

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Sujet n°

Session 2010

THEME : 425- L'évaluation des performances commerciales

Question 1

Déterminer les moyens et outils d'évaluation des performances

Vous intégrez en qualité de chargé(e) de clientèle stagiaire, l'agence VAUBAN située dans une banlieue résidentielle d'une grande agglomération française. Face à une concurrence intense et face à une multibancarisation, votre réseau a choisi d'axer sa politique commerciale d'une part sur la gestion de la qualité et d'autre part, sur l'optimisation de la clientèle en portefeuille. Dans le cadre de votre formation en tant que stagiaire vous allez suivre un module de formation concernant les outils de suivi de la performance et leur analyse

Nous sommes fin juin et votre directeur souhaite faire un « point de passage » sur les 6 premiers mois de l'année qui doivent normalement correspondre à 55% des objectifs annuels (Annexe 1)

Question 2

Q2-1 Nous sommes fin juin et votre directeur souhaite faire un « point de passage » sur les 6 premiers mois de l'année qui doivent normalement correspondre à 55% des objectifs annuels. Complétez les données manquantes sur le tableau de bord (annexe 1)

Q2-2 Expliquez l'utilité du tableau de bord pour un chargé de clientèle.

Q2-3 A partir du tableau rempli, citez quatre actions commerciales à mener en priorité

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.

RÉALISATIONS DU MOIS DE JUIN	PRODUCTION CUMULÉE A FIN MAI	PRODUCTION CUMULÉE A FIN JUIN	OBJECTIFS POINT DE PASSAGE = 55% DE L'OBJECTIF ANNUEL	RÉALISATION POINT DE PASSAGE en %	OBJECTIF ANNUEL	RÉALISATION DE L'OBJECTIF ANNUEL en %
------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	---	---	--------------------	---

Encours produits et services en nombre							
Comptes à vue	4	?	?	?	96	45	?
Packages	?	28	34	30	?	?	?
Cartes internationales	8	20	28	28	100	51	55
Cartes Privilège	2	10	12	14	86	25	48
LLD, LJ, LEP	6	51	57	51	112	92	62
PEL	5	20	25	22	114	40	63
CEL	2	4	6	17	35	30	20
PEA	4	14	18	17	106	30	60
PERP	2	7	9	8	113	15	60
Prêts étudiants	2	6	8	8	100	15	53
Crédits revolving et consommation	3	10	13	44	30	80	16
Assurances auto, MRH	3	8	11	11	100	20	55
GAV	5	7	12	11	109	20	60
Dépendance et Obsèques	1	4	5	12	42	22	23
Abonnements internet	3	9	12	19	63	35	34
Encours produits et services en k€							
Assurances-vie	40	220	260	275	95	500	52
OPCVM	45	250	295	248	119	450	68
Prêts immobiliers	65	400	465	402	116	730	64