en profite!

Vous êtes ici : [Accueil](#) > Equitation

## EQUITATION



CASQUE SOFT TOUCH NOIR

A partir de **14,90 €**



BOOTS SCHOOLING

A partir de **14,00 €**



CULOTTE SCHOOLING

A partir de **15,90 €**



BOTTES SCHOOLING

A partir de **12,90 €**



CASQUE C 300

A partir de **22,90 €**



CULOTTE SCHOOLING

A partir de **11,00 €**

**BONNES AFFAIRES DU WEB**

Profitez **VITE** de nos bonnes affaires sportives pour vous équiper !

**J'EN PROFITE ! >**

Si vous souhaitez vous désabonner [cliquez ici](#)

Merci de ne pas répondre à cet email. Pour nous contacter : [cliquez ici](#)