

# BTS Management des Unités Commerciales

## Proposition de sujet d'ACRC

### Thème : S54-1 L'organisation du travail de l'équipe

#### Question 1 :

- Quels sont les différents modes de délégation ?

#### Question 2 :

A partir des annexes ci-jointes, résolvez le problème de management opérationnel de l'équipe commerciale suivant :

Vous êtes conseiller clientèle dans une agence bancaire d'une ville de taille moyenne. Le responsable des actions commerciales, lors d'un entretien, vous expose une campagne prévue pour les mois à venir : le lancement d'un crédit, réservé à l'achat d'un véhicule, à l'attention des 18/25 ans. Au niveau national, la communication est prévue par voie d'affichage et spots radio. Au niveau local, le responsable voudrait profiter de cette opportunité pour créer du trafic dans l'agence récemment rénovée et pourvue d'un espace services réservé à cette tranche d'âge. Il a fait le choix de l'envoi d'un publipostage afin d'informer la cible puis d'une relance téléphonique pour obtenir des rendez-vous. Votre mission est d'assurer la totalité de l'opération.

Après votre réunion de travail, vous disposez :

- d'un tableau récapitulatif des tâches à effectuer,
  - d'un extrait de calendrier,
  - d'un brouillon de lettre commerciale.
- 
- Complétez le tableau récapitulatif des tâches.
  - Déterminez la date de début au plus tard de votre mission.
  - Précisez les corrections éventuelles à apporter à la lettre. Détaillez le contenu à prévoir pour le publipostage. Justifiez vos réponses.

#### Question 3 :

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, précisez les moyens de coordination de l'action dans l'unité commerciale.

## ANNEXE 1 : liste des tâches à effectuer

### Liste des tâches et antériorité

| Tâche | Intitulé  | Durée en jours | Tâches antérieures | Tâches immédiatement antérieures |
|-------|---|----------------|--------------------|----------------------------------|
| A     | Formation produit   | 1              | -                  |                                  |
| B     | Préparation de l'argumentaire et du traitement des objections                         | 1,5            | A                  |                                  |
| C     | Relance téléphonique  | 10             | ABDEFGIJK          |                                  |
| D     | Constitution du fichier   | 1              | -                  |                                  |
| E     | Retour des courriers  | 5              | ABDGIK             |                                  |
| F     | Préparation du guide d'entretien téléphonique et des documents de suivi de la relance | 1,5            | ABD                |                                  |
| G     | Mise sous pli et envoi du publipostage  | 3              | ABDIK              |                                  |
| H     | Comptes-rendus quotidiens concernant la relance                                       | 0,5            | ABCDEFGHIJK        |                                  |
| I     | Réunion avant l'envoi du publipostage   | 0,5            | ABDK               |                                  |
| J     | Réunion avant le début de la relance  | 0,5            | ABDEFGIK           |                                  |
| K     | Conception de la lettre et du publipostage  | 1              | AB                 |                                  |
| L     | Elaboration du compte-rendu des résultats   | 1,5            | ABCDEFGHIJK        |                                  |

## ANNEXE 2 : calendrier

L'agence est ouverte tous les jours de 8h30 à 16h30 sauf le samedi (8h30/12h30). Vous ne pourrez travailler sur cette mission que du lundi ou vendredi.

Vous devez présenter votre compte-rendu des résultats le 6 juin.

### Extrait de calendrier

| Mai           |    |          |    | Juin     |    |          |    |
|---------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|
| Dimanche      | 1  | Mardi    | 17 | Mercredi | 1  | Vendredi | 17 |
| Lundi         | 2  | Mercredi | 18 | Jeudi    | 2  | Samedi   | 18 |
| Mardi         | 3  | Jeudi    | 19 | Vendredi | 3  | Dimanche | 19 |
| Mercredi      | 4  | Vendredi | 20 | Samedi   | 4  | Lundi    | 20 |
| Jeudi (férié) | 5  | Samedi   | 21 | Dimanche | 5  | Mardi    | 21 |
| Vendredi      | 6  | Dimanche | 22 | Lundi    | 6  | Mercredi | 22 |
| Samedi        | 7  | Lundi    | 23 | Mardi    | 7  | Jeudi    | 23 |
| Dimanche      | 8  | Mardi    | 24 | Mercredi | 8  | Vendredi | 24 |
| Lundi         | 9  | Mercredi | 25 | Jeudi    | 9  | Samedi   | 25 |
| Mardi         | 10 | Jeudi    | 26 | Vendredi | 10 | Dimanche | 26 |
| Mercredi      | 11 | Vendredi | 27 | Samedi   | 11 | Lundi    | 27 |
| Jeudi         | 12 | Samedi   | 28 | Dimanche | 12 | Mardi    | 28 |
| Vendredi      | 13 | Dimanche | 29 | Lundi    | 13 | Mercredi | 29 |
| Samedi        | 14 | Lundi    | 30 | Mardi    | 14 | Jeudi    | 30 |
| Dimanche      | 15 | Mardi    | 31 | Mercredi | 15 |          |    |
| Lundi         | 16 |          |    | Jeudi    | 16 |          |    |

## ANNEXE 3 : brouillon de la lettre commerciale

« Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez entre 18 et 25 ans et vous avez un projet d'achat d'un véhicule. Votre rêve peut devenir réalité.

Votre banque vous propose un financement total de votre achat à un taux préférentiel.

Prenez tout de suite rendez-vous avec votre conseiller.

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement

Le directeur d'agence »