

# **BTS Management des Unités Commerciales**

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

**Session 2007**

**Sujet n° 7**

### **Thème : S425-1 Les performances commerciales**

**Question 1 :** Déterminez les moyens et outils d'évaluation des performances.

**Question 2 :**

Une boutique de prêt-à-porter féminin a organisé une quinzaine promotionnelle sur sa gamme de pulls demi-saison (-30% sur le prix habituel).

Afin d'informer ses clientes habituelles de cette promotion, elle leur a envoyé un courrier personnalisé présentant cette opération 10 jours avant le début de la quinzaine promotionnelle.

La responsable de la boutique vous fournit quelques informations (annexes 1 et 2) afin de vous permettre de lui préparer une synthèse sur les performances de cette double opération.

- Calculez les indicateurs nécessaires afin d'évaluer les performances de l'opération de promotion sur les pulls de manière globale (annexe 1).
- Calculez les ratios nécessaires afin d'évaluer les performances de l'opération auprès des clientes habituelles contactées (annexe 2).
- Commentez les résultats de cette double opération.

**Question 3 :**

A partir de votre expérience et de vos connaissances, présentez les contraintes que doit prendre en compte une unité commerciale lorsqu'elle décide d'organiser une communication commerciale.

## ANNEXES

### Annexe 1.

CA gamme pulls demi-saison quinzaine normale (sans promotion) : 6600 euros

CA gamme pulls demi-saison quinzaine avec opération promotionnelle : 6510 euros

Prix moyen normal des pulls de la gamme demi-saison : 30 euros

### Annexe 2.

Nombre de courriers envoyés : 300

Nombre de clientes contactées qui sont venues au magasin pendant l'opération : 28

Nombre de clientes contactées qui sont venues au magasin pendant l'opération et qui ont acheté au moins un pull demi-saison : 20