

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

SUJET CCF Décembre 2008 N°3

Thème : S425 Evaluation des performances commerciales

Question 1

Après avoir défini la notion d' « indicateurs », montrez l'intérêt des tableaux de bord.

Question 2

Dans le cadre de son engagement citoyen, la Caisse d'Epargne de Midi Pyrénées met en place en novembre 2007 une campagne commerciale pour promouvoir quatre **produits éthiques**.

Le Directeur de l'Agence vous demande d'organiser l'opération de phoning :

Question 2-1 Récapitulez les outils indispensables à l'équipe commerciale pour assurer au mieux cette mission.

Question 2-2 Répartissez la charge de travail entre les membres de l'équipe de façon à ce que tous les clients ciblés soient contactés. Fixez des objectifs de chacun des membres de l'équipe.

Question 2-3 Indiquer les critères qui permettront d'évaluer les résultats de l'opération

Question 3

- A partir de votre expérience, montrez l'importance d'établir une relation commerciale durable.

ANNEXE N°1

Vous disposez des informations suivantes :

L'équipe est composée de 5 conseillers de clientèle « particuliers » et d'un stagiaire (BTS MUC).
Le temps de travail est de 35 heures/semaine, deux conseillères travaillent à temps partiel.

La durée de l'opération est de 2 semaines (du 29/05/06 au 12/06/06).

En tenant compte de toutes les contraintes, on estime généralement qu'un conseiller de clientèle expérimenté peut contacter 6 clients par heure. Cette potentialité est ramenée à 5 pour le stagiaire compte tenu de son manque d'expérience.

Pour fixer les objectifs en valeur vous vous appuyerez sur une opération précédente qui a montré que 60 % des clients souscrivent et vous retiendrez le montant minimum de réservation par client, sachant que sur les précédentes opérations le montant épargné fut de 200€ en moyenne.

	Marie-Laure	Nicolas	Mathieu	Samira	Cécile	Stagiaire
Temps de travail hebdomadaire	28	35	35	28	35	35
Temps consacré à l'opération	60%	50%	50%	70%	40%	100%
Portefeuille clients	1210	2540	2330	1330	2610	0
Cible*	10%	13%	12%	15%	15%	

* Pourcentage de clients détenant un PEA

Du 1^{er} au 30 novembre 2007

**Les Journées Ethiques
de la Caisse d'Epargne !**
RÉSERVÉES AUX SOCIÉTAIRES

Engageons-nous pour le développement durable

Chère Cliente, Cher Client,

La Caisse d'Epargne a toujours tenu un rôle actif et solidaire dans le développement de la vie économique et sociale, que ce soit historiquement par la protection de l'épargne populaire ou le financement du logement social et plus récemment dans la lutte contre l'exclusion sociale.

En tant que Sociétaire ou futur Sociétaire, vous êtes le témoin privilégié de ses engagements.

Aujourd'hui la Caisse d'Epargne, toujours fidèle à ses valeurs, s'engage pour le Développement Durable et vous propose, à vous Sociétaire, de s'associer à ce projet d'avenir, pendant les « Journées Ethiques » qui vous sont exclusivement réservées.

Engageons-nous ensemble pour le Développement Durable ! Pour toute souscription à l'un des produits éthiques suivants de la Caisse d'Epargne du 1^{er} au 30 novembre 2007, 1 euro est versé au WWF-France :

- Livret de Développement Durable
- FCP Insertion Emplois⁽¹⁾
- FCP Ecureuil 1, 2, 3... Futur⁽²⁾
- Ecureuil Crédit Développement Durable⁽³⁾

Vous trouverez des informations complémentaires sur ces offres au verso de cette lettre, mieux encore dans le dépliant en Agence ou auprès de votre Conseiller.

Attachée à son rôle d'entreprise responsable, la Caisse d'Epargne a l'ambition de continuer à être un acteur du Développement Durable et de contribuer ainsi à la cohésion de notre société, dans la préoccupation des générations futures.

Votre Directeur d'Agence

P.S. : Vous n'êtes pas encore Sociétaire et souhaitez vous engager à nos côtés, devenez Sociétaire !

Le WWF, organisation mondiale de protection de la nature, a pour mission d'enrayer le processus de dégradation de la planète pour construire un avenir où les hommes vivront en harmonie avec la Nature : en préservant la biodiversité et en garantissant une utilisation durable des ressources naturelles, en limitant la pollution et la surconsommation.

Depuis 4 ans le WWF travaille avec la Caisse d'Epargne pour promouvoir les modes de vie durables.



pour une planète vivante*



CAISSE D'EPARGNE
DE MIDI-PYRENEES



Bénéfices Fu