

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n°

**Thème : S84-4 Les études et les enquêtes mercatiques
S422-2 La clientèle de l'Unité Commerciale**

Question 1

- Définissez la notion de segmentation et décrivez l'intérêt des « critères de segmentation »

Question 2

A l'aide de l'annexe 1, vous résoudrez le problème commercial suivant.

En tant que stagiaire dans une agence d'assurances on vous demande d'assurer une campagne de publipostage, suivie d'une relance téléphonique de prise de rendez-vous commercial. Vous lancez trois opérations correspondant à trois segments différents : Les Vedettes, les Fidèles Endormis et les Timides

- Retrouvez les questions qui ont permis d'obtenir le tableau de résultats fournis en annexe 1
- L'agence pense investir dans le développement de la personnalisation des contacts à distance (internet, SMS, téléphone,...) car de nombreux autres Assureurs et Banquiers l'ont déjà fait. Que pensez-vous localement de ce choix tactique ?
- Pensez-vous qu'il y ait une différence d'opinion significative entre les possesseurs des différents contrats d'assurance ?

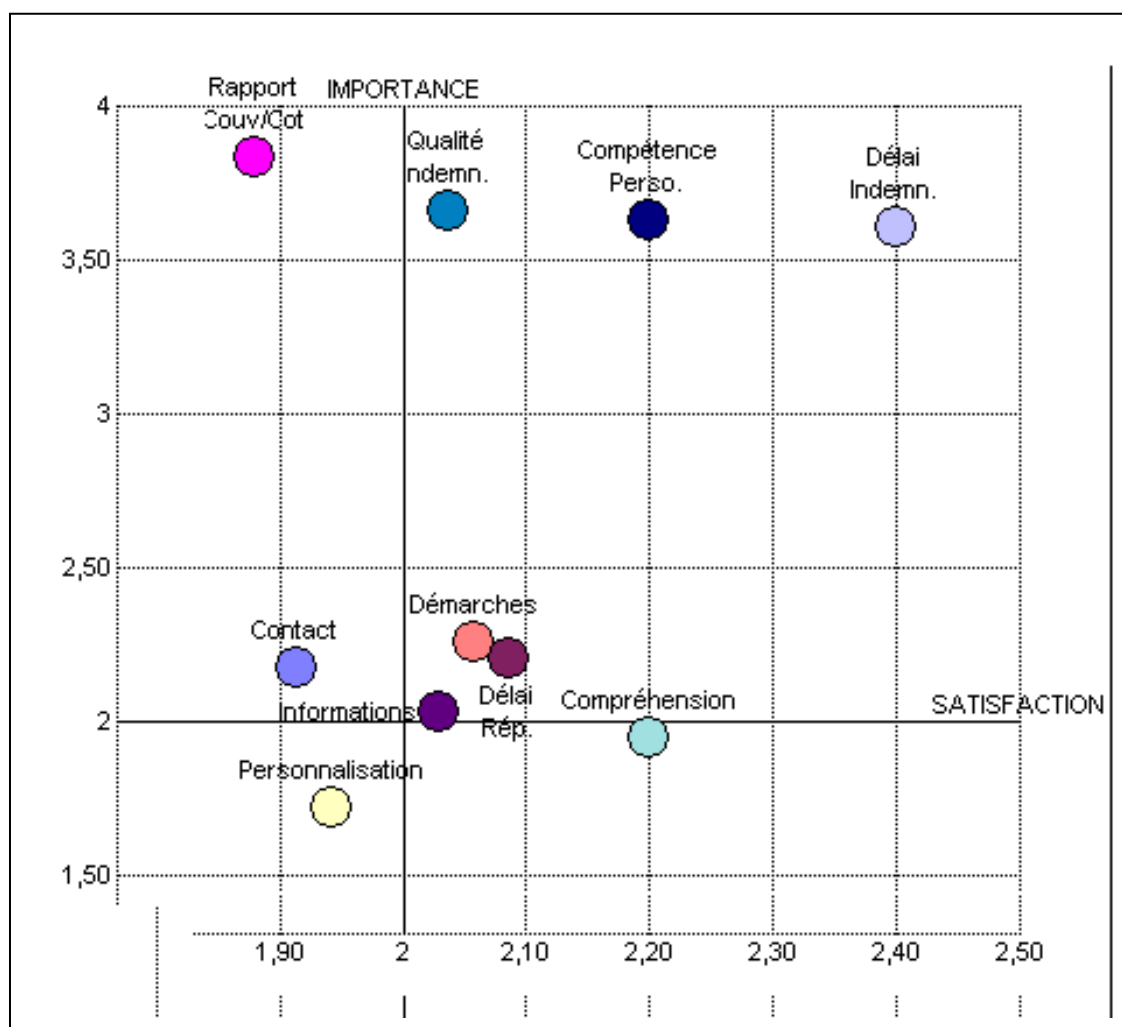
Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt des logiciels de GRC dans la gestion de la relation client

Annexe 1

	Satisfaction	Importance
Contact	1,91	2,17
Délai Rép.	2,09	2,20
Personnalisation	1,94	1,71
Compréhension	2,20	1,94
Informations	2,03	2,03
Démarches	2,06	2,26
Qualité Indemn.	2,04	3,66
Délai Indemn.	2,40	3,60
Compétence Perso.	2,20	3,63
Rapport Couv/Cot	1,88	3,83

Annexe2



Annexe 3

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Total
Auto/Moto	<u>30</u>	54	96	18	198
Habitation	<u>6</u>	36	102	18	162
Prév. Retraite	6	<u>0</u>	12	<u>12</u>	30
Resp. civile	6	12	36	12	66
Santé	6	30	72	18	126