

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES

SESSION 2019

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**Le sujet comporte 16 pages numérotées de 1 à 16
et comprend 10 annexes numérotées de 1 à 10**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT		Session 2019
Management et Gestion d'Activités Commerciales	Code Sujet : 19-NC-NRMGAC-P	Page 1 sur 16

Composition du sujet

RENZ

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Dossier 1 : L'analyse du marché des boîtes à colis individuelles

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Repérer la place de l'entreprise dans son environnement commercial
- Repérer les potentiels individuels et collectifs

Pour le dossier 1 : annexes n°1 à n°4

Dossier 2 : Le choix d'une nouvelle de force de vente et l'organisation de la formation

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Évaluer les moyens humains nécessaires à l'action
- Évaluer les options et les hiérarchiser
- Opérer et valider un choix

Pour le dossier 2 : annexes n°5 à n°7

Dossier 3 : L'organisation d'une opération de soutien à la prospection

- Mettre en œuvre les méthodes, procédures et outils
- Construire un système d'indicateurs de suivi et d'évaluation
- Justifier et rendre compte des décisions

Pour le dossier 3 : annexe n°6 et n°8 à n°10

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

La candidate ou le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

La candidate ou le candidat ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

Liste des annexes

Annexes n°	Intitulé	Page(s) n°
1	La boîte à colis individuelle Renz	8
2	Marché e-commerce vente à distance aux particuliers	9 et 10
3	La Poste dévoile un objet connecté à Las Vegas	10
4	Informations sur l'habitat et le comportement d'achat en France	11
5	Les distributeurs de boîtes aux lettres et de boîtes à colis	12
6	Extraits du contrat d'agent commercial division « Négoce »	13
7	Éléments du système de rémunération mensuelle d'un commercial salarié	14
8	L'opération « Offre de remboursement »	14
9	Les résultats de l'opération « Offre de remboursement » dans les 11 magasins du secteur Sud-Est	15
10	La solution « EBP reports on line »	16



Implantée en Lorraine à Woustviller (Moselle) depuis 1975, la société Renz est spécialisée dans la fabrication de boîtes aux lettres individuelles et collectives. Après 15 ans d'expansion liée à la mise en place de nouvelles normes postales, l'entreprise a connu une phase de stagnation jusqu'en 2005. Un changement de stratégie en 2006 par un positionnement haut de gamme lui a donné un nouvel élan. Elle met en avant l'origine « made in France » de ses produits et consacre une part importante de sa masse salariale à l'innovation.

Aujourd'hui, Renz emploie 90 salariés et réalise un chiffre d'affaires de 15 millions d'euros.

L'entreprise vient de se lancer sur le marché des boîtes à colis. La montée en puissance du e-commerce génère en effet l'envoi d'un nombre de plus en plus important de colis de toutes tailles.

La boîte à colis Renz est disponible en deux versions :

- une boîte à colis individuelle, destinée aux particuliers qui souhaitent équiper une maison individuelle,
- une boîte à colis « mutualisée », destinée à être partagée par les habitants d'un immeuble collectif.



L'entreprise est engagée depuis plus de 15 ans dans le développement durable. Cet engagement se traduit par des réalisations concrètes au niveau :

- environnemental, avec l'intégration de l'éco-conception dans les exigences de développement des nouveaux produits ;
- économique, avec la mise en place d'une production sans gaspillage.

Vous avez été embauché(e) à la suite de l'obtention de votre BTS NRC au service commercial de l'entreprise pour assister la responsable dans le lancement de la nouvelle gamme des boîtes à colis.

DOSSIER 1 : L'analyse du marché des boîtes à colis individuelles

La force de vente de Renz est composée de 6 salariés. Elle visite aussi bien les prescripteurs du bâtiment (architectes, promoteurs immobiliers, offices HLM, etc.) que les magasins de bricolage ou les négoce de matériaux (Point P, Big Mat, etc.).

Pour mieux accompagner le lancement de la nouvelle gamme des boîtes à colis, l'entreprise souhaite réorganiser sa force de vente en créant deux divisions :

- La division « Négoce » vendra des boîtes aux lettres et des boîtes à colis destinées aux particuliers pour les maisons individuelles. Les produits seront commercialisés via les Grandes Surfaces de Bricolage (GSB) et les négociants en matériaux. Ces distributeurs seront prospectés par la force de vente « Négoce ». En moyenne, les distributeurs appliquent un taux de marque de 26 % sur les produits Renz.
- La division « Bâtiment » vendra des boîtes aux lettres et des boîtes à colis collectives destinées aux immeubles. La force de vente « Bâtiment » visitera les prescripteurs du bâtiment.

Marie-Hélène Parent, responsable du marché « Négoce », vous demande d'étudier le marché de la boîte à colis, afin d'en vérifier le potentiel en vue de prendre des décisions managériales pertinentes.

Annexe 1 : La boîte à colis individuelle Renz

Annexe 2 : Marché e-commerce vente à distance aux particuliers

Annexe 3 : La Poste dévoile un objet connecté à Las Vegas

Annexe 4 : Informations sur l'habitat et le comportement d'achat en France

Travail à faire

- 1.1 Présenter les opportunités du marché du e-commerce français pour Renz.
- 1.2 Estimer les ventes de boîtes à colis individuelles en volume et en valeur réalisables par Renz sur ce marché.
- 1.3 Conclure sur l'intérêt pour Renz d'investir ce marché.

DOSSIER 2 : Le choix d'une nouvelle force de vente et l'organisation de la formation

La force de vente salariée qui existait jusqu'à présent va être entièrement affectée à la division « Bâtiment ». Marie-Hélène Parent est donc amenée à réfléchir au choix et à l'organisation de la force de vente de sa division « Négoce ».

Elle hésite entre embaucher une force de vente salariée ou recourir à une agence commerciale qui mettra à sa disposition 7 agents commerciaux. Elle vous demande de formuler des propositions l'aidant dans sa prise de décision.

Annexe 5 : Les distributeurs de boîtes aux lettres et de boîtes à colis

Annexe 6 : Extraits du contrat d'agent commercial division « Négoce »

Annexe 7 : Éléments du système de rémunération mensuelle d'un commercial salarié

Travail à faire

- 2.1 Présenter, pour la division « Négoce » de Renz, les avantages et inconvénients des deux types de force de vente : vendeurs salariés ou recours à des agents commerciaux.
- 2.2 Calculer le coût de la rémunération définie dans le contrat d'agent commercial dans l'hypothèse où les agents commerciaux réaliseraient 70 % du chiffre d'affaires annuel potentiel auprès de chaque catégorie de distributeurs.
- 2.3 Déterminer le nombre de commerciaux salariés que Renz pourrait embaucher pour le même coût et pour la même hypothèse de chiffre d'affaires.
- 2.4 Conclure en justifiant le choix du type de la future force de vente.
- 2.5 Proposer, en fonction de votre choix, des modalités de formation de cette force de vente (formateur, lieu, contenu).

DOSSIER 3 : L'organisation d'une opération de soutien à la prospection

Marie-Hélène Parent souhaite mettre en place une action de promotion des ventes auprès des distributeurs pour le lancement de la boîte à colis individuelle. Pour cette opération, compte tenu de ses contraintes de temps et d'organisation, elle choisit de recourir aux services d'agents commerciaux.

Partie 1 : L'organisation de l'opération « Offre de remboursement »

Un accord a été conclu avec l'enseigne Leroy-Merlin qui a accepté de mettre en place l'opération dans l'ensemble de ses 111 points de vente en France.

Vous êtes chargé(e) de l'organisation et du suivi de cette opération.

Annexe 6 : Extraits du contrat d'agent commercial division « Négoce »

Annexe 8 : L'opération « Offre de remboursement »

Travail à faire

3.1 Proposer le planning de l'opération « Offre de remboursement » (avant, pendant et après).

Partie 2 : Le suivi de l'opération « Offre de remboursement »

À l'issue de l'opération, Marie-Hélène Parent vous demande d'établir un compte-rendu sur l'efficacité de l'action. Vous commencez par étudier les résultats transmis par Paul Monnier, agent commercial du secteur Sud-Est concernant les 11 magasins de son secteur.

En vue de préparer le suivi des futures opérations de même type, vous utiliserez les possibilités offertes par la solution informatique « EBP reports on line ». L'entreprise vient de l'acquérir pour gérer sa relation avec les agents commerciaux.

Annexe 8 : L'opération « Offre de remboursement »

Annexe 9 : Les résultats de l'opération « Offre de remboursement » dans les 11 magasins du secteur Sud-Est

Annexe 10 : La solution « EBP reports on line »

Travail à faire

3.2.1 Évaluer la rentabilité de l'opération sur ce secteur.

3.2.2 Proposer le tableau de bord à créer sur « EBP reports on line », nécessaire au suivi efficace d'une prochaine action du même type.

3.2.3 Apprécier l'intérêt de l'utilisation de l'outil « EBP reports on line » pour le suivi de l'action des agents commerciaux.

Annexe 1 : La boîte à colis individuelle Renz

Boîte à colis américaine 1 porte RENZ Modèle L acier gris

Boîte à colis Renz conforme à la norme NF D27-405 et à la loi handicap.

Les + produit :

- Volume optimisé pour recevoir de gros colis
- Sécurité renforcée
- Serrure agréée La Poste



Prix public conseillé : 259 € TTC

Informations complémentaires :

- Taux de TVA sur ce produit : 20 %
- Taux de marque moyen appliqué par les distributeurs : 26 %

Source : Site web Renz, 2018

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT	Session 2019
Management et Gestion d'Activités Commerciales	Code Sujet : 19-NC-NRMGAC-P Page 8 sur 16

Annexe 2 : Marché e-commerce vente à distance aux particuliers

Au global les ventes sur internet ont progressé de 14% sur un an. La part des ventes internet réalisée sur mobile continue d'augmenter fortement +50%. Elles représentent plus de 20% du chiffre d'affaires des sites e-commerce et plus de 30% pour les sites leaders.

81,7 milliards d'euros **+14,3%** par rapport à 2016
1,247 milliards de transactions en ligne en 2017 **+20,5%** par rapport à 2016

PART DU E-COMMERCE

Le e-commerce continue à gagner des parts de marché.

Il est estimé à **8,5%** du commerce de détail en 2017

Part de marché 2017 e-commerce par secteur (estimations)

Produits culturels : 45%
 Maison high-tech : 23%
 Maison électroménager : 18%
 Habillement : 13%
 Meubles : 13%
 Produits grande conso. : 6.6%
 ... dont Drive : 5%

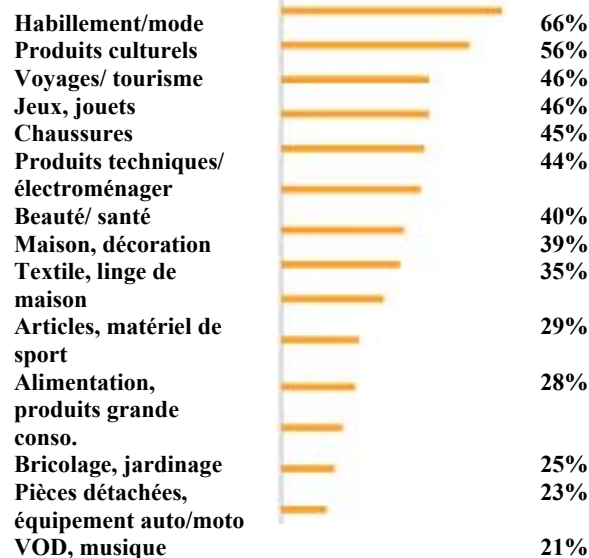
Source : FEVAD Nielsen

65,5 €
 montant moyen
 d'une transaction
 source : Fevad ICE

- 5 %
 par rapport
 à 2016

33 transactions
 en moyenne en ligne
 et près de
2 200 €
 par acheteur en 2017
 source : Fevad-Médiamétrie//NetRatings.

Produits et services achetés sur internet



En % des e-acheteurs.

Source : baromètre Fevad(CSA Janvier 2018)

Annexe 2 suite et fin

<p>LIVRAISON</p> <p>Les options de livraison se multiplient offrant toujours plus de services aux e-acheteurs</p> <p>34 % des e-acheteurs sont abonnés à un service de livraison.</p> <ul style="list-style-type: none">- À domicile/ lieu de travail : 88 %- En point-relai : 86 %- En magasin (click and collect) : 38 %- Avec paiement en magasin (e-réservation) : 24 %- En consigne : 12 % <p>505 millions de colis en 2017</p> <p>+ 10.5 % par rapport à 2016</p>	<p>E-ACHETEURS, M-ACHETEURS</p> <p>La barre des 85 % d'internautes qui achètent en ligne a été franchie en 2017 portée à la fois par la diffusion des nouveaux écrans internet, l'augmentation des sites marchands et l'élargissement des offres produits/ service</p> <p>37,5 millions de Français achètent sur le web</p> <p>Dont 12,1 millions de Français ont déjà effectué un achat à partir de leur mobile</p>
--	---

Remarque : un même e-acheteur peut utiliser plusieurs modes de livraison.

Source : www.fevad.com, 2018

Annexe 3 : La Poste dévoile un objet connecté à Las Vegas

La Poste crée l'événement au CES¹ de Las Vegas ! D'abord avec un très grand stand qui héberge plusieurs start-up. Ensuite et surtout en dévoilant un objet connecté : le Domino. Il s'agit d'un petit bouton jaune (couleur de la Poste) qui permet d'envoyer des colis depuis chez soi. Le bouton aimanté se fixe à l'intérieur de la boîte aux lettres et, lorsque l'on souhaite envoyer un colis, plus la peine de se rendre dans un bureau de Poste, il suffit de déposer l'objet (même pas emballé) dans sa boîte, d'appuyer sur le bouton. Le facteur viendra alors le chercher et le mettra lui-même dans un emballage.

Une application mobile permet d'indiquer le destinataire et de suivre toute l'opération en temps réel. Le dispositif va être testé au cours du premier trimestre sur plusieurs milliers de foyers.

Source : franceinfo.fr, janvier 2016

¹ CES : Consumer electronics show, salon des innovations numériques qui se tient chaque année, début janvier à Las Vegas.

Annexe 4 : Informations sur l'habitat et le comportement d'achat en France

Le marché cible est constitué par les occupants réguliers des maisons individuelles réalisant un achat sur le *web* au moins 1 fois par mois. Renz veut capter 30 % de ce marché.

- Sur 33 200 000 logements en France, 84 % sont des résidences principales.
- Parmi celles-ci, 56 % sont des maisons individuelles.
- 69 % des occupants de ces maisons individuelles achètent à distance.
- 37 % des achats réalisés sur le *web* concernent des produits dématérialisés : téléchargement musique et film, billetterie, abonnement en ligne, etc.
- 51 % des acheteurs en ligne réalisent un achat au moins 1 fois par mois.
- Quand ils en ont le choix, 75 % choisissent la livraison en point relais ou dans le point de vente afin de diminuer les coûts de livraison plutôt que la livraison à domicile.
- 30 % des résidents de maisons individuelles ont acheté une nouvelle boîte aux lettres ces 2 dernières années. Ils ne sont donc pas susceptibles d'acquérir une boîte à colis à court terme.
- La boîte à colis, considérée comme un produit novateur et haut de gamme, sera commercialisée à un prix élevé. On estime que seulement 25 % de la cible sont susceptibles d'en acquérir une.

Source interne, 2018

Annexe 5 : Les distributeurs de boîtes aux lettres et de boîtes à colis

	ENSEIGNES	Chiffre d'affaires annuel potentiel des produits Renz (K €)
GSB²	Leroy Merlin	5 000
	Castorama	4 500
	Mr Bricolage, Catena, Les Briconautes	2 500

MSB²	Bricomarché	0
	Autres : Bricorama, Weldom, Cofaq, Brico Leclerc	925

Distributeurs de matériaux	Point P	220
	La plateforme du bâtiment	260
	Cmem	350
	Big Mat	400
	Autres : Ciffréo Bona, Réseau Pro	700

Jardineries	Jardiland, Gamm Vert, Truffaut, etc.	285
--------------------	--------------------------------------	-----

Source interne, 2018

² GSB/MSB : Grande Surface de Bricolage/Moyenne Surface de Bricolage

Annexe 6 : Extraits du contrat d'agent commercial division « Négoce »

Article deuxième : OBJET DU CONTRAT

Les 7 agents sont chargés en qualité d'agents commerciaux de la vente au nom et pour le compte du mandant - Division « Négoce » - des articles de la gamme.

Les points de vente à visiter sont :

- Grandes Surfaces de Bricolage : LEROY MERLIN, etc.
- Moyennes Surfaces de Bricolage : MR BRICOLAGE, WELDOM, etc.
- Distributeurs de matériaux : POINT P, PLATEFORME DU BATIMENT, etc.
- Jardineries.

Les agents disposent déjà de cartes qu'ils représentent dans ces points de vente.

Article sixième : RÉMUNERATION

Les agents percevront une commission sur toute vente de produit à un client situé dans leurs secteurs pendant la durée du contrat, calculée selon le barème suivant :

- 3 % pour les enseignes ou points de vente de catégorie « A »,
- 3,5 % pour les enseignes ou points de vente de catégorie « B »,
- 4 % pour les enseignes ou points de vente de catégorie « C ».

Classement des enseignes et des points de vente :

CATÉGORIE « A » Grandes Surfaces de Bricolage (GSB)	CATÉGORIE « B » Moyennes Surfaces de Bricolage (MSB)
<ul style="list-style-type: none">- CASTORAMA- CATENA- DOMAXEL (plateforme)- LEROY MERLIN- LES BRICONAUTES- MCD (plateforme)- MR BRICOLAGE	<ul style="list-style-type: none">- BRICO LECLERC- BRICOMARCHÉ (magasins)- BRICORAMA- COFAQ (plateforme)- DOMAXEL (magasins)- WELDOM
CATÉGORIE « C » Distributeurs de matériaux et Jardineries	
<ul style="list-style-type: none">- BIG MAT / SOCODA (agences)- Ciffréo Bona- CMEM- COMAFRANC- DOM-PRO- GEDIMAT (agences)	<ul style="list-style-type: none">- Groupe MCD (agences)- Jardineries- La Plateforme du Bâtiment- PINAULT- POINT P (agences)- Réseau Pro

Source interne, 2018

Annexe 7 : Éléments du système de rémunération mensuelle d'un commercial salarié

- Fixe : 1 200 €.
- La partie variable de la rémunération représente 1,5 % du CA réalisé, indépendamment de la catégorie de clients.
- Les charges patronales s'élèvent à 40 %.
- Frais divers (voiture, repas, forfait téléphonique, etc.) : 630 € par mois sur la base de 11 mois (non soumis à charges).

Source interne, 2018

Annexe 8 : L'opération « Offre de remboursement »

Durée de l'opération : 2 mois.

Nombre de magasin concernés par l'opération : 11

Principe de l'opération :

- Fourniture par Renz du matériel de publicité sur le lieu de vente (PLV) et prise en charge de la gestion administrative de l'opération.
- À chaque client acheteur d'une boîte à colis individuelle modèle L, remise d'une « Offre de remboursement » portant le tampon du magasin.
- Retour du bulletin par le client à l'adresse de Renz, accompagné d'une preuve d'achat et de ses coordonnées bancaires.
- Virement de 20 € sur le compte du client par Renz.
- La motivation des agents commerciaux sera assurée par le versement d'une prime de 2 € par boîte vendue durant la période qui s'ajoute à leur commission de 3% sur le prix de vente HT au distributeur.

Autres données chiffrées :

- Coût de production de la boîte à colis individuelle pour Renz : 95 €.
- Taux de marque réalisé par Leroy-Merlin (pendant ou hors promotion) : 26 %.
- Pour l'opération, le prix de vente public en points de vente, de la boîte à colis, a été fixé à 259 € TTC (TVA 20 %).
- Coût de la PLV : 360 € par magasin.
- Coût administratif et bancaire : 720 € pour l'ensemble des 111 magasins Leroy Merlin en France.

Source interne, 2018

Annexe 9 : Les résultats de l'opération « Offre de remboursement » dans les 11 magasins du secteur Sud-Est

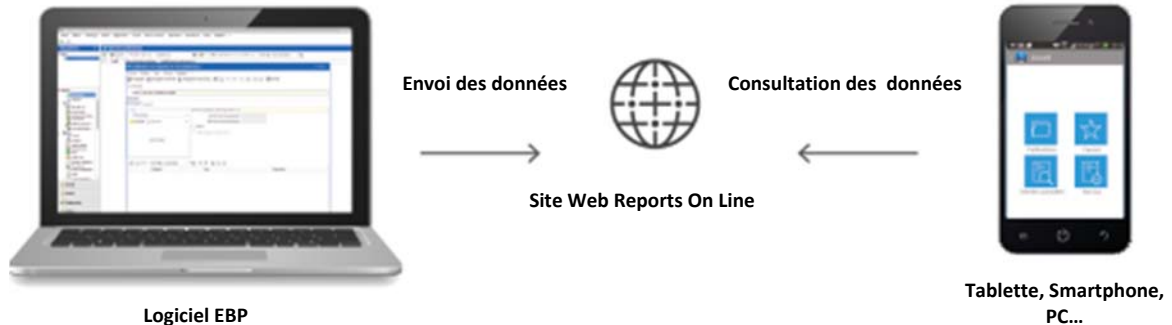
Magasins Leroy-Merlin du secteur Sud-Est	Nombre de boîtes à colis vendues pendant la durée de l'opération	Nombre de bulletins de demande de remboursement reçus par Renz
A	13	11
B	10	7
C	11	10
D	10	6
E	11	6
F	24	19
G	12	10
H	8	6
I	10	8
J	21	19
K	11	7
Total	141	109

Source interne, 2018

Annexe 10 : La solution « EBP reports on line »

Qu'est-ce qu'EBP Reports On Line ?

- EBP Reports On Line est un service Cloud vous permettant de consulter toutes les données utiles de votre logiciel.



- Vous pouvez consulter toutes les données de votre logiciel en fonction de vos besoins : état du stock, tarifs, statistiques de vente, extraction multicritères, balances, clients/prospects, planning des commerciaux, tableaux de bord personnels...
- Vous pouvez aussi attribuer des droits d'accès différents en fonction des profils : vous, vos collaborateurs...
- Depuis votre logiciel, créez des publications et partagez les informations essentielles de votre activité. Vous y aurez alors accès via le site *web* Reports On Line ou depuis l'application mobile.

Les avantages du service EBP Reports On Line

- **Facilité** : consultez vos données simplement et à tout moment
- **Sécurité** : maîtrisez totalement la diffusion de vos données
- **Efficacité** : vos informations sont détaillées et actualisées quotidiennement
- **Productivité** : partagez toutes vos informations utiles
- Une application mobile gratuite

La création du tableau de bord

Il est possible de créer un tableau de bord qui constitue le ou les documents que l'on souhaite voir apparaître immédiatement une fois connecté sur EBP Reports On Line.

Une fenêtre vous permet de sélectionner les documents que vous souhaitez pour votre tableau de bord.

Open-Line MOBILITY

EBP Reports On Line
Publiez et accédez à distance aux données de votre logiciel EBP !

Edition de tableaux de bord

Source : EBP 2018