

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session

Sujet n° 06

Thème : S423-5 La communication locale

Question 1

- Caractérisez les media et supports de la communication locale et les critères de choix

Question 2

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

Vous êtes l'assistant commercial de M. GALLOU Agent Général d'Assurances de la compagnie AXA. L'agent Général souhaite développer les ventes de contrats automobiles auprès des jeunes conducteurs de 18 à 25 ans. Pour lui, la communication est un investissement qui supporte des coûts.

Il vous charge de faire une étude comparative des coûts de télé prospection (par un sous-traitant de son choix), des coûts de publipostage et des coûts de visites directes par un commercial.

- Calculez le coût moyen d'un contact.
- Calculez le coût moyen d'un contact utile.
- Présentez et commentez votre solution à votre Agent général.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez quelles sont les difficultés relatives à la mise en oeuvre d'une campagne de communication locale.

Annexe

❖ Coût des commerciaux :

Type de contrat souscrit	Coût par commercial	Nombre de ventes par jour	Clients intéressés
Clients : particuliers	300	3	2
Clients : entreprises	400	2	1

❖ Publipostage :

Le publipostage touche 20 000 personnes, il revient à 30 000 € et son rendement est de 3 % (nombre de coupons réponses retournés ou appels pour renseignements).

❖ Télé prospection :

- L'équipe est composée de : 3 télé-vendeurs et 1 administratif

- 60 % du temps des télé-vendeurs est consacré aux appels et le reste au travail de prospection

- 3 appels sur 5 sont locaux.

- la durée moyenne d'un appel est de 5 minutes

- les charges entraînées par la télé prospection sont les suivantes :

- salaires des télé-vendeurs : 1200 € par mois et de l'administratif 1500 € par mois
- les charges salariales s'élèvent à 60 % du salaire
- loyer : 600 € par mois
- fournitures diverses : 150 € durée mensuelle de travail : 150 heures
- coût d'un appel local : .0.024 € les 60 secondes et national : 0.061 €
- nombre de prospects utiles 30% (téléphone)