

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

## E5 - MANAGEMENT ET GESTION DE L'ACTIVITÉ TECHNICO-COMMERCIALE

### ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ

## TENTE

#### Consignes importantes pour les correcteurs :

Les éléments donnés ci-dessous sont des **indications de correction** qui ne constituent pas un contenu figé et immuable. Les correcteurs accepteront toute réponse cohérente et pertinente proposée au regard du cas proposé.

Les copies doivent être intégralement et conjointement corrigées par un binôme économie-gestion / technologies industrielles.

### Répartition des points : proposition de barème

#### 1<sup>re</sup> partie : 10 points

1.1	4 points
1.2	3 points
1.3	3 points

#### 2<sup>e</sup> partie : 10 points

2.1	4 points
2.2	2 points
2.3	4 points

Compétences évaluées	Questions concernées
C2.1.1. : identifier les contraintes et les opportunités du marché. C3.2.2. : analyser les informations sur les produits. C3.2.1. : analyser les informations sur le marché.	1.1
C3.2.1. : analyser les informations sur le marché.	1.2
C2.3.1. : anticiper les attentes du client. C2.3.2. : identifier le potentiel de développement technique, commercial et financier des clients.	1.3
C2.3.3. : construire et mettre en œuvre des plans d'action ciblés par segment. C3.2.2. : analyser les informations sur les produits.	2.1
C3.2.2. : analyser les informations sur les produits.	2.2
C4.2.2. : animer une équipe ou un réseau. C4.5. : contribuer à l'évolution de la politique commerciale.	2.3

## PREMIÈRE PARTIE : L'analyse du marché

**1.1 Démontrer, de façon structurée, que le secteur des matériels de manutention représente une opportunité de développement pour TENTE SAS.**

**Barème (4 points)**

Opportunités sur le marché des matériels de levage **(2 points)**.

Opportunités liées aux risques de la manutention **(2 points)**.

**Le candidat devra faire le lien entre l'état du marché et les risques de la manutention.**

	<b>OPPORTUNITÉS</b>
<b>LE MARCHÉ DES MATÉRIELS DE MANUTENTION</b>	<p>POTENTIEL IMPORTANT et EN CROISSANCE :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le marché français des matériels de levage et de la manutention représente un CA de 5 755 millions d'euros. La ligne « tracteurs et chariots » est le segment le plus important (28 %) et s'élève à 1 611,4 millions d'euros ;</li><li>- en 2017, la production du secteur des biens de manutention s'élève à 4,55 milliards d'euros avec une progression de 13,6 % ;</li><li>- progression de 6 % du chiffre d'affaires pour les matériels et systèmes de manutention notamment pour les chariots industriels (croissance de 18 % en 2017 soit 71 000 unités).</li></ul> <p>MARCHÉ PORTEUR :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de nombreux secteurs économiques sont concernés et sont en développement. Les plus porteurs étant le BTP (21 %), la logistique (19 %), la distribution, et l'industrie (12 %) ;</li><li>- les activités les plus dynamiques : systèmes de charges isolées (+ 17,4 %) liés aux renouvellements du parc en terme de chariots, rayonnage (10,1 %) gammes de produits en forte progression : chariots industriels (+ 14,1 %).</li></ul> <p>ÉMERGENCE D'UNE NOUVELLE DEMANDE (nouveaux besoins) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- développement de l'e-commerce, du Drive et du marché des magasiniers (+ 16 %).</li></ul>
<b>LES RISQUES DU TRAVAIL LIÉS À LA MANUTENTION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les TMS représentent 80 % des maladies professionnelles et sont en augmentation de 8 à 10 % par an.</li><li>- Hors trajets, les manutentions sont la première cause d'accidents du travail dans les entreprises. Ces dangers sont dus à la nature de la charge, au nombre excessif de manipulation et au mouvement.</li><li>- La manutention est, en effet, responsable de divers risques comme une fatigue musculaire (TMS), des accidents cardio-vasculaires...</li><li>- Les plateformes logistiques se développent mais la taille de beaucoup d'entreprises ne permet pas une mécanisation voire une robotisation suffisante du stockage de la manutention ce qui augmente les risques liés à la manutention.</li><li>- Tous les secteurs d'activité et postes (mise en rayon, préparateurs de commandes, Drive) ont besoin de manutention et peuvent être touchés par des accidents de travail.</li></ul> <p>DIMENSION ÉCONOMIQUE :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- baisse de la productivité (fatigue, recours à plusieurs collaborateurs, arrêts maladies) - 8,4 millions de journées de travail perdues.</li></ul> <p>DIMENSION RÉGLEMENTAIRE :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'employeur doit respecter la norme AFNOR X35-109 précisant les conditions de manutention manuelle.</li></ul> <p>DIMENSION POLITIQUE ET SOCIÉTALE :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- priorité du prochain plan TMS Pro 2019-2022 ;</li><li>- nombre d'entreprises engagées dans une démarche d'amélioration des conditions de travail en augmentation, afin de réduire l'absentéisme (- 40 %) ;</li><li>- augmenter la productivité (+ 85 %).</li></ul>

Liste non exhaustive, valoriser tout élément cohérent.

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Management et gestion de l'activité technico-commerciale	19NC - TCE5MGT	Corrigé 2 / 6

## 1.2 Dégager les atouts de TENTE SAS pour répondre aux tendances du segment « Forte charge ».

Barème (3 points)

<b>Forces commerciales de l'entreprise TENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Savoir-faire incontestable avec une expérience de plus de 90 ans.</li><li>- Forte présence de l'entreprise avec 35 filiales à l'étranger.</li><li>- Leader sur le marché de la roulette avec un chiffre d'affaires de plus de 27 millions d'euros en 2018.</li><li>- Elle couvre quasi tous les segments de marché contrairement à ses concurrents (institutionnel, industriel, médical et forte charge).</li><li>- L'innovation est l'une de ses préoccupations principales et se situe au cœur de sa démarche.</li></ul>
--	--

Liste non exhaustive, valoriser tout élément cohérent.

## 1.3 Déterminer le positionnement et la position concurrentielle de TENTE SAS pour ce segment en justifiant la réponse.

Barème : (3 points)

Aspects qualitatifs (1 point) - Aspects quantitatifs (1 point).

Conclusion (1 point).

Sur les 8 concurrents, il convient de ne pas retenir COLSON, PIM et ARC, car ils ne sont pas présents sur le segment « Forte charge » que nous souhaitons développer.

Rayonnement international	<ul style="list-style-type: none"><li>- Notre zone d'activité est mondiale : au même titre que BICKLE et WICKE, avec une présence internationale.</li></ul>
Fabricant / Revendeur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seuls BICKLE et WICKE sont fabricants. Ils ont comme nous-mêmes une meilleure maîtrise des approvisionnements des matières et du processus de fabrication (abaissement du coût de revient).</li></ul>
Qualité produit	<ul style="list-style-type: none"><li>- BICKLE a un positionnement haut de gamme (rapport qualité/prix supérieur) car c'est celui qui présente la meilleure « note ».</li></ul>
Origine du produit	<ul style="list-style-type: none"><li>- BICKLE et BT MANUTENTION ont des produits entièrement fabriqués en Allemagne et de ce fait bénéficient comme nous d'une image de durabilité et de fiabilité.</li><li>- WICKE ne fait qu'assembler des produits à partir de composants et d'accessoires provenant de Chine, cela peut lui conférer un avantage concurrentiel en terme de coût de revient.</li></ul>
Évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le concurrent le plus offensif sur ce critère est BT MANUTENTION, puisque leur chiffre d'affaires est en évolution constante.</li><li>- Ceux de WICKE et BICKLE sont en stagnation et celui de GUITEL HERVIEU en décroissance sur un marché plutôt dynamique.</li></ul>
Secteurs visés / Gamme	<ul style="list-style-type: none"><li>- BT MANUTENTION, GUITEL HERVIEU, BICKLE et WICKE ne nous concurrencent pas sur la totalité des segments de clientèle mais sont présents sur le secteur « forte manutention ».</li><li>- Au niveau de la gamme, le concurrent direct est BICKLE car il est présent sur la quasi-totalité de nos segments à l'exception des lits hospitaliers.</li></ul>

En conclusion, d'après ce tableau, nous sommes plutôt bien positionnés sur les critères qualitatifs : présence / qualité produit / origine / évolution / offre produits. WICKE et BICKLE sont donc des concurrents directs qui nécessitent de mettre en œuvre une veille concurrentielle.

- Position concurrentielle

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Management et gestion de l'activité technico-commerciale	19NC - TCE5MGT	Corrigé 3 / 6

Évolution du chiffre d'affaires	2018 en K€	Poids segment « Forte charge » dans le CA total en % sur l'année 2018	CA « Forte charge » en K€	PDM sur le marché « Forte charge »
TENTE	27 107	10 %	2 711	16,70 %
BLICHE	13 500	50 %	6 750	41,60 %
WICKE	10 368	30 %	3 110	19,17 %
GUITEL HERVIEU	12 361	19 %	2 349	14,47 %
BM MANUT	3 020	40 %	1 208	7,44 %
PRODIF	998,907	10 %	99,89	0,62 %
TOTAL	67 354,907		16 227,58	100,00 %

Conclusion : La société TENTE SAS est « suiveur » sur ce segment « Forte charge » avec une PDM de 16,70 % non loin du challenger WICKE qui possède une PDM de 19,17 %. Le leader est loin devant avec une PDM de 41,60 %. Cependant le challenger WICKE peut être agressif pour TENTE compte tenu de sa gamme développée sur le secteur Forte charge et de sa présence à l'international.

Liste non exhaustive, valoriser tout élément cohérent.

**2.1 Présenter dans un tableau les caractéristiques techniques de l'E-drive et ses avantages.**

**Barème (4 points)**

1 point par item justifié par rapport aux attentes, 0,5 point par item non justifié par rapport aux attentes.

	Caractéristiques techniques E-DRIVE	Attentes segment cible
1	Absorbe la charge nécessaire au démarrage et au ralentissement avec un moteur électrique.	Réduction de la charge physique et amélioration de la sécurité au travail (TMS) (norme NF X 32-109).
2	Installation flexible pour tous chariots ayant un plateau inférieur ou à tubes.	Adaptable à la diversité des chariots et utilisations.
3	Commande ergonomique avec indicateurs LED.	Rentabilité accrue avec une meilleure productivité.
4	200 cycles de fonctionnement à charge maximale avec batterie 14 Ah.	Autonomie satisfaisante.
5	Certifié DIN EN ISO 13849.	Conforme à la réglementation produit.
6	Poids maximal transporté 400 kg.	Possibilité de charge utile déplaçable importante.
7	IPX4 et humidité 90 %.	Utilisable dans différents milieux.
8	Roue caoutchouc élastique non tachant, débattement +/- 15 mm.	Pas d'altération de la surface de roulage et s'adapte à tous types de sols.
9	Position haute de la roue.	Bonne maniabilité et manœuvrabilité.

Liste non exhaustive

**2.2 Déterminer l'autonomie théorique totale de l'E-drive pour un cycle moyen de 2 minutes 30 secondes. Calculer sa charge totale théorique transportée.**

**Barème (2 points)**

**Calcul de l'autonomie théorique :**

Rappel : 1 cycle dure en moyenne 2 mn et 30 s

E-DRIVE est capable d'effectuer 200 cycles à charge maximale Charge maximale / cycle = 400 kg

Autonomie E-DRIVE.	200 cycles de 2 mn 30 s = $200 \times 2,5 = 500$ mn 1 h = 60 mn ; 500 mn = 8 h et 20 mn	1 point
Charge totale transportée durant l'autonomie.	400 kg pour 1 cycle Pour 200 cycles = $200 \times 400 = 80\,000$ kg soit 80 tonnes	1 point

**2.3 Évaluer le nombre d'heures nécessaires pour mener à bien l'opération de prospection de l'E-DRIVE. Préconiser les dispositions managériales à mettre en œuvre.**

**Barème (4 points) :**

- calculs : 3 points ;
- conclusion : 1 point.

**Données énoncées :**

- temps hebdomadaire consacré à la prospection par TC : 4 h ;
- nombre de TC concerné : 11 ;
- nombre de semaines travaillées au total : 44 ;
- nombre de semaines dédiées à la formation : 2.

**Détermination du nombre de prospects à visiter et du nombre d'heures totales nécessaires**

Typologie prospects	Nombre de prospects dans le portefeuille	Temps de visite	% du portefeuille à visiter	Nombre de prospects à visiter	Heures totales nécessaires
Grands comptes	62	2	100 %	62	124
A	330	2	100 %	330	660
B	988	1	75 %	741	741
C	2 310	1	30 %	693	693
<b>TOTAL</b>	<b>3 690</b>			<b>1 826</b>	<b>2 218</b>

**Méthode 1 :**

Nombre de semaines disponibles pour couvrir la totalité des visites :  $44 - 2 = 42$

Temps maximal annuel pour assurer la promotion de l'E-DRIVE :  $4 \times 42 \times 11 = 1\,848$

Il manque donc :  $2\,218 - 1\,848 = 370$  heures

**Méthode 2 :**

Temps théorique par TC pour assurer la totalité des visites nécessaires à la prospection de l'E-DRIVE :  $2218 / 11 = 201,64$  h

Temps maximal par TC pour assurer la prospection l'E-DRIVE :  $4 \times 42 = 168$  h

Temps manquant par TC pour visiter toute sa cible :  $201,64 - 168 = 33,64$  h

soit au total :  $33,64 \times 11 = 370$  h pour l'année.

**Conclusion : Si proposition d'embaucher un TC, pénaliser (- 1 point)**

**Constat :** Il manque 370 heures pour visiter tous les prospects ciblés.

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Management et gestion de l'activité technico-commerciale	19NC - TCE5MGT	Corrigé 5 / 6

**Solution 1 :** Augmenter d'une heure le temps de prospection hebdomadaire.  
Preuve :  $5 \times 42 \times 11 = 2\,310$  heures > aux 2 218 heures nécessaires.

**Solution 2 :** Les 370 heures manquantes pourront être réalisées par monsieur Dupuy qui vient en relais de sa force de vente.

Toute autre analyse pertinente devra être valorisée.

Corrigé