

## **BTS Management des Unités Commerciales**

### **Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

#### **Sujet n° 2**

**Session 2007**

**Thème : S425-1 Les performances commerciales de l'unité commerciale**

**Question 1 : Présentez les principaux outils de mesure et de suivi de la performance commerciale de l'unité commerciale.**

**Question 2 :**

Vous êtes le directeur d'une agence bancaire X située en zone rurale couvrant un ensemble de communes représentant environ 7 000 ménages.

Votre réseau bancaire est structuré en grandes régions administratives divisées en secteurs. Afin de suivre la réalisation de vos objectifs, la Direction Régionale vous communique tous les mois le tableau fourni en annexe.

- Complétez le tableau donné en annexe (parties grisées)
- Analysez et commentez les résultats obtenus.
- Présentez les étapes de la réunion d'agence que vous tiendrez le 6 mai pour présenter cette analyse.

**Question 3 :**

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance de l'utilisation des tableaux de bord pour le management de l'équipe commerciale.

## Annexe

Tableau de bord Avril 2006

	Région			Secteur de l'agence X			Agence X		
	Cumul fin avril	Objectif Année N	Taux d'atteinte	Cumul fin avril	Objectif Année N	Taux d'atteinte	Cumul fin avril	Objectif Année N	Taux d'atteinte
<b>Augmentation Collecte (K€)</b>	<b>111 260,00</b>	<b>859 433,00</b>		<b>16 111,00</b>	<b>68 650,00</b>		<b>138,00</b>	<b>5 456,00</b>	
<b>Réalisation crédits</b>									
Consommation(K€)	57 586,00	182 972,00	31%	6 439,00	18 500,00	35%	278,00	801,00	35%
Trésorerie (K€)	103 644,00	119 680,00	87%	2 500,00	4 646,00	54%	99,00	338,00	29%
Habitat (K€)	312 983,00	800 897,00	39%	25 619,00	67 486,00	38%	1 250,00	3 625,00	34%
Equipement (K€)	316 197,00	752 149,00	42%	8 115,00	29 058,00	28%	461,00	2 336,00	20%
<b>Total crédits (K€)</b>	<b>790 410,00</b>	<b>1 855 698,00</b>		<b>42 673,00</b>	<b>119 690,00</b>		<b>2 088,00</b>	<b>7 100,00</b>	29%
<b>Conquête</b>									
Personnes physiques	10170	26974		1157	2653		61	133	
Personnes morales	988	2526		72	210		7	16	