

BTS Management des Unités Commerciales

Lycée Antoine Bourdelle

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2011

Sujet N°3

THEME : 423-2 LA GESTION DE L'OFFRE

Question 1 :

Montrer que l'assortiment concourt à la fidélisation de la clientèle.

Question 2 :

Vous êtes stagiaire à Mr Bricolage 82 au rayon Décoration Sous-rayon Beaux Arts. Le chiffre d'affaires du sous-rayon Beaux Arts est en régression de 3% en 2008. Votre tutrice vous demande de concevoir un projet qui permettra de développer dans un premier temps le CA de ce sous-rayon. Une première analyse vous permet de constater que les clubs, ateliers, Maison des Jeunes et de la Culture, Université populaire et autres associations (regroupés sous la dénomination « Organisations Beaux Arts ») ne représentent que 21 568 € TTC par an. Après avoir identifié votre cible potentielle, vous avez recherché (avec labeur et persévérance) la liste des organisations « Beaux Arts » sur le Tarn-et-Garonne.

A l'aide des annexes résolvez le problème commercial suivant :

Q2-1 Calculez une ESTIMATION du marché potentiel théorique annuel, du marché potentiel réel annuel et de vos chiffres d'affaires potentiel et prévisionnel annuels, et autres indicateurs pertinents.

Q2-2 Comment faire pour choisir le futur assortiment de votre sous-rayon « Beaux Arts » ?

Q2-3 Votre tutrice approuve vos résultats. Quelles peuvent être les étapes suivantes qui vous conduiront à l'implantation finale de cette nouvelle famille de produits?

Question 3 :

- A l'aide de vos connaissances et de votre expérience en entreprise présentez les différents outils de mesure de satisfaction de la clientèle.

Annexe 1 Résultats partiels de l'étude de marché sur les Organisations « Beaux Arts »

Méthode : entretien téléphonique avec 35 responsables d'organisations « Beaux Arts » du tarn-et-garonne

Informations à recueillir : nombre d'adhérents, dépenses de fonctionnement par adhérent / mois, fournisseurs actuels (82 ou évasion hors département), possibilité de devenir client de Mr Bricolage

Les résultats :

* nous constatons que SEULES 7 organisations tarn-et Garonnaises représentent 63% des adhérents

* nous constatons que les coûts d'achats TTC de fournitures sont calculés mensuellement par les responsables

* nous constatons qu'en moyenne un adhérent reste **6 mois inscrit** dans son organisation

* nous constatons que l'univers des Beaux Arts est vaste :arts plastique, atelier de dessin / peinture, dessin, peinture sur soie...

* Les Organisations qui effectuent actuellement leur achats chez nos concurrents montalbanais resteront fidèles à leurs fournisseurs : aucun espoir de capture de CA

* Nous pouvons réputer du CA UNIQUEMENT sur l'évasion Si l'assortiment de Mr Bricolage était adapté aux besoins des Organisations « Beaux Arts » du département , **nous récupérerions 50% de l'évasion (sur Toulouse ou Agen)**

	Organisations	Nb moyen adhérents	Achats de fournitures par adhérent/mois En € TTC	EVASION hors 82 / an
A	Maison de la Culture de Négrepelisse	30	43,00 €	100%
B	Maison des Jeunes et de la Culture 82	43	33,00 €	75%
C	Club de dessin et Arts plastique Ramièrou	23	38,00 €	33%
D	Club de dessin et Arts plastique de SAPIAC	27	53,00 €	100%
E	Maison de la Culture de Moissac	48	63,00 €	66%
F	Maison de la Culture de Caussade	52	55,00 €	33%
G	Maison de la Culture de Castelsarrasin	47	65,00 €	100%
	<i>Sous total</i>	270		
H	"CUMUL AUTRES" (28)	159	<i>Moyenne mensuelle</i>	50%
	Total	429		