

BTS Management des Unités Commerciales
Lycée Antoine Bourdelle
ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION
COMMERCIALE

Session 20xx

Sujet n°1

Thème : S422 La relation commerciale et son marché. La clientèle de l'unité commerciale

Question 1 Définir la notion de zone de chalandise et préciser ses méthodes d'évaluation

Question 2

Le crédit agricole de MERCUES (Lot) gère plusieurs points de vente : Mercues (3 ETP), Luzech(2 ETP) et Catus(2 ETP)

Suite à l'implantation d'une agence concurrente à Mercuès en 2010, la directrice vous demande d'évaluer l'impact de cette implantation sur la zone de chalandise de son agence.

Vous prélevez au hasard (table de nombre au hasard) $n=200$ adresses actuelles dans le fichier clients La clientèle actuelle de l'agence (les 3 villages regroupés) est de $N = 2\ 358$ clients PP

Q2-1 Calculer le taux de pénétration de chaque point de vente en 2010

Q2-2 Analyser et rechercher les causes du faible taux de pénétration du point de vente « Catus »

Q2-3 Proposer des actions correctrices à mettre en oeuvre sur le point de vente « Catus »

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt des logiciels de GRC dans la gestion de la relation client

RESULTATS DE L'ETUDE SUR n = 200 CLIENTS PP

Code Commune	Nom de la Commune	NB DE CLIENTS dans l'échantillon	Population Nb de personnes > 16 ans (INSEE)	Estimation du nb de clients en portefeuille	Taux de pénétration 2010	Taux de pénétration 2009
	Mercuès	80	1074			87,0%
	Luzech	90	1737			61,0%
	Catus	30	926			58,0%
TOTAL		200	3737			67,7%
taux de sondage		8,48%				

