

BTS Management des Unités Commerciales

Épreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2008

Sujet n°8

Thème : S424-4 La maintenance

Question 1

- Définir les notions de risque, d'incident et de maintenance dans le cadre d'une unité commerciale.

Question 2

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

Un supermarché asiatique à l'enseigne « T&T » vient d'ouvrir ses portes dans la zone portuaire de Marseille.

Votre mission principale dans ce supermarché est d'assister le responsable de l'exploitation qui est chargé de la maintenance et de la sécurité du site.

- Précisez les objectifs de la grille de diagnostic présentée en annexe 2. Justifiez la nécessité de procéder à toutes ces vérifications.
- Citez les moyens disponibles afin de sensibiliser le personnel aux risques inhérents à cette unité commerciale.
- A partir du scénario décrit dans l'annexe 3, listez les actions à réaliser afin de faire face à cet incident.

Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance d'une bonne gestion des risques et des incidents dans une unité commerciale.

ANNEXE 1 :

Fiche d'identité de « T&T »

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Dénomination sociale | T&T |
| Forme juridique | S.A au capital de 10.000 euros |
| Nombre de salariés | 7 |
| Superficie du point de vente | 1100 m ² dont 350m ² de réserves |

Installation électrique spécifique :

- une chambre froide
- 8 banques frigorifiques sur la surface de vente
- une centrale de régulation thermique réversible
- 7 caisses enregistreuses
- 5 balances

ANNEXE 2 :

Extrait de la grille de diagnostic sécurité de « T&T » :

| POINTS DE CONTROLE | DATE | RAS* | AR* |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|-----|
| Les allées et les issues de secours sont dégagées. | | | |
| Les allées et les issues de secours sont aux normes. | | | |
| Les moyens de secours sont accessibles. | | | |
| Les organes de sécurité sont propres(extincteurs). | | | |
| Les câblages électriques sont bien rangés. | | | |
| Tous les câbles téléphoniques et informatiques sont en bon état. | | | |
| L'état des balances est correct (contrôle de la DCCRF valide). | | | |
| L'état des caisses enregistreuses est correct. | | | |
| Les cabas sont vides et disponibles pour les clients. | | | |
| Les cabas sont propres. | | | |
| L'état des meubles, étagères et fixation est correct. | | | |
| Les sols sont propres. | | | |
| Les zones de stockage matériel/réception sont invisibles au client. | | | |
| La chambre froide est propre. | | | |
| L'état des tires-palettes est correct. | | | |

*RAS : rien à signaler

*AR : à revoir

ANNEXE 3 : Les fortes pluies ont rendues le sol de l'entrée du magasin très glissant. Monsieur Frussard, retraité est venu faire ses courses avec sa femme. Il est tombé et ne peut plus se relever.