

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n° 4

THEME : S84-4 LES ETUDES ET ENQUETES

Question 1 :

- Décrire les méthodes d'enquête quantitatives qui peuvent être mises en œuvre pour étudier une population de consommateurs.

Question 2 :

Vous êtes stagiaire dans le magasin DECASPORT spécialisé dans les articles de sport. M Duval son directeur, soucieux d'améliorer la qualité de ses services, souhaite réaliser une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle

A partir des éléments fournis en annexe, il vous demande de mettre en place la méthodologie d'enquête :

- Réaliser un début de questionnaire (les 5 premières questions et les propositions de réponses)
Préciser comment structurer un questionnaire de sondage.
- Calculer l'erreur commise pour la taille d'échantillon désirée par M. DUVAL(seuil de confiance 95% et $p=q=50\%$).
Construire l'échantillon par quota d'après les données concernant sa clientèle.
- Expliquer quelles sont les méthodes qualitatives qui pourraient être employées pour affiner les résultats.

Question 3 :

- A partir de votre expérience et de vos connaissances, dans quels buts pourrait-on utiliser ces méthodes d'enquête ?

ANNEXE 1

M. DUVAL vous fournit le listing de ses clients comprenant 800 noms.

L'échantillon qu'il souhaite interroger est constitué de 150 personnes.

Il s'agit de la 1^{ère} enquête réalisée par DECASPORT, elle se fait dans les conditions habituelles.

Constitution de la clientèle de DECASPORT :

- L'Age : 18-25 ans = 30% 26-35 ans = 35% 36-45 ans = 20%
 46-55 ans = 10% + de 55 ans = 5%

- La PCS : Employés = 25% Cadres = 20% Ouvriers = 20%
 Lycéens, Etudiants = 30% Agriculteurs = 5%

- Sexe : Hommes = 65% Femmes = 35%

CORRIGE SUJET 4

Question 1

Sondage et enquête par questionnaire(satisfaction , besoins..., panels, omnibus,.....marchés tests

Question 2

- a) questions sur la prise de contact, la fréquentation, la connaissance du magasin, évaluation sur les principaux points (échelles de Likert)
 b) erreur

$$n = \frac{t^2 \times p \times q}{E^2} \quad \text{donc} \quad 150 = \frac{2^2 \times 0,5 \times 0,5}{E^2} \quad \text{donc } E = 8,16\%$$

| Quotas | 18-25 ans | | 26-35 ans | | 36-45 ans | | 46-55 ans | | > 55 ans | | TOTAL |
|--------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|------|----------|------|--------|
| | F | H | F | H | F | H | F | H | F | H | |
| Employés | 3,94 | 7,31 | 4,59 | 8,53 | 2,63 | 4,88 | 1,31 | 2,44 | 0,66 | 1,22 | 37,50 |
| Cadres | 3,15 | 5,85 | 3,68 | 6,83 | 2,10 | 3,90 | 1,05 | 1,95 | 0,53 | 0,98 | 30,00 |
| Ouvriers | 3,15 | 5,85 | 3,68 | 6,83 | 2,10 | 3,90 | 1,05 | 1,95 | 0,53 | 0,98 | 30,00 |
| Lycéens, Etudiants | 4,73 | 8,78 | 5,51 | 10,24 | 3,15 | 5,85 | 1,58 | 2,93 | 0,79 | 1,46 | 45,00 |
| Agriculteurs | 0,79 | 1,46 | 0,92 | 1,71 | 0,53 | 0,98 | 0,26 | 0,49 | 0,13 | 0,24 | 7,50 |
| TOTAL | 15,75 | 29,25 | 18,38 | 34,13 | 10,50 | 19,50 | 5,25 | 9,75 | 2,63 | 4,88 | 150,00 |

| Quotas arrondis | 18-25 ans | | 26-35 ans | | 36-45 ans | | 46-55 ans | | > 55 ans | | TOTAL |
|------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|----------|---|-------|
| | F | H | F | H | F | H | F | H | F | H | |
| Employés | 4 | 7 | 5 | 9 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 38 |
| Cadres | 3 | 6 | 4 | 7 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 30 |
| Ouvriers | 3 | 6 | 4 | 7 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 30 |
| Lycéens, Etudiants | 5 | 9 | 6 | 10 | 3 | 6 | 2 | 3 | 1 | 1 | 45 |
| Agriculteurs | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| TOTAL | 16 | 29 | 18 | 34 | 11 | 20 | 5 | 10 | 3 | 5 | 150 |

c)

Entretiens individuels, réunions de groupe, observation directe, groupe d'experts et de créativité....