

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

Session 2007

Sujet n°2

Thème : S425-1 Evaluation des performances

Question 1 Quels sont les apports de l'informatique à l'unité commerciale

Question 2

A l'aide de l'annexe 1, 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 le taux d'erreurs dans la base de données de votre agence
- Concevez un tableau de bord pour LA SEULE opération de publipostage
- Pour chaque segment de clientèle calculez le chiffre d'affaires potentiel d'un client sachant que le montant de la souscription est de 800 €.
Sur quel segment l'agence doit-elle soutenir ses efforts mercatiques ?

Question 3

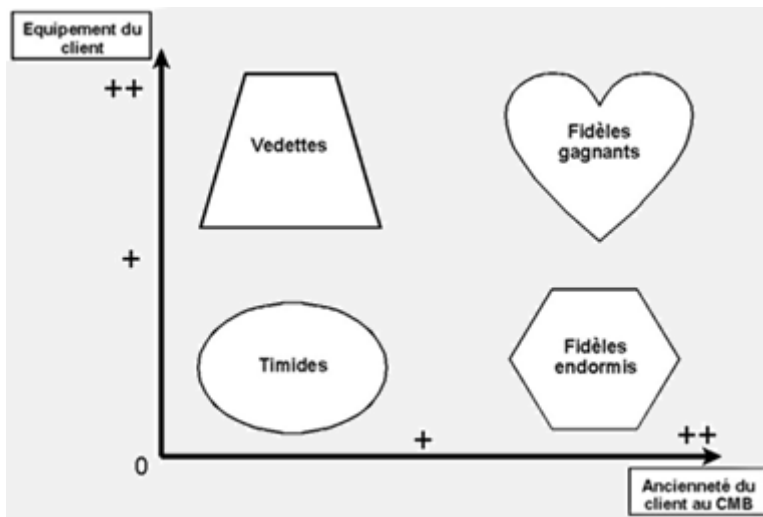
A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt des logiciels de GRC dans la gestion de la relation client

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



Annexe 3

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