

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session CCF 2012

Sujet n°4

Thème S424 Le contexte organisationnel de la relation commerciale

Question 1

Précisez les enjeux et présenter les principes de base de l'agencement d'une unité commerciale physique

Question 2

Vous êtes stagiaire dans une grande entreprise de distribution d'articles de sports. Vous êtes affecté(e) au rayon Sport Collectif

Vous avez constaté depuis quelques mois une lente dégradation du volume des ventes sans qu'aucun concurrent ne se soit implanté récemment. Vous décidez donc d'étudier de plus près l'attractivité de ce rayon.

A l'aide des annexes 1 à 2, vous résoudrez le problème commercial suivant :

- **2.1 Calculez** pour les 3 semaines d'étude les différents paramètres de la fréquentation du rayon Sport Collectif.
- **2.2 Analysez** les performances du rayon bio en termes de fréquentation et d'attractivité et autres indicateurs pertinents.
- **2.3 Formulez des recommandations** auprès du chef de secteur pour améliorer la situation.

Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt des études de satisfaction dans l'adaptation de l'offre de l'UC à la demande des clients

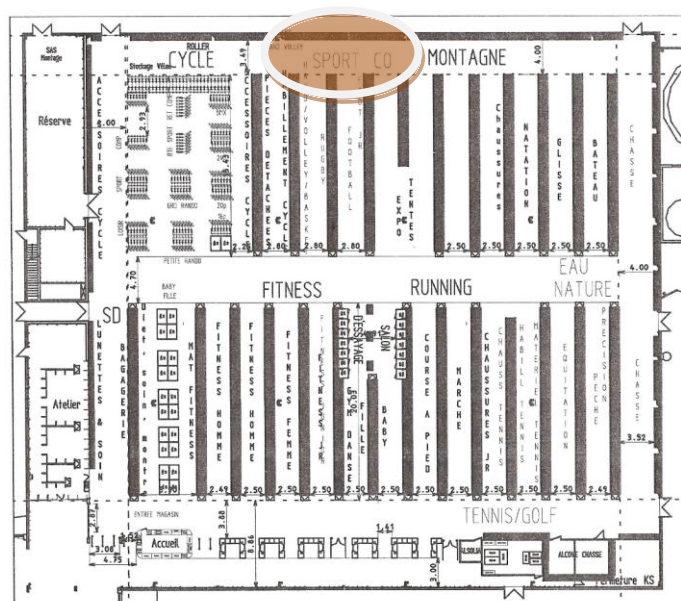
ANNEXE 1 : Données générales sur le rayon

Le rayon Sport Collectif se situe au fond du magasin. Le rayon sports collectif représente environ 5.45 % de part du CA de l'entreprise et 10% des clients (données annuelles 2009. Source magasin)

Aucune mise en valeur particulière n'est réalisée pour ce rayon, il y a peu de signalétique.

ANNEXE 2 : Fréquentation journalière du rayon Sport Collectif

L'étude suivante a été menée sur 3 semaines, sur un échantillon de 100 personnes entrées dans le magasin Le stagiaire a recueilli les informations suivantes :



Sexe	NB Passage	NB arrêt (Attention)	NB prise en main (Manipulation)	NB Achat	Temps moyen	Aide d'un vendeur
H	oui	oui	oui	oui	15,12	
F	oui	oui	oui		12,17	oui
H	oui	oui	oui		16,52	
H	oui	oui	oui		15,12	
F	oui	oui	oui	oui	12,48	oui
F	oui	oui	oui	oui	17,04	
F	oui	oui	oui	oui	14,25	oui
F	oui	oui	oui		16,14	
H	oui	oui	oui	oui	12,36	oui
F	oui	oui	oui		11,58	
F	oui	oui			9,59	
F	oui	oui	oui	oui	15,47	
H	oui	oui	oui	oui	13,45	
F	oui	oui	oui	oui	12,15	oui
H	oui	oui			9,48	
H	oui				5,48	
F	oui	oui			8,45	
F	oui	oui	oui	oui	12,45	
H	oui				5,12	
H	oui	oui			6,45	
F	oui	oui	oui	oui	12,16	oui
F	oui	oui	oui	oui	17,52	
F	oui	oui			11,59	

