

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Session : 2013

E.2 – Épreuve technologique

Sous-épreuve E22

UNITE CERTIFICATIVE U22

Préparation et suivi de l'activité commerciale

Durée : 3h

Coef. : 3

DOSSIER SUJET

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées.

Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999).

Ce dossier comprend 20 pages numérotées de DS 1/20 à DS 20/20

SOMMAIRE

Page 1	: Sommaire et Barème
Page 2, 3, 4	: Sujet
Pages 5	: Récapitulatif des documents et annexes
Page 6 à 12	: Documents
Pages 13 à 20	: Annexes à remettre avec la copie

BARÈME

Les 3 parties qui composent le sujet sont indépendantes. Elles sont relatives à des entreprises et à des contextes différents :

PARTIE .I :
PRÉPARER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION /20 points

PARTIE .II. :
REDIGER ET CALCULER LE COÛT D'UN CARTON D'INVITATION /20 points

PARTIE .III. :
ANALYSER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE /20 points

TOTAL DE L'ÉPREUVE : /60 points

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/20

PARTIE I PRÉPARER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de commercial(e) au sein de la société MATBURO. Cette entreprise est spécialisée, depuis 40 ans, dans le service aux entreprises et la fourniture d'articles de bureau. MATBURO propose un choix exhaustif de mobilier ainsi qu'une offre scolaire et éducative. Son équipe est constituée de 26 personnes dont 9 commerciaux. Chacun d'entre eux habite sur son secteur pour plus de proximité et de disponibilité pour le client. Le siège de MATBURO est à Pacy dans l'Eure (27). Son secteur géographique comprend la Haute-Normandie (Eure, Seine-Maritime) et une partie de l'Île-de-France (les Yvelines).

Afin de diversifier sa clientèle, la société souhaite organiser une opération de prospection auprès d'une nouvelle cible : les établissements scolaires de son secteur pour la rentrée scolaire 2013/2014.

Vous êtes rattaché(e) à l'équipe commerciale pour promouvoir ce catalogue. La préparation de cette prospection vous amènera à :

- Rédiger un message électronique,
- Préparer une relance téléphonique,
- Analyser l'opération.

TRAVAIL À FAIRE

À partir **des documents 1, 2** et de vos connaissances :

I.1 Rédiger sur les annexes 1A et 1B, à compléter et à remettre avec la copie, le message électronique et le coupon réponse joint adressés aux directeurs des établissements scolaires du secteur géographique.

L'objectif est de présenter la société MATBURO, d'insister sur le service de proximité et de proposer l'envoi d'un catalogue scolaire adapté aux besoins des établissements aux meilleurs tarifs et/ou la visite d'un commercial.

Le message doit être attrayant, privilégier les cases à cocher, respecter la réglementation en vigueur concernant l'envoi de courriel de prospection. Le premier contact correspond à l'adresse suivante : directeurjeannedarc@orange.fr (collège de Vernon dans l'Eure).

I.2 Rédiger sur l'annexe 2, à compléter et à remettre avec la copie, le plan d'appel de la relance téléphonique, selon la méthode C.R.O.C., auprès des prospects n'ayant pas répondu favorablement à votre premier contact. L'objectif de cet appel est de proposer un rendez-vous.

I.3 Présenter dans un tableau sur votre copie, deux avantages et deux inconvénients concernant le choix d'un courriel de prospection pour cette opération.

I.4 Proposer sur votre copie, deux autres techniques de prospection pour cette opération.

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/20

PARTIE II
RÉDIGER ET CALCULER LE COÛT D'UN CARTON D'INVITATION

LE DOMAINE DE FORGES

Le DOMAINE DE FORGES est situé à 110 kms de Paris au cœur de la Normandie. Situé au vert dans un parc de 15 hectares, les différents espaces, le Casino, les quatre restaurants, quatre hôtels, un golf, et un Spa permettent de composer des événements sur mesure à la journée, en soirée ou en séjour et ajouter aux séminaires ou réceptions privées une valeur ajoutée « Loisirs et divertissements ».

Vous êtes rattaché(e) au service Communication du Domaine pour le promouvoir auprès de ses différents partenaires et fidéliser sa clientèle.

Chaque année le Casino participe au 24 heures motonautiques de Rouen. Pour récompenser ses nombreux partenaires (la Mairie, les élus locaux, les entreprises, les magasins de la région et ses gros clients) votre responsable vous charge de mettre en place les invitations pour l'espace VIP du **DOMAINE DE FORGES** pour les 24 heures motonautiques, première place sur le front de scène.

TRAVAIL À FAIRE

À partir **des documents 3 et 4** et de vos connaissances :

II.1 Rédiger le carton d'invitation sur **les annexes 3 et 4**, à **compléter et à remettre avec la copie**, qui sera envoyé aux différents partenaires.

- Sur le carton les dates et horaires de la manifestation doivent apparaître.
- Les clients seront invités une demi-heure avant chaque début d'horaires de journée.
- Carton prévu pour 2 personnes.

À partir **des documents 5 et 6** :

II.2 Calculer sur **l'annexe 5**, à **compléter et à remettre avec la copie**, le coût du carton d'invitation TTC qui sera édité en 500 exemplaires.

- Le courrier fait 18 grammes et sera affranchi en tarif économique.

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/20

PARTIE III ANALYSER L'ACTIVITE COMMERCIALE

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de commercial (e) par la société « equip' habitat ». Les « équiipers », comme on les nomme, c'est à dire les vendeurs terrain, sont une quinzaine.

Ils prospectent de deux manières principalement, soit à partir des fiches prospects fournies par l'équipe et généralement complétées à l'occasion de foires ou de la tenue de stands en galerie marchande, soit en prospection directe lors de leurs tournées par secteur. Les ventes sont rarement conclues en « one shot » c'est à dire à la première visite mais le plus souvent après l'établissement d'un devis et plusieurs visites.

Bien entendu après la signature à son domicile le client dispose du délai de rétractation conforme à la loi.

À la fin d'un trimestre de travail, votre responsable commercial vous demande d'évaluer vos performances de prospection.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 7 et de vos connaissances :

III-1 Calculer sur l'annexe 6, à compléter et à remettre avec la copie, les ratios de prospection :

- Du meilleur commercial
- De la moyenne de l'équipe
- De votre activité personnelle

III-2 À partir des résultats de l'annexe 6

1. **Relever sur l'annexe 6, à compléter et à remettre avec la copie vos deux principaux points forts et vos deux principaux points faibles en termes de prospection.**
2. **Que va probablement vous proposer votre responsable pour vous aider à progresser ?**

III -3 À partir du document 8

1. **Calculer votre rémunération sur l'annexe 7, à compléter et à remettre avec la copie, du mois de mars sachant que vous êtes parvenu à réaliser un chiffre d'affaires de 35 800 €.**
2. **Donner deux avantages et deux inconvénients de ce système de rémunération sur l'annexe 8, à compléter et à remettre avec la copie.**

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	<i>DS</i>
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	<i>Page 4/20</i>

PAGE RÉCAPITULATIVE DES DOCUMENTS ET DES ANNEXES à compléter et à remettre avec la copie

DOCUMENT 1 (1 page) :	Société MATBURO (<i>Page 6</i>)
DOCUMENT 2 (1 page) :	Les services et conditions de vente (<i>Page 7</i>)
DOCUMENT 3 (1 page) :	Présentation médias de 24 H Rouen 2012 (<i>Page 8</i>)
DOCUMENT 4 (1 page)	Sport de haut niveau 24H motonautiques (<i>Page 8</i>)
DOCUMENT 5 (1page)	Domaine de Forges (<i>Page 9</i>)
DOCUMENT 6 (1 page)	Frais de conception et d'envoi (<i>Page 10</i>)
DOCUMENT 7 (1 page)	Performances et résultats (<i>Page 11</i>)
DOCUMENT 8 (1 page)	Le système de rémunération (<i>Page 12</i>)

ANNEXE 1A et 1B (2 pages) :	Courriel de prospection (<i>Page 13 et 14</i>)
ANNEXE 2 (1 page) :	Plan d'appel téléphonique (<i>Page 15</i>)
ANNEXE 3 (1 page) :	Recto carton invitation (<i>Page 16</i>)
ANNEXE 4 (1 page) :	Verso carton invitation (<i>Page 17</i>)
ANNEXE 5 (1 page) :	Tableau calcul de coûts (<i>Page 18</i>)
ANNEXE 6 (1 page) :	One shot (<i>Page 19</i>)
ANNEXE 7 (1 page) :	Rémunération (<i>Page 20</i>)
ANNEXE 8 (1 page) :	Commentaire (<i>Page 20</i>)

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/20

DOCUMENT 1

MATBURO, fournisseur auprès des professionnels et particuliers en Normandie et Île-de-France. Un concept de service global, proximité géographique et humaine, avant, pendant et après vente.

MATBURO c'est tout l'univers du bureau ! Avant, pendant et après-vente.

Forte d'une équipe de 26 personnes dont 9 commerciaux dédiés, Matburo s'est spécialisé depuis **40 ans** dans le service aux entreprises et la fourniture d'articles de bureau.

Matburo vous propose aussi un choix exhaustif de mobilier ainsi qu'une offre scolaire et éducative.

Matburo vous apporte la force d'achat d'un groupe international au travers **d'EUROPA** et **PGI**. Matburo poursuit une démarche de développement durable au travers de sa sélection de produits et de ses pratiques.

Nos objectifs :

- vous fournir des prix attractifs grâce à notre plate-forme d'achat
- vous apporter un service sur mesure : livraison et rangement de la marchandise, montage de meubles, recherche de produits à la demande, ...
- vous répondre dans des délais rapides
- vous accompagner de la recherche de produits à l'après-vente

Notre équipe :

9 commerciaux dédiés sont à votre disposition : 3 spécialisés en agencement de bureaux. Chacun d'entre eux habite sur son secteur pour plus de proximité et de disponibilité pour vous.

- Sophie C. : Secteur : Le Havre, mobilier et fournitures
- Sylvain L. : Secteur : 27 sud / Houdan / Rambouillet, mobilier et fournitures
- Barbara M. : Secteur : Bernay / Evreux / Elbeuf, mobilier et fournitures
- Céline B. : Secteur : 92 et Grands comptes, mobilier et fournitures
- Carine L. : Secteur : Vernon / Les Andelys / Louviers / Gisors, mobilier et fournitures
- Pauline S. : Secteur : Rouen sud est, mobilier et fournitures
- Maryse R. : Secteur : Rouen centre, mobilier et fournitures
- Viviane J. : Secteur : Rouen nord, mobilier et fournitures
- Pascale D. : Gérante / Grands Comptes, mobilier et fournitures

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	<i>DS</i>
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	<i>Page 6/20</i>

MATBURO c'est le service qu'il vous faut !

- **Service commercial**
 - Un pool d'assistantes à votre écoute au 02 15 15 30 30.
 - Pas d'attente téléphonique, nous vous rappelons.
 - Recherche de produits hors catalogue sur demande. Nous mettons les fabricants en concurrence et vous remettons la meilleure offre en rapport qualité/prix.

- **Service de mise en main produits**
 - Un commercial dédié en formation produits tous les mois pour mieux vous conseiller.
 - Démonstration des produits avec le fabricant sur demande.

- **Avec MATBURO, la livraison sur mesure**
 - Elle est gratuite à partir de 70 € HT par commande pour les départements 27, 76, 78, 92, 75, 95 (5,50 € de participation en-dessous de 70 € HT).
 - Pour les autres départements de la France métropolitaine (hors Corse), la livraison gratuite est à partir de 130 € de commande HT (10 € de participation en-dessous de 130 € HT).
 - Dépannage : nous traitons les urgences dès 7h30 le matin jusqu'à 18h30 du lundi au vendredi.

- **Délais**
 - Votre commande peut être disponible dans notre magasin de Pacy en 2 heures.
 - Livraison classique sous 24/48h pour toute commande passée avant 15 h sauf rupture d'approvisionnement.
 - Livraison express sous 4 heures pour 90 € (sur les départements 27/76/78/92/95/75).
 - Livraison avec rangement selon votre convenance dans vos locaux.
 - Rangement simple (0,70 € HT par carton de papier).
 - Livraison avec rangement du papier au pied du copieur (1 € HT par carton de papier).
 - Pour la livraison de produits hors catalogue, les délais de livraison sont de 30 jours minimum. Le montant de la ligne de commande, ajouté à une commande normale, doit être de 50€ HT et du conditionnement du fabricant. Les produits hors catalogue ne sont ni repris, ni échangés.

- **Service après-vente**
 - Vous n'avez pas votre facture d'achat, nous la recherchons pour vous.

- **Reprise et échange**
 - Reprise et échange des produits du catalogue (sous 30 jours avec accord de nos services emballage en parfait état).
 - Reprise gratuite des cartouches vides : des containers sont a votre disposition, demandez-les à nos livreurs ou assistantes commerciales.

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/20

Présentation médias de 24H Rouen 2012

C'est l'équipe organisatrice au complet qui s'est présentée ce 09 mai 2012 face aux médias pour présenter le nouveau format de cette épreuve mythique qu'est les 24 Heures de Rouen.

Une nouvelle édition 2012 dont le format a été modifié car c'est maintenant sur 3 jours que se déroulera cette course :

- Session 1 : le 26 mai 2012 de 15h30 à 21h30
- Session 2 : le 27 mai 2012 de 9h30 à 21h30
- Session 3 : le 28 mai 2012 de 10h à 16h

Les relations avec les bateliers et différents acteurs de la Seine ont été présentées afin que les entités commerciales et sportives cohabitent dans le respect des uns et des autres.

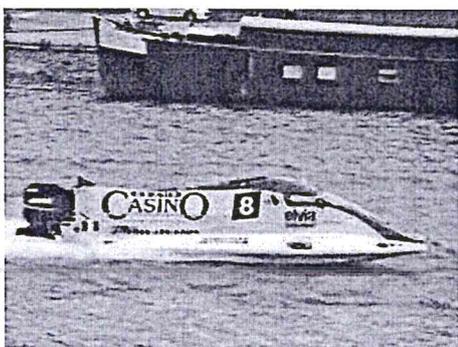
L'épreuve 2012 sera festive, car outre le spectacle qui sera offert par les pilotes, ce sont de multiples animations qui égayeront les quais de bords de Seine.

DOCUMENT 4

SPORT DE HAUT NIVEAU > 24 heures motonautiques

Rouen et sa vallée de Seine aiment les sports mécaniques et accueillent l'un des plus importants événements de France. **Les 24 heures motonautiques de Rouen**, couramment abrégé sous l'appellation « 24 heures » est une compétition organisée par le **Rouen Yacht Club**. Cette compétition se déroule chaque année, depuis 1964. Historiquement organisé les 30 avril et 1er mai, les 24 heures motonautiques sont désormais sur tout un week-end. **Toujours aussi impressionnant, le départ s'effectue à 15h30. La course se termine à la même heure le lendemain.**

Manifestation sportive gratuite d'ampleur internationale, elle est organisée dans le cadre du championnat du monde d'endurance. **Les « 24 heures » attire environ 400 000 spectateurs par an.** Ceux-ci observent la course depuis les quais de Seine et les ponts traversant celle-ci. Les bateaux sont répertoriés selon trois catégories (classe 1, classe 2 et classe 3). La course a lieu sur la Seine autour de **l'île Lacroix à Rouen**. Le bateau vainqueur est celui qui a accompli le plus de distance pendant ces 24 heures.



Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/20

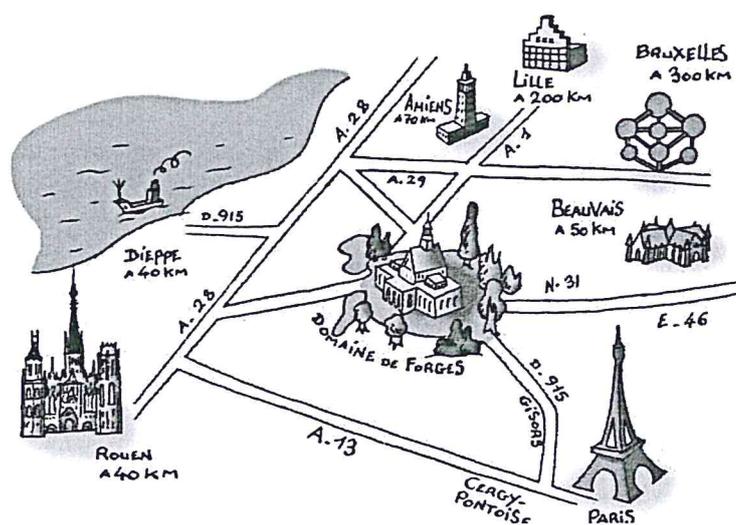
DOMAINE DE FORGES



Adresse : **DOMAINE DE FORGES**

Avenue des sources
76440 Forges les Eaux

TEL : 02.32.89.50.50 – www.DOMAINEDEFORGES.COM



Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 9/20

FRAIS DE CONCEPTION ET D'ENVOI

Coût d'impression des cartons d'invitation HT (TVA : 19,6%)

1 à 249 unités	100 €uros
250 à 499 unités	150 €uros
500 à 749 unités	200 €uros

Frais d'acheminement HT (TVA : 19,6%) au DOMAINE DE FORGES pour les 500 cartons :

Frais de port express : 35 €uros

Tarifs d'affranchissement TTC

Jusqu'à (poids)	Coût (prioritaire)	Coût (économique)
20g	0.60 €	0.55 €
50g	1.00 €	0.78 €
100g	1.45 €	1.00 €
250g	2.40 €	1.80 €
500g	3.25 €	
1kg	4.20 €	
2kg	5.50 €	
3kg	6.40 €	

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 10/20

DOCUMENT 7

Les performances du meilleur vendeur « équipier » de la société : sur 1000 fiches prospects.

Contactés réalisés	970
Rendez vous obtenus	171
Visites	170
Ventes à la première visite	17
Rétractations	7
Ventes réelles, effectives	92

Les résultats **moyens** des 15 commerciaux de la société : sur 1000 fiches prospects.

Contactés réalisés	950
Rendez vous obtenus	150
Visites	142
Ventes à la première visite	7
Rétractations	8
Ventes réelles, effectives	77

Vos résultats à vous : sur 100 fiches prospects.

Contactés réalisés	90
Rendez vous obtenus	15
Visites	14
Ventes à la première visite	0
Rétractations	2
Ventes réelles, effectives	4

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 11/20

Le système de rémunération d'équip habitat pour les commerciaux « équipiers » :

POUR CHAQUE COMMERCIAL :

Un fixe de 1100 €

Un système de commission par tranche :

- Un pourcentage de 0% sur le chiffre d'affaires mensuel à partir de 0 à 5000 €
- Un pourcentage de 2% sur le chiffre d'affaires mensuel compris entre 5000€ et 10000 €
- Un pourcentage de 4% sur le chiffre d'affaires mensuel compris entre 10001 € et 30000 €
- Un pourcentage de 7% sur le chiffre d'affaires mensuel compris entre 30001€ et 50000 €
- Un pourcentage de 8% sur le chiffre d'affaires mensuel au-delà de 50001 €

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 12/20

À compléter et à remettre avec la copie

Message électronique

À :
 Cc :
 Objet :
 Pièce(s) jointe(s) :

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 13/20

À compléter et à remettre avec la copie

Coupon réponse

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 14/20

À compléter et à remettre avec la copie

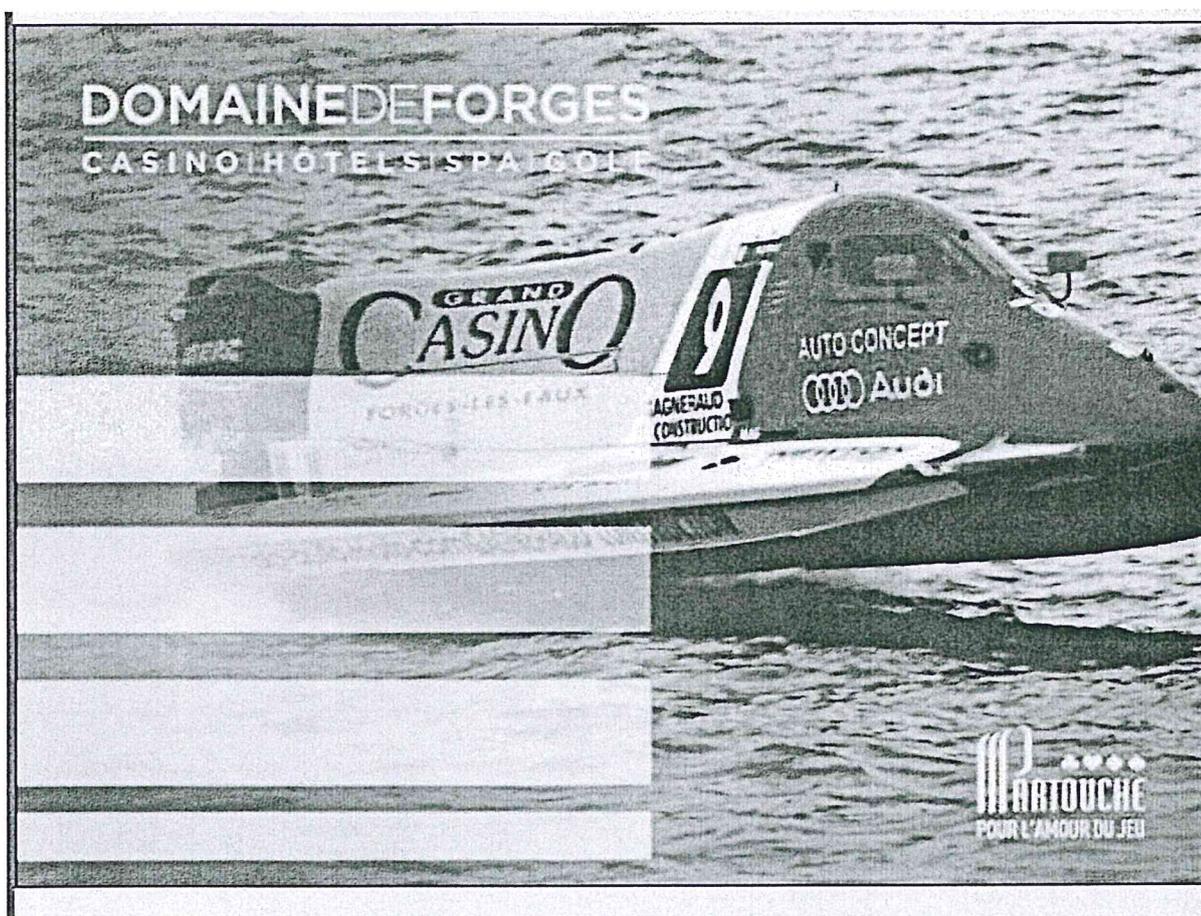
PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE SELON LA MÉTHODE C.R.O.C.

CONTACT	
RAISON	
OBJECTIF	
CONGÉ	

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 15/20

À compléter et à remettre avec la copie

RECTO CARTE INVITATION



Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 16/20

À compléter et à remettre avec la copie

VERSO CARTE INVITATION

	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 17/20

À compléter et à remettre avec votre copie**Coût du carton d'invitation.**

Coût d'impression des cartons	
Frais de port	
Affranchissement	
Coût total des cartons	
Coût d'un carton TTC *	

*Arrondir à 2 chiffres après la virgule.

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 18/20

ANNEXE 6

À compléter et à remettre avec la copie

ONE SHOT

Arrondir vos résultats à 2 décimales

Ratio	Formule de calcul	Meilleur commercial	Moyenne des équipiers	vous
Prise de rendez vous	$\frac{\text{Rendez vous obtenus}}{\text{Contacts réalisés}}$		0.16	0.16
Qualité des contacts	$\frac{\text{Nombre de visites}}{\text{Nombre de Rendez vous}}$	0.99		0.93
ratio « one shot »*	$\frac{\text{Nbre de ventes en 1}^{\circ}\text{visite}}{\text{Nombre de visites}}$	0.1	0.05	
ratio de résultat	$\frac{\text{Nombre de ventes réelles}}{\text{Nombre de contacts réalisés}}$	0.09	0.08	0.04

One shot : Prise de commande dès la première visite.

Vos Points Forts	Vos Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •

Suggestions :

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 19/20

ANNEXE 7**À compléter et à remettre avec la copie**

Calcul de rémunération

	Calculs	résultats
Fixe		
Commissions		
Total de la rémunération nette vendeur		

ANNEXE 8**À compléter et à remettre avec la copie**

Mode de rémunération

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •

Commentaires :

Baccalauréat Professionnel Vente	1306-VE T 22	Session 2013	DS
U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 20/20