

BTS Management des Unités Commerciales
Lycée Antoine Bourdelle
Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n° 1

Thème : S421-1 La Relation Commerciale et les Unités Commerciales

Question 1 :

- ✓ Présentez la diversité des relations commerciales de l'UC, leurs enjeux, leurs composants.

Question 2 :

Vous venez d'être embauché(e) à l'agence Toulouse Nord de la banque Crédit Populaire et votre directeur vous confie une opération de prise de rendez-vous par téléphone pour les deux conseillers clientèle de l'agence.

A l'aide des annexes jointes :

- ✓ Construisez le guide d'entretien qui vous permettra d'obtenir ces rendez-vous en prévoyant le traitement de 3 objections courantes.
- ✓ Calculez le nombre de rendez-vous à obtenir, pour atteindre l'objectif fixé.
- ✓ En supposant que vous ayez atteint votre objectif de rendez-vous, calculez le nombre de contrats souscrits à l'issue de l'opération.

Question 3 :

- ✓ A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez par quels moyens une UC peut entretenir de bonnes relations commerciales avec ses clients.

Annexe 1

Lors du salon BATIDECO à Toulouse, le Crédit Populaire a distribué un petit questionnaire permettant de participer à un tirage au sort doté de cadeaux.

Après dépouillement du contenu de l'urne, une liste de 400 prospects a été sélectionnée pour servir de base à votre opération. Leurs caractéristiques sont les suivantes :

- ménages âgés de 40 à 60 ans,
- propriétaires d'une maison individuelle
- ayant indiqué vouloir améliorer leur logement (agrandissement, isolation, rénovation, véranda etc...)

Produit correspondant à cette cible :

Embelys, prêt à taux réduit et remboursement progressif (remboursements réduits les premiers mois, pour laisser au client un maximum d'épargne disponible au début de son chantier). Montant du prêt : jusqu'à 20 000 euros.

Rappel : les travaux de rénovation donnent droit à des réductions d'impôts.

Annexe 2

Votre objectif est le nombre moyen de rendez-vous obtenus lors des opérations précédentes

En moyenne :

- ✓ 10% des numéros de téléphone ne sont plus valides (suppression de la ligne fixe, déménagement, erreurs sur la base de données).
- ✓ 40% des clients doivent être rappelés pour être joints (car absents, occupés ou pas le bon interlocuteur) : la moitié d'entre eux doivent être rappelés une fois, l'autre moitié deux fois.
- ✓ 80% des clients contactés refusent le rendez-vous ; 1/4 de ceux qui l'acceptent rappellent ensuite pour l'annuler et 1/4 ne se présentent pas au rendez-vous.
- ✓ Pour un commercial débutant, ce qui est votre cas, le taux de réussite attendu n'est, en moyenne, que de 50% de celui d'un commercial expérimenté.

L'opération est limitée à 10 journées, pendant lesquels vous n'aurez le temps de passer que 520 coups de téléphone, aboutis (vous avez pu contacter le client) ou non. Vous devez cependant commencer par appeler chaque numéro du listing au moins une fois.

On considère qu'à l'issue d'un rendez-vous, le conseiller clientèle place un contrat une fois sur deux.