

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n°G06-3

Thème : La clientèle de l'unité commerciale

Question 1 :

- Quels sont les différents usages des résultats de l'étude de la zone de chalandise de l'UC ?

Question 2 :

À partir de l'annexe, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Pierre Rivière, directeur d'une animalerie, envisage de créer à Chartres un point de vente franchisé, spécialisé en aquariophilie : « Les Jardins de Neptune ». L'unité commerciale disposera d'un vaste espace pour implanter des bassins et exposer des plantes aquatiques. Il vous confie l'évaluation du potentiel de l'activité aquariophilie (eau douce et eau de mer) qui représentera environ 75% du chiffre d'affaires du futur point de vente.

- Calculez le chiffre d'affaires potentiel du futur point de vente pour l'activité aquariophilie.
- Déterminez pour les trois premières années le chiffre d'affaires prévisionnel du futur point de vente.

L'ouverture des « Jardins de Neptune » va bénéficier d'une large communication ciblée principalement sur les amateurs d'aquariophilie de la zone de chalandise.

- Proposez des moyens permettant de constituer un fichier prospects performant.

Question 3 :

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, présentez les différents critères de segmentation.

Annexe

- La consommation française dans le domaine des animaux d'agrément est estimée à 192 euros par ménage et par an dont 12% pour les poissons.
- Les indices de disparité des dépenses de consommation pour la zone de chalandise :

| | Nombre de ménages | Aquariophilie |
|-----------------|-------------------|---------------|
| Zone primaire | 16500 | 1.27 |
| Zone secondaire | 31000 | 1.19 |
| Zone tertiaire | 45000 | 1.13 |

- La part du chiffre d'affaires potentiel de la zone de chalandise réalisée hors de cette zone peut être estimée à :
 - 25% pour la zone primaire
 - 65% pour la zone secondaire
 - 94% pour la zone tertiaire.

- Évaluation de la concurrence sur la zone de chalandise.

Deux magasins indépendants existent sur la zone. Monsieur Rivière estime que, malgré leur caractère traditionnel, ces points de vente seront en concurrence directe avec "Les Jardins de Neptune". Les deux magasins réalisent un chiffre d'affaires hors taxes de 225 000 euros. Le directeur pense qu'il pourra capter 20% de parts de marché de ces magasins situés sur la zone de chalandise.

- Attraction de la zone.

Le point de vente "Les Jardins de Neptune" peut compter sur une hausse du chiffre d'affaires de 15% grâce à la clientèle potentielle située en dehors de la zone de chalandise.

- Le chiffre d'affaires hors taxes prévisionnel pour la première année est de 825 000 euros. Le directeur espère une progression du chiffre d'affaires de 15% par an grâce à ses innovations en matière de services.