

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Sujet n°

Session 2009

THEME : 425- L'évaluation des performances commerciales

Question 1

Décrire les principaux indicateurs présents dans un tableau de bord et déterminer les moyens et outils d'évaluation des performances.

Vous intégrez en qualité d'adjoint chef de rayon, l'unité commerciale KIABI située dans la banlieue résidentielle d'une grande agglomération française. Face à une concurrence intense, le rayon Baby connaît certaines difficultés. La responsable de rayon vous demande d'analyser les résultats du rayon et de faire des propositions

Question 2

Q2-1 1 Complétez les cellules blanches des tableaux en annexe et analysez rapidement les performances du rayon Baby

Q2-2 Après analyse la responsable du rayon propose souhaite augmenter le taux de transformation dans le rayon Baby (objectif = 53,80%). Quelles seront les conséquences sur la marge et le CA du rayon Baby ?

Q2-3 Pour le projet retenu, proposez un plan d'actions détaillé.

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.

LE RAYON BABY						
indicateurs PRIMAIRES	Situation par rapport aux objectifs				Evolution	
	situation au 12/12/09	objectifs 2009	Ecart		(n/n-1)	
CA HT	774 807	1 168 943	-394 136	⊖	-2,33%	↘
Nb Tickets	40933	53097	-12 164	⊖	-3,61%	↘
Nb visiteurs	91612					
Quantités vendues	128530	193273	-64 743	⊖	2,13%	↗
Marge brute	216945,96	409130,05	-192 184	⊖	-7,28%	↘

Ratios SECONDAIRES de complément d'analyse	situation au 12/12/09	objectifs 2009	Ecart		(n/n-1)	
Panier moyen		22		⊖	1,33%	↗
Taux de transformation		53,8%		⊖	-3,48%	↘
Nb art/ticket		3,64		⊖	1,43%	↗
prix de vente moyen PMD		6,05		⊖	-0,10%	↘
Taux de marque		35%		⊖	-3%	↘