

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques

**E5 - MANAGEMENT DE L'ACTIVITÉ
TECHNICO-COMMERCIALE**

SESSION 2023

ÉLÉMENTS DE CORRECTION

Le corrigé se compose de 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.

Tableau de relation avec les compétences / critères d'évaluation		
Questions	Compétences	Critères d'évaluation
1.1 À l'aide d'indicateurs pertinents, construire un tableau de bord, puis analyser et commenter les résultats du réseau de distribution de SOLYGOM (Le détail du calcul des indicateurs est à présenter sur un segment).	C2.2 Animer un réseau C2.4 Évaluer la performance commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Les acteurs du réseau sont identifiés et qualifiés • Des indicateurs de performance commerciale sont choisis et analysés
1.2 Présenter des actions d'animation permettant de dynamiser ces segments de distributeurs. Préciser les objectifs, les différentes animations, et les outils à mobiliser.	C2.2 Animer un réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Des actions adaptées d'animation au sein du réseau sont déployées
1.3 Apprécier en quoi l'outil est utile pour les revendeurs. Déterminer quelles fonctionnalités complémentaires ajouter pour s'intégrer dans le développement d'un véritable parcours client digital.	C2.2 Animer un réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Une information pertinente et actualisée est diffusée dans le réseau
2.1 Rédiger la fiche de poste correspondante.	C2.1 Recruter et former des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins en compétences et en formation sont identifiés
2.2 A partir du chiffre d'affaires prévisionnel de l'ensemble des distributeurs pour 2023, estimer la rémunération mensuelle potentielle du (de la) nouveau (nouvelle) Technico-commercial(e). Apprécier la pertinence de ce mode de rémunération.	C2.4 Évaluer la performance commerciale C2.1 Recruter et former des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs commerciaux sont fixés • Des facteurs de motivation adaptés sont mis en œuvre
2.3 Proposer le contenu de la formation technique à dispenser au nouvel arrivant.	C2.1 Recruter et former des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Des contenus de formation ciblés sont créés

Première partie : L'analyse des ventes du réseau de distribution et l'animation du réseau

1.1 Présenter dans un tableau de bord les indicateurs pertinents de la performance du réseau de distribution et analyser les résultats (Le détail du calcul des indicateurs est à présenter sur un segment). (Annexe 3)

Tableau de bord (plusieurs tableaux sont possibles, par exemple un tableau pour les objectifs et le taux de réalisation, un tableau pour la marge et ses indicateurs)

	CA 2022	CR	Objectif 2022	Marge	Taux de marge	Taux de marque	Contribution au CA	Taux de réalisation
GSB	120 000	84 100	225 000	35 900	42,69 %	29,92 %	42,97 %	53,33 %
Jardineries	124 300	83 700	125 000	40 600	48,51 %	32,66 %	44,50 %	99,44 %
Quincailleries	26 000	18 850	60 000	7 150	37,93 %	27,5 %	9,31 %	43,33 %
Autres	9 000	6 300	10 000	2 700	42,86 %	30 %	3,22 %	90 %
Total	279 300	192 950	420 000	86 350				

Calculs pour le segment GSB : Marge = C.A. - Coût de Revient = 120 000 – 84 100

Taux de marque = (Marge Commerciale /CA) x 100 = 35 900/120000 x 100 = 29,92 %

Taux de marge = (Marge Commerciale /Cr) x100. = 35 900/84 100 x 100 = 42,69 %

Contribution au C.A. = (C.A. GSB / CA Total) x 100 = 120 000/279 300 X 100 = 42,96 %

Taux de réalisation = (C.A./ Objectif) x 100 = 120 000 /225 000 X 100 = 53,33 %

Commentaires

Le réseau de distribution de SOLYGOM est composé de 4 types de distributeurs : les GSB, les jardinerie, les quincailleries indépendantes et les autres GSS.

(En termes de nb de PDV, les GSB représentent 22 % des PDV, les jardinerie 38 %, les quincailleries 25 % et les autres GSS 15 %) (Annexe 10)

- En termes de CA : Les jardinerie representent le principal distributeur avec 45 % du CA, viennent ensuite les GSB avec 43 % du CA et les quincailleries independantes qui representent 9 % du CA et les autres types de GSS avec 3 % du CA.
- En termes de marge : Les taux de marge et taux de marque des distributeurs sont sensiblement equivalents, ce qui corrobore l'importance de chaque segment de distribution pour SOLYGOM.
- L'objectif de CA avec les GSB et les quincailleries independantes n'est pas atteint (respectivement 53 % et 43 % de taux de realisation). L'objectif de CA fixe pour les jardinerie et les autres GSS est presque atteint avec 99 % et 90 %.

Aujourd'hui les segments les plus performants sont donc les jardinerie et les autres GSS : objectif atteint, taux de marge et taux de marque superieurs aux autres types de distributeurs.

Les segments à dynamiser sont les GSB et les quincailliers independants qui doivent ameliorer la realisation de leurs objectifs.

CORRIGÉ

1.2 Présenter des actions d'animation permettant de dynamiser ces segments de distributeurs. Préciser les objectifs, les différentes animations, et les outils à mobiliser. (Annexe 4)

Catégories de distributeurs visées : les GSB et les quincailleries indépendantes.

Objectif / contraintes : augmenter les ventes de ces PDV en motivant et en accompagnant les vendeurs que l'on voit peu et qui sont aussi sollicités par d'autres marques.

Objectifs	Actions d'animation	Outils
Mieux connaître les différents PDV et les vendeurs	Visites des PDV Communication régulière avec les vendeurs en magasins	Digital, plateformes collaboratives, messageries, Intranet, CRM
Développer les ventes des produits SOLYGOM	Apporter un soutien événementiel : Actions promotionnelles, Animations des Points de Vente	Présentation des produits, Démonstrations, catalogues, références chantiers (book photo de réalisation avec différents coloris)
Conseiller les vendeurs des Points de Vente	Apporter un soutien technique : Former les vendeurs aux produits SOLYGOM, aux conseils de pose et d'entretien	Documentation technique produits, Pôle expert à disposition des revendeurs Echantillons produits, Outil d'études quantitatives
	Apporter un soutien commercial et marketing : Elaborer des outils techniques	Flyers, affiches, kakémonos..... Outils de calculs, dimensionnement, films support de mise en œuvre
Motiver les vendeurs en Points de Vente	Organiser des challenges, des concours pour impliquer davantage les vendeurs et dynamiser les ventes	Challenge entre PDV de la même enseigne, Challenge inter zone, Accompagnement dans l'utilisation des outils, Accompagnement des vendeurs en situation de vente

Accepter tout autre élément de réponse cohérent

1.1. 1.3 Apprécier en quoi l'outil est utile pour les revendeurs. Déterminer quelles fonctionnalités à ajouter pour s'intégrer dans un véritable parcours client digital.
(Annexe 10)

Appréciation de l'utilité de l'outil

L'outil permet	L'outil ne permet pas
<p>D'obtenir rapidement la quantité entière de dalles à partir de données simples issues d'un projet client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le type de sol (menu déroulant) • Les dimensions de la surface à aménager • Les éléments à prendre en compte dans la mise en œuvre en fonction du type de sol • La surface éventuelle de géotextile • Le volume éventuel de sable • Le format des dalles choisies (menu déroulant) • Le nombre de sachets de connecteurs nécessaire <p>Les calculs sont automatisés, ce qui limite les risques d'erreurs de calcul</p> <p>Il peut être implanté facilement sur n'importe quel outil informatique nomade ou non</p>	<p>De prendre en compte toutes les demandes techniques du client : le choix de couleur</p> <p>De renseigner les données client (coordonnées, date du projet)</p> <p>De valoriser l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de tarification possible • Pas de proposition de devis ou facture possible • Pas de modalité de livraison possible <p>De conseiller le client sur la pertinence du projet (pas de catalogue, nuancier...)</p> <p>Pas implantable en l'état en libre-service pour le client final sur le site Web du revendeur,</p> <p>Pas de relation possible en l'état avec le CRM du revendeur</p>

Les fonctionnalités à ajouter :

Pour s'intégrer dans un parcours digital client, ce type d'outil doit :

- Être disponible pour le client final sur le site Web, le réseau social, sous forme d'application ou de calculateur interactif
- Pouvoir être enrichi des données personnelles client, dans le respect des règles RGPD, pour pouvoir établir une relation commerciale
- Prendre en compte les données de tarification (et les mises à jour tarifaires)
- Prendre en compte les données techniques manquantes (couleur)
- Editer une proposition interactive (simulation visuelle virtuelle) permettant de visualiser le projet et d'en changer les paramètres techniques in situ
- Permettre de visualiser la mise en œuvre à travers des vidéos ou tutoriels de pose en ligne
- Permettre de chiffrer un projet automatiquement

- Permettre de contacter ou d'être recontacté à la demande
- Permettre d'associer différents services (commande, paiement sécurisé, livraison, assistance technique, aide à la pose)
- Permettre de visualiser des projets déjà réalisés (photos, témoignage...)

CORRIGÉE

DEUXIEME PARTIE : Le recrutement d'un nouveau collaborateur

2.1 Rédiger la fiche de poste correspondante. (Annexe 11)

Description du poste	
Marché	Distributeurs : GSB, quincailleries, jardineries, autres GSS
Produits	Dalles amortissantes et pavés autobloquants de la marque SOLYGOM
Intitulé du poste	Technico-commercial animateur ou technico-commerciale animatrice de réseau
Positionnement du poste dans l'organisation	Sous la direction du responsable commercial
Missions	
Missions	<p>Gérer et animer un réseau de distributeurs sur les secteurs Est et Sud :</p> <ul style="list-style-type: none"> Visiter les distributeurs, les conseiller et les soutenir sur le plan technique, commercial, marketing et évènementiel Dynamiser les ventes des produits selon les objectifs fixés Remonter les besoins et attentes des distributeurs et de leurs clients
Conditions de travail	
Statut	Salarié
Salaire	Rémunération : fixe + commissions + primes
Avantages en nature	Véhicule et smartphone fournis
Zone géographique	Déplacements : Secteurs Est et Sud de l'île
Formation, Compétences et aptitudes requises	
	<p>Bac +2, BTS CCST : compétences techniques et commerciales</p> <p>Esprit d'équipe</p> <p>Sens du contact et du service</p> <p>Autonomie</p> <p>Sens de l'organisation</p> <p>Maîtrise des outils numériques / CRM</p> <p>Maîtrise des outils techniques / Digitaux</p> <p>Motivation pour le poste</p> <p>Aptitudes à animer un groupe</p>

2.2 À partir du chiffre d'affaires prévisionnel de l'ensemble des distributeurs pour 2023, estimer la rémunération mensuelle potentielle du nouveau technico-commercial ou nouvelle technico-commerciale. Apprécier la pertinence de ce mode de rémunération. (**Annexes 3 et 11**)

Calcul de l'objectif de CA pour 2023 (données en €)

	CA 2022	Objectifs 2023	CA 2023
GSB	120 000	+ 25 % du CA 2022	150 000
Jardineries	124 300	= objectif 2022	125 000
Quincailleries	26 000	+ 30 % du CA 2022	33 800
Autres GSS	9 000	+ 20 % du CA 2022	10 800
Total	279 300		319 600
Par mois	23 275		26 633,33

Calcul de la rémunération mensuelle potentielle de la nouvelle recrue

- Calcul de la commission :

Les secteurs Est et Sud représentent $33+17 = 50$ % de part du chiffre d'Affaires total des pavés autobloquants et des dalles amortissantes (voir annexe 3)

En raisonnant directement en données mensuelles, 50% de $26\ 633,33\ € = 13\ 316,67\ €$

On considère que les objectifs sont atteints, soit un CA mensuel de $13\ 316,67\ €$,

Tranches en €	Base de Calcul	Taux en %	Montant
De 0 à 5000	5 000	1,5	75,00 €
De 5001 à 10 000	5 000 (De 5 001 à 10 000)	2	100,00 €
De 10001 à 15 000	3 316,67 (De 10 001 à 13 316,67)	2,5	82,92 €
Total			257,92 €

- Calcul du salaire total potentiel pour janvier 2023

Fixe	Commissions	Prime	Salaire total
1 800,00 €	257,19 €	150,00 €	2 207,92 €

Fixe TC itinérant Bac +2 (1 800 €), on considère que les résultats sont atteints (prime 150 €).

Commentaires :

Le commercial débute avec $2\ 207,92\ €$. Cette rémunération mixte est motivante :

- Le fixe assure un salaire minimum tous les mois : $1\ 800\ €$ (salaire élevé, peut se justifier dans la mesure où son activité n'est pas directement liée à la vente au client final).
- Les commissions permettent de motiver le TC et de garder une attitude commerciale dynamique avec son réseau (plus il animera son réseau, plus la part variable augmentera).
- Les primes individuelles poussent le TC à atteindre les objectifs fixés.
- Le salaire variable représente $18,5\ %$ de la rémunération

2.3 Proposer le contenu de la formation technique à dispenser au nouvel arrivant. (Annexes 3,5,6,7,8,9)

Connaissance produit	<p><u>Fabrication</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraction des granulats SBR à partir de pneus usagés 2. Mélange granulats + colle polyuréthane colorée 3. Monter en température du mélange (100°C) 4. Moulage des pièces sous pression (100 à 150 bars) 5. Démoulage après refroidissement
	<p><u>Caractéristiques techniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalle amortissante (Voir HIC) du à la présence du SBR • Dalle antidérapante • Dalle résistante à l'abrasion (SBR (pneus) + cohésion entre granulats (colle + t° + Pression)) • Dalle résistante aux UV et intempéries (granulats proviennent des pneus) • Dalle perméable (267 mm/h) grâce à l'espace entre les granulats (matières non pleines) • Présence de picots au niveau de la sous-face des dalles facilitant le drainage • COV A+ non nocif en intérieur • Conformité REACH : faible teneur en produits toxiques • 0,85 kg / dm³, matériau léger (contre 22 kg / dm³ pour les dalles béton) • Réaction au feu C (EUROCLASSES)
	<p><u>Domaines d'application</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • EHPAD • Espaces de santé : zones de rééducation • Aires de jeux : parcs, écoles, crèches, garderies, préaux • Plages de piscines • Cours de jardins • Allées de jardins • Salles de sport...

Règles de mise en œuvre et d'entretien	<p><u>Mise en œuvre</u></p> <p>Pose sur SOL FINI (dalle bétonnée, carrelée...)</p> <p>Pose des dalles amortissantes directement sur le support, reliées entre elles par des connecteurs.</p> <p>Pour un SOL BRUT (Terre Végétale)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creusement de la fouille (sol plat) • Pose du géotextile • Mise en place du lit de sable • Pose des dalles reliées entre elles par les connecteurs <p>Entretien</p> <p>À l'eau, pas de produit corrosif, karcher déconseillé</p>
Avantages liés au produit / performances	<p><u>Liés au produit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pose multi support : dalle béton carrelage, lit de sable ... • Caractère anti-dérapant : réduit le risque de chute • Propriété d'amorti : diminue fortement le risque de traumatisme grave suite à une chute (HIC) • Antidérapant + amorti = moins de chutes et si chute, probabilité de traumatisme fortement réduite • Faible masse volumique ($\rho = 0,85 \text{ kg / dm}^3$) : moyen de transport plus léger, manipulation plus rapide, manipulation moins traumatisante (diminution des risques musculosquelettiques, diminution de la fatigabilité) • Résistance à l'abrasion : grande durée de vie • Tenue aux UV et intempéries : grande durée de vie • Faible émission COV (A+) : garantie la santé même en milieu intérieur • Forte perméabilité (267 mm/h) : pas de flaques, permet un sol plat (confort), ne participe pas à l'imperméabilisation des sols (et l'augmentation du ruissellement) • Grand choix de coloration : aspect esthétique <p><u>Liés à la mise en œuvre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparation du terrain simplifiée : pas besoin de pente, si pose sur lit de sable que 8 cm de profondeur, pas besoin de tout venant • Matière plastique donc : <ul style="list-style-type: none"> ○ Léger (gain de temps) ○ Facile à découper (ne nécessite pas d'outillage spécialisé) ○ Faisable par soi-même ○ Ne crée pas de poussières à la découpe (santé, propreté des lieux, EPI réduit) • L'utilisation de connecteurs adaptés apporte de la stabilité, une bonne cohésion, simplifie la pose, induit un gain de temps