

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5

ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n° 5

Thème : S423-1 La vente, la négociation et la relation de service

Question 1

- Caractérissez les étapes du déroulement d'un contact commercial

Question 2

A l'aide de l'annexe vous résoudrez le problème commercial suivant :

Dans le cadre de l'introduction en bourse des Aéroports de Paris (ADP), l'une des agences de la Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées doit proposer à l'ensemble de ses clients détenant un compte titres PEA(Plan d'Epargne en Actions) une réservation d'actions allant de 200 € minimum à 5000 € maximum.

Le Directeur de l'Agence vous demande d'organiser l'opération de phoning :

- Récapitulez les outils indispensables à l'équipe commerciale pour assurer au mieux cette mission.
- Répartissez la charge de travail entre les membres de l'équipe de façon à ce que tous les clients ciblés soient contactés. Fixez des objectifs de chacun des membres de l'équipe.
- Proposez un tableau de bord permettant d'évaluer les résultats de l'opération

Question 3

- A partir de votre expérience, montrez l'importance du marketing direct dans la fidélisation de la clientèle.

ANNEXE

Vous disposez des informations suivantes :

L'équipe est composée de 5 conseillers de clientèle « particuliers » et d'un stagiaire (BTS MUC).

Le temps de travail est de 35 heures/semaine , deux conseillères travaillent à temps partiel.

La durée de l'opération est de 2 semaines (du 29/05/06 au 12/06/06).

En tenant compte de toutes les contraintes, on estime généralement qu'un conseiller de clientèle expérimenté peut contacter 6 clients par heure. Cette potentialité est ramenée à 5 pour le stagiaire compte tenu de son manque d'expérience.

Pour fixer les objectifs en valeur vous vous appuyerez sur une opération précédente qui a montré que 60 % des clients souscrivent et vous retiendrez le montant minimum de réservation par client.

	Marie-Laure	Nicolas	Mathieu	Samira	Cécile	Stagiaire
Temps de travail hebdomadaire	28	35	35	28	35	35
Temps consacré à l'opération	60%	50%	50%	70%	40%	100%
Portefeuille clients	1210	2540	2330	1330	2610	0
Cible*	10%	13%	12%	15%	15%	

* Pourcentage de clients détenant un PEA