

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5

ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2010

Sujet n° 9

Thème : La vente, la négociation et la relation de service

Question 1

Présentez les missions que l'on peut confier à une équipe commerciale.

Question 2

La Caisse d'Épargne a décidé en 2009 de particulièrement mettre en avant les produits financiers en relation avec l'immobilier : Politique résumée par le slogan « la pierre : une valeur sûre ! ».

L'agence de la caisse d'Épargne de Muret met en place pour le dernier trimestre 2009 une campagne commerciale sur ce thème. Des courriers commerciaux ont été envoyés aux clients de l'agence susceptibles d'avoir un projet de construction ou d'achat d'une résidence principale. Cet envoi postal est suivi dans les 8 jours par une relance téléphonique.

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 RDV à chacun des membres de l'équipe.
- Indiquer les critères qui permettront d'évaluer les résultats de l'opération

Question 3

- A partir de votre expérience, montrez l'importance d'établir une relation commerciale durable.

ANNEXE N°1

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 16/11/09 au 28/11/09).

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 20 % des clients acceptent un entretien avec le conseiller.

	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 ayant le statut de « locataire » et / ou ayant indiqué lors d'un entretien avec le conseiller envisager « d'investir dans l'immobilier »

ANNEXE N°2

La lettre de la Caisse d'Épargne aux professionnels de l'immobilier Mars 2009 - n° 48

« La pierre, une valeur sûre ! »

L'immobilier va revenir à ce qu'il est fondamentalement : un placement à long terme. Les particuliers disposant de réserves conséquentes tendent à se détourner des marchés financiers pour se reporter sur un investissement moins « liquide », mais plus sécurisant. L'immobilier continuera également de jouer son rôle de valeur refuge, les familles achèteront toujours leur résidence principale, comme il y aura toujours des investisseurs pour rechercher un rendement fiable en revenu locatif ou en plus-value.

Quoi de neuf pour vos clients en 2009 ?

Soutien à la primo-accession > Doublement du Prêt à 0 % Le montant du nouveau prêt à 0 % accordé entre le 15/01/2009 et le 31/12/2009 par les banques aux ménages (sous conditions de ressources) qui accèdent pour la première fois à la propriété dans le neuf, est doublé pour l'acquisition de logements présentant un niveau élevé de performance énergétique global

Exonération de taxe foncière

Les constructions de logements neufs, achevées à compter du 1er janvier 2009 et répondant au moins aux normes BBC, peuvent être exonérées de taxe foncière à hauteur de 50 ou 100 % pour cinq ans minimum, après délibération d'une collectivité territoriale.

> Eco-prêt à 0 % pour travaux

La loi de finances pour 2009 prévoit un prêt à 0 % destiné à financer les travaux d'amélioration de la performance énergétique globale de logements achevés avant le 1er janvier 1990 et utilisés ou destinés à être utilisés en tant que résidence principale. Le montant de l'avance remboursable serait soumis à un plafond de 30 000 € par logement.