

## **BTS Management des Unités Commerciales**

### **Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

**Janvier 2009**

#### **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 l'agence Caisse d'Epargne de Moissac. Le directeur s'inquiète de la longueur des files d'attente au plot d'accueil qui génère de l'insatisfaction client. Il vous demande d'effectuer une enquête au plot afin de recueillir les raisons de cette fréquentation. A l'heure actuelle 3 chargés d'accueil assurent cette fonction  
Sachant que vous avez recueilli 719 observations dans le mois (soit environ 10% de la fréquentation moyenne mensuelle):

**Question 2-1 :** Rappeler la méthodologie de cette enquête et calculer le % d'erreur sur vos résultats (seuil de confiance 95% et  $p=q=50\%$ )

**Question 2-2** Après avoir identifier les DEUX principales raisons de la fréquentation démontrez s'il existe une différence de comportement suivant l'âge. (On donne  $v = 3$  et  $\text{Khi}^2_{\text{critique}} = 7,81$ )

**Question 2-3** Expliquer pourquoi et comment la Caisse d'Epargne de Moissac pourrait diminuer la longueur des files d'attente. (Chaque opération nécessite en moyenne 5 minutes de traitement au plot)

##### **Question 3 :**

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

## ANNEXE 1

LIBELLÉ DES OPÉRATIONS/AGES	18-25	25-30	30-50	50 ET PLUS	TOTAL
Retrait d'espèces	22	11	51	111	195
Retrait de CB	5	3	4	8	20
Retrait chéquier	2		11	16	29
Prise de RDV	2	1	5	12	20
Dépôt de chèques	10	9	46	60	125
Dépôt d'espèces	12	6	33	30	81
Demande conseils	7	2	12	25	46
Renouvellement de CB	1		1		2
Opposition de la CB			1		1
Virement interne ou externe	3	4	21	28	56
Fermeture compte/ouverture de compte	1	1	2	2	6
Changement d'adresse		3	2	2	7
Demande de rouleau de pièces				2	2
Demande historique ou relevé de compte	6	4	14	43	67
Demande de RIB	4	1	2	5	12
Renouvellement du chéquier			1		1
Demande d'attestation					0
Retrait d'argent avec une procuration			2	5	7
Echange billet contre monnaie			3	5	8
Simulation de prêt			2	2	4
Versement loyer		1	3	1	5
Commande de monnaie étrangère			2	2	4
Recherche d'un montant effectué par chèque			3	2	5
Document à remettre	1		4	8	13
Opposition d'un prélèvement				3	3
TOTAL	75	46	225	37	719

