

**BTS Management des Unités Commerciales
SESSION 2020**

E4 : Management et Gestion des Unités Commerciales

Éléments de corrigé - cas GoBanqueo Toulouse

DOSSIER 1 : ANALYSE DES PERFORMANCES COMMERCIALES DE GOBANQUEO TOULOUSE

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord des performances commerciales de l'agence de Toulouse pour les produits d'épargne.

Tableau de bord « Epargne Totale » GoBanqueo Toulouse

Famille de produits	Taux de réalisation 2019	Taux écart/objectif 2019	Contribution 2019	Taux de réalisation 2018	Taux écart/objectif 2018	Contribution 2018	Taux d'évolution 2019/2018 réalisé
Compte-courant Clients	234,58%	134,58%	47,21%	149,82%	49,82%	45,49%	70,81%
Epargne Bancaire	161,32%	61,32%	41,12%	80,00%	-20,00%	26,50%	155,42%
Titres	27,56%	-72,44%	2,08%	161,33%	61,33%	6,68%	-48,76%
Epargne salariale	131,43%	31,43%	0,77%	150,00%	50,00%	0,83%	53,33%
Assurance Vie	58,44%	-41,56%	8,82%	92,88%	-7,13%	20,51%	-29,21%
Epargne Totale	145,26%	45,26%	100,00%	110,80%	10,80%	100,00%	64,58%

1.2 Analysez les performances.

Globalement le montant de l'épargne totale de la Caisse de Toulouse évolue très positivement entre 2018 et 2019 (64,58%) dépassant les objectifs fixés (environ taux de réalisation 146%). GoBanqueo Toulouse affiche de très bons résultats grâce à 2 familles « les compte-courant clients » et « l'épargne bancaire », ce qui signifie qu'elle a mis en place une stratégie de conquête de clients avec un conseil très développé dans l'épargne passant par des placements sur des livrets.

La famille **Compte-courant clients** représente environ 46% de l'épargne totale en 2018 suivie de **l'épargne bancaire** (27%). Ces deux familles constituent principalement l'épargne totale en 2019. On retrouve quasiment la même situation en 2019 avec tout de même une progression importante : ces deux familles représentent près de 90% de l'épargne totale.

On peut noter l'envolée de l'épargne bancaire en 2019. Après une année 2018 où l'objectif de montant n'a pas été atteint (80% de taux de réalisation), l'année 2019 contraste avec un dépassement spectaculaire de l'objectif fixé. Il en est de même pour les comptes courants clients qui sur ces 2 années enregistre de très bons résultats avec dépassement des objectifs. (ceux-ci ont plus que doublés en 2019 avec taux de réalisation 234,58% !).

Globalement les taux d'évolution entre 2018 et 2019 de ces 2 familles sont impressionnants (+ 71% pour les compte-courant clients et + 156 % pour l'épargne bancaire).

L'assurance-vie, troisième famille en terme de contribution dans l'épargne totale est en perte de vitesse passant de 21% en 2018 à moins de 10% en 2019. Elle affiche un taux de réalisation qui se dégrade atteignant moins de 60% de l'objectif en 2019.

On note une baisse des placements sur titres qui sont loin d'atteindre leur objectif (27,56%).

L'épargne salariale pèse peu dans l'épargne totale (moins de 1% sur les 2 années) et remplit tous ses objectifs.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 2 sur 9

1.3 Analysez les résultats au 30 avril 2020 de l'agence GoBanqueo Toulouse et des 3 chargés de clientèle Particuliers au moyen d'indicateurs appropriés.

Liste des chargés de clientèle Particuliers	Objectif	Ojectif taux d'avancement Avril	Taux d'avancement	Reste à réaliser %	Depuis le 01/01	Contribution réelle %	Nombre de contrats restants à réaliser
Yasmina ZOUJ	210	33,33%	35,71%	64,29%	75	41,67%	135
Matthieu BONNARTE	210	33,33%	19,05%	80,95%	40	22,22%	155
Séphara MOURON	210	33,33%	30,95%	69,05%	65	36,11%	148
Total	630	33,33%	28,57%	71,43%	180	100,00%	

Au 30 avril 2020, l'agence a totalisé 180 contrats assurance vie, ne permettant pas d'atteindre le 1/3 de l'objectif annuel (Taux d'avancement de 28,57%).

On note des différences entre chargés de clientèle probablement liées à leur formation et à leur expérience professionnelle.

Yasmina ZOUJ a placé un nombre de contrats lui permettant d'espérer atteindre sans difficulté, l'objectif annuel. Séphara MOURON est en retard. Matthieu BONNARTE doit redoubler d'efforts pour atteindre l'objectif, son manque de connaissance des produits le pénalise alors qu'il a été formé.

1.4 Formulez des propositions managériales afin d'améliorer les performances des chargés de clientèle Particuliers.

Les profils les plus commerciaux comme Matthieu et Séphara éprouvent des difficultés. C'est la raison pour laquelle, on peut envisager pour ces 2 chargés de clientèle :

- des formations sur les techniques de vente propres aux produits d'épargne et pour Séphara une formation sur les produits d'assurance vie.
- une révision de la répartition des objectifs entre les conseillers en tenant compte de leur profil,
- des actions de stimulation en fonction du budget disponible (prime sur les placements de contrats assurance vie),
- des réunions hebdomadaires ou entretien d'informations et de sensibilisation sur les résultats globaux et individuels,
- mettre en place un suivi permettant à Madame LOUZE de suivre au jour le jour de manière hebdomadaire, les résultats de chacun des membres de son équipe.
- nomination d'un référent (Yasmina ZOUJ)

Toute proposition pertinente doit être acceptée.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 3 sur 9

2.1 Rédigez l'annonce à faire paraître sur l'intranet du réseau GoBanqueo.

Date de mise en ligne

Chargé de clientèle Particuliers (H/F)

Référence : VBBE1423

Lieu : Agence GoBanqueo de Toulouse - Fédération GBGO

Missions :

- Préparer, organiser et suivre son activité commerciale
- Préparer et conduire ses entretiens
- Conquérir de nouveaux clients
- Assurer le suivi de la relation
- Analyser les risques, anticiper et gérer leur dégradation
- Communiquer et travailler en équipe

Profil recherché :

- Expérience minimum dans le groupe GoBanqueo de 2 ans.
- Très bon relationnel, qualités de conseil, d'argumentation et de persuasion.
- Autonome, rigoureux et organisé
- Très bonne maîtrise des produits GoBanqueo et des logiciels internes
- Une connaissance de la clientèle de particuliers sera appréciée

Date de la prise de fonction : 1^{er} juin 2020

Postulez

Exiger les caractéristiques d'une annonce postée sur l'intranet du réseau GoBanqueo.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 4 sur 9

2.2 Construisez et complétez un outil d'analyse des CV permettant de mettre en évidence les points forts et les points faibles.

Critères	CV N° 1 Tony OLIVIER	CV N°2 Simone LATRAC	CV N°3 Corentin PRENEAU
Expérience mini 2 ans dans le réseau	2 ans chargé d'accueil	12 ans chargé d'accueil + chargé de clientèle	3 ans chargé de clientèle
Fonction de chargé de clientèle	Non	10 ans	3 ans
Formation secteur financier	Bac GF + BTS Banque	Maitrise finance	Aucune
Points forts	Formation adaptée au poste à pourvoir Jeune et dynamique	Expérience dans le réseau Bonne connaissance des produits du réseau et de la clientèle de particuliers	Petite expérience comme chargé de clientèle Particulier Profil commercial Désir de changement
Points faibles	Pas d'expérience en tant que chargé d'accueil	Pas de promotion interne pendant 10 ans	Formation non spécifique
Bilan (à vérifier lors de l'entretien)	Volontaire, jeune probablement capable de s'adapter Cependant pas d'expérience en tant que chargé de clientèle	Pourquoi souhaite-t-elle changer d'agence pour un poste équivalent ? Est-elle capable de s'adapter ? Pas d'évolution de carrière	Parait dynamique et semble soucieux de progresser

2.3 Rédigez le guide d'entretien que Madame LOUZY utilisera lors des entretiens de recrutement. Vous limiterez à 10 le nombre de questions posées.

Relationnel et sens de la communication

- Quelles sont vos principales qualités ?

- Quels sont vos défauts majeurs ?

Privilégier des questions ouvertes et générales pour inciter le candidat à s'exprimer. La communication non verbale sera mesurée grâce à l'observation (courtoisie, sens de l'écoute...).

Expériences professionnelles

- Quelles sont les caractéristiques de votre clientèle locale ?

- Que vous manque t-il aujourd'hui pour accéder au poste pour lequel vous postulez ?

- Quelles sont principales difficultés que vous avez rencontrées ?

- Quelle a été votre principale réussite ?

- Maîtrisez-vous bien tous les produits vendus par le groupe ?

- Quels sont ceux qui vous semblent difficile à vendre ?

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 5 sur 9

Motivation

- Qu'est ce qui motive votre désir de changement de lieu de travail ?

- Quel est votre projet professionnel dans les 5 années à venir ?

Esprit d'équipe

- Vous préférez travailler seul ?

- Que vous apportent les personnes avec lesquelles vous êtes appelé à travailler ?

Admettre toute question sensée, en valorisant le candidat qui structure ses propositions ou qui les justifie.

2.4 Construisez une grille d'évaluation, support de l'entretien.

Date :	Evalueur : Madame LOUTZ			
Nom du candidat :	--	-	+	++
Sens de la communication				
Communication verbale				
Communication non verbale				
Compétences et expériences				
Connaissance du poste occupé				
Connaissance des produits				
Sens du commerce				
Disponibilité				
Ecoute, empathie				
Niveau de motivation				
Ambition				
Volonté				
Dynamisme				
Présentation				
Aspect soigné				
Tenue vestimentaire				
Esprit d'équipe				
Aptitude à travailler en équipe				
Inspire confiance				
Commentaire général				

La grille peut être structurée en savoir, savoir être et savoir faire.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 6 sur 9

DOSSIER 3 : Étude d'une demande de prêt professionnel

3.1. Portez un jugement sur la structure financière du magasin Atol de M. Lilet et sur son évolution à partir des critères de la banque.

	2019	2018	Evolution
FRNG = ressources stables - emplois stables	57 940	51 949	11,53%
BFDR = actifs circulants - passif circulant	32 969	26 051	26,56%
T nette = trésorerie actif - trésorerie passif	24 971	25 898	-3,58%
T nette = FRNG - BFDR	24 971	25 898	

LA STRUCTURE FINANCIERE	COMMENTAIRES
FRNG	Il traduit un excédent de ressources stables après financement des emplois stables. Il augmente de 11,53% de 2016 à 2017 grâce à l'augmentation des ressources propres (le résultat non distribué augmente les ressources stables) ainsi que grâce à la diminution des dettes financières.
BFR	Evolution de + 26,56% en raison d'une augmentation de l'activité.
Trésorerie nette	La trésorerie est très positive (FRNG > BFR). Mais son montant diminue de 3,58%

	2019	2018
Ratio d'indépendance financière = (Ressources propres / total des dettes)	$[80\ 300 / (132\ 240 + 68\ 203)] \times 100$ = 40,06%	$[70\ 882 / (13\ 5667 + 88\ 441)] \times 100 =$ 31,63%
Ratio d'autonomie financière = (Ressources propres / ressources stables)	$[80\ 300 / (80\ 300 + 132\ 240)] \times 100$ = 37,80%	$[70\ 882 / (70\ 882+135667)] \times 100$ = 34,32%
Taux d'endettement = dettes financières / total du passif	$(132\ 240 / 280\ 743) \times 100 =$ 47,1 %	$(135\ 667 / 294\ 990) \times 100 =$ 46%
Ratio de rentabilité des capitaux propres = (résultat net / capitaux propres)	$(75\ 087 / 80\ 300) \times 100 =$ 13,51%	$(66\ 215 / 70\ 882) \times 100 =$ 93,42%

Les ratios d'autonomie et d'indépendance financière se sont améliorés de 2018 à 2019.
Le taux d'endettement est inférieur à 50% pour les deux années.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 7 sur 9

On constate une stabilité du ratio de rentabilité des capitaux propres, et il est à noter que les résultats nets représentent plus de 90% des capitaux propres pour les deux années, ce qui est très élevé.

En conclusion, la structure financière du magasin ATOL de M. Lilet est très équilibrée.

3.2. Analysez l'évolution de l'activité à partir d'indicateurs appropriés à partir des critères de la banque.

L'EXPLOITATION	COMMENTAIRES
CA HT	Augmentation du CA de 6,22% de 2017 à 2018
Résultat d'exploitation	Produits d'exploitation – charges d'exploitation 2017 = 105 689 2016 = 94 634 Augmentation de 11,68%
Résultat net	Progression du résultat net de 13,40 %
Marge commerciale	Marge commerciale 2017 = 773 800 - (428 500 + 12 400) = 332 900 Marge commerciale 2016 = 728 500 - (404 600 + 8 600) = 315 300 Evolution de la marge : 5,58 %
CAF	Résultat net + dotations aux amortissements CAF 2017 = 75 087 + 23 271 = 98 358 CAF 2016 = 66 215 + 21 027 = 87 242 Augmentation de 12,74%

Conclusion : Tous les indicateurs évoluent positivement.

3.3 Déterminez le coût total du financement du projet.

Montant de l'emprunt sollicité :

Besoin de financement : 225 000 €

Autofinancement : 20 000 €

Vo = Emprunt sollicité de : 225 000 – 20 000 = **205 000 €**

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 8 sur 9

Taux proportionnel mensuel :

$$i = 1,5 / 12 = \mathbf{0,125\%}$$

Nombre de périodes de remboursement :

$$n = 8 \times 12 = \mathbf{96 \text{ mois}}$$

Calcul de la mensualité :

$$\mathbf{\text{Mensualité constante}} = 205\,000 \times \frac{0,00125}{1 - (1+0,00125)^{-96}} = \mathbf{2\,267,44 \text{ €}}$$

$$\text{Somme des mensualités sur 8 ans} = 2\,267,44 \times 96 = \mathbf{217\,674,24 \text{ €}}$$

Coût total du financement du projet	Calculs	Montants
Intérêts payés sur 8 ans	217 674,24 – 205 000 =	12 674,24
Assurance	205 000 x 0,004 x 8 =	6 560
Frais de dossier		610
TOTAL		19 844,24

3.4 Analysez l'impact du financement de l'investissement sur la structure financière et concluez sur l'acceptabilité de la demande de financement.

Conséquences de l'investissement et de son financement sur la structure financière

		Calculs	Montants
FRNG	=ressources stables-emplois stables =	(80 300 + 132 240 + 205 000) - (154 600 + 225 000)	37 940
BFDR	= actifs circulants- passif circulant =	(18 601 + 82 571) - 68 203	32 969
T nette	= Trésorerie actif - trésorerie passif	(24 971 - 20 000) - 0	4 971
T nette	= FRNG - BFDR	37 940 - 32 969	4 971

La structure financière est préservée : FRNG > BFDR donc trésorerie positive

Avis favorable pour financement au vu du contexte de l'investissement, du développement de l'activité du magasin et du bon équilibre de la structure financière.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2020
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-CORRIGÉ	Page 9 sur 9