

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

Session 2007

Sujet n° 16

Thème : S423-5 La communication locale

Question 1 Caractériser les médias et les supports utilisés

Question 2

A l'aide des l'annexes, vous résoudrez le problème commercial suivant.

En tant que stagiaire dans une agence d'assurances on vous demande d'assurer une campagne de publipostage, suivie d'une relance téléphonique de prise de rendez-vous commercial. Vous lancez trois opérations correspondant à trois segments différents : Les Vedettes, les Fidèles Endormis et les Timides

- Calculer les taux d'erreurs dans la base de données de votre agence
- Concevez un tableau de bord pour LA SEULE opération de publipostage.
- Quel est le CA réalisé lors de cette opération sachant que le montant de la souscription est de 800 € par contrat. Sur quel segment l'agence doit-elle soutenir ses efforts mercatiques ?

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt des logiciels de GRC dans la gestion de la relation client

Annexe 1

Résultats bruts de l'opération de publipostage

	vedettes	timides	Fidèles endormis
Nb adresses	535	254	186
NPAI	16	3	4
Remontées coupon-réponse	43	31	49
Prise de rendez-vous sur coupon réponse	6	4	6
ventes	3	2	3

Annexe 2

Résultats bruts relance téléphonique

	vedettes	timides	Fidèles endormis
Relances téléphoniques	125	83	65
Injoignables	48	24	8
Dont :			
- Erreur de n°	2	1	0
- Abs	46	23	8
Prise de RV	4	2	3
ventes	1	0	1