

SESSION 2016

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES**

**U4 – MANAGEMENT ET GESTION
DES UNITÉS COMMERCIALES**

**Durée : 5 heures
Coefficient : 4**

**Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.**

**Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 10 pages, numérotées de 1 à 10
(sans compter la page de garde).**

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2016
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 0 sur 10

BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2016

Management et Gestion des Unités Commerciales

Épreuve : E4
Durée : 5 heures

Unité 4
Coefficient : 4

Ce sujet comporte 10 pages.

DU PAREIL...au même

"L'art de l'art pour les enfants"

DP...am Châtelet

Du Pareil...au même (DPam) c'est toute une histoire : celle d'un dessinateur de théâtre qui juge l'univers des vêtements pour enfants terne et ennuyeux.

Homme de scène créatif et plein d'imagination, il ouvre une boutique de sorderie de vêtements et commence à dessiner une gamme radicalement différente.

À partir de son envie toute simple de créer des vêtements colorés et ludiques, il lève le rideau sur un nouvel univers à forte personnalité : la première boutique baptisée **Du Pareil...au même** naît en 1986.

Situé dans le premier arrondissement de Paris, 1 rue Saint-Denis, rue passante dans une zone très touristique, le magasin DP...am Châtelet propose sur une surface de vente de 240 m² un assortiment large et profond de vêtements pour enfants à une clientèle variée. 20 % de la clientèle est touristique. De ce fait, la maîtrise de l'anglais est fortement recommandée ; cette clientèle représente 22 % du chiffre d'affaires du magasin.

Vous êtes le nouvel adjoint du responsable du magasin DPam Châtelet. Vous êtes aussi responsable de la formation commerciale sur 4 magasins en Île-de-France.

À ce double titre, vous êtes plus particulièrement en charge des dossiers suivants :

- **Dossier 1 : Former des collaborateurs**
- **Dossier 2 : Motiver l'équipe commerciale**
- **Dossier 3 : Constituer et animer une équipe commerciale**

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2016
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 1 sur 10

DOSSIER 1 : Former des collaborateurs (ANNEXE 1)

Votre mission vous amène à préparer la formation commerciale des responsables des magasins dont vous avez la responsabilité. Vous recevez du siège, tous les matins, les données pour chaque point de vente. Vous devez ensuite transmettre des informations à chaque responsable de magasin.

- 1.1 Concevez et complétez un tableau de bord pour la journée du 10 Mai 2016, avec les indicateurs que vous jugerez pertinents.
- 1.2 Analysez les résultats obtenus.
- 1.3 Listez des indicateurs complémentaires qui seraient utiles pour mesurer les performances de l'équipe commerciale et du magasin.
- 1.4 Élaborez un modèle de document de communication utilisable par chaque responsable d'équipe lors des « briefs »¹ du matin. Ce modèle doit permettre de présenter les informations utiles au lancement de la journée.

DOSSIER 2 : Motiver l'équipe commerciale (ANNEXES 2 à 6)

La coexistence de deux programmes de fidélisation depuis 2 ans déstabilise à la fois les clients et les vendeurs. Dans un souci de clarification, vous décidez de mener une action auprès des vendeurs pour les inciter à placer la carte de fidélité payante.

- 2.1 Analysez les performances du magasin Châtelet concernant la fidélisation sur l'année 2016.
- 2.2 Calculez le chiffre d'affaires annuel réalisé avec un client-type de chaque catégorie.
- 2.3 Calculez la marge supplémentaire annuelle générée par un client adhérent au programme de fidélisation « Club des Mamans ».
- 2.4 Évaluez et analysez l'impact de la fidélisation sur les performances commerciales et financières de chaque catégorie de client.
- 2.5 Présentez la liste des points à aborder lors de la réunion d'équipe pour sensibiliser les vendeurs aux avantages de l'adhésion à la carte de fidélité « Club des Mamans ».

¹ Brief : réunion du matin de 5 minutes pour la présentation des objectifs de la journée et de l'analyse des résultats de la veille.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2016
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 2 sur 10

DOSSIER 3 : Constituer et animer une équipe commerciale (ANNEXES 7 à 11)

Vous venez d'apprendre que votre vendeuse Filiz va évoluer vers un poste d'adjointe au début du mois de juin 2016. Son remplacement intervient dans une période de forte activité avec la préparation et le début des soldes d'été (du mercredi 22 Juin au mardi 2 Août 2016). Vous décidez de recruter un(e) vendeur(se) en contrat équivalent (CDI 35 heures) et, pour faire face au surplus d'activité, vous envisagez d'embaucher également, en CDD, un contrat à temps partiel de 24H pour la période des soldes.

- 3.1** Sélectionnez un(e) candidat(e) pour le CDI et un(e) candidat(e) pour le CDD. Justifiez vos critères de sélection.
- 3.2** Établissez la grille d'observation d'un(e) vendeur(se) en période d'essai qui sera utilisée pour valider son embauche. Ce document doit tenir sur une seule page.
- 3.3** Réalisez le planning de présence de la veille et des deux premiers jours des soldes pour les 2 personnes nouvellement recrutées, en vous assurant du respect des contraintes organisationnelles et légales.
- 3.4** Présentez les conséquences managériales de votre proposition.

Barème indicatif

Dossier 1	: 26 points
Dossier 2	: 24 points
Dossier 3	: 25 points
Forme	: 5 points
Total	: 80 points

LISTE DES ANNEXES

Numéros	Titres	Pages
1	Informations reçues du siège	5
2	Cartes de fidélité de l'enseigne	5
3	Résultats partiels du programme de fidélisation	6
4	Extraits des résultats de l'enquête client mystère	6
5	Répartition des ventes par catégorie de clients	7
6	Éléments financiers sur la carte « Club des Mamans »	7
7	Équipe de vente	7
8	Candidatures reçues	8
9	Contraintes organisationnelles du point de vente	9
10	Contraintes concernant les nouveaux recrutés	9
11	Planning en cours d'élaboration	10

ANNEXE 1 : Informations reçues du siège

Journées du ...				
	Mardi 10/05/2016		Deuxième mardi du mois de mai 2015	
	CA TTC (€)	Panier Moyen (€)	CA TTC (€)	Panier Moyen (€)
Châtelet	7 117	52,3	7 839	49,3
Les Halles	2 685	51,6	2 553	52,1
Créteil	7 420	46,4	7 248	45,9
Les Ulis	7 370	49,8	7 240	48,3
Belle Epine	5 066	42,9	4 873	41,3

Journée du ...		
	Lundi 09/05/2016	
	CA TTC (€)	Panier Moyen (€)
Châtelet	7 105	48,3
Les Halles	2 456	51,4
Créteil	7 450	44,4
Les Ulis	7 275	49,3
Belle Epine	5 939	40,8

Le taux de TVA sur les articles vendus est de 20 %.

Le taux de marque moyen pratiqué par l'enseigne est de 62 %.

Sources : Données internes

ANNEXE 2 : Cartes de fidélité de l'enseigne

Actuellement, l'enseigne propose deux cartes :

- La carte historique est la carte « **Club DP...am** » :
 - o Carte de fidélité gratuite et illimitée dans le temps ;
 - o Les clients sont informés par mail des opérations commerciales ;
 - o Les clients sont invités aux soldes en avant première (1 semaine avant le début des soldes).
- La nouvelle carte de fidélité « **Club des Mamans** » est lancée en novembre 2014 :
 - o Carte de fidélité payante : 4€^{TTC} par an ;
 - o Un bon d'achat d'une valeur de 8€^{TTC} est envoyé pour l'anniversaire de chaque enfant ou petit enfant ;
 - o Des points sont cumulés en fonction des achats (1€^{TTC} dépensé = 1 point) ; pour 200 points le client reçoit un chèque cadeau de 10€^{TTC} ;
 - o Les clients sont informés par mail des opérations commerciales ;
 - o Les clients sont invités aux soldes en avant première (1 semaine avant le début des soldes) ;
 - o Si un article est manquant en magasin et disponible dans un autre magasin, le client peut en disposer gratuitement sous 48H et l'article sera disponible pendant 5 jours.

Source : Données internes

ANNEXE 3 : Résultats partiels du programme de fidélisation

Résultats cumulés des cartes « Club des Mamans » placées depuis le début de l'année 2016

	Migration	Recrutement	Renouvellement	TOTAL
Châtelet	808	1 197	246	2 251
Moyenne Réseau	878	2 134	266	3 278

- Migration : nombre de clients passant du programme « Club DP...am » au programme « Club des Mamans ».
- Recrutement : nombre de clients nouvellement adhérents au programme « Club des Mamans ».
- Renouvellement : nombre de clients reconduisant leur adhésion au programme « Club des Mamans ».

Source : Données internes

ANNEXE 4 : Extraits des résultats de l'enquête client mystère

Baromètre performance Relation client Printemps 2016

Magasin Châtelet

Légende :

< 60/100 : Mauvais 60 à 80/100 : Bien > 80/100 : Excellent

Votre Classement sur 229 magasins visités	195 ^{ème}
Note Globale du magasin	50/100
Votre région	66/100
Le Réseau DP..am	66/100

L'accueil du client	70/100
La découverte des besoins	63/100
Les propositions et le discours du vendeur	63/100
L'encaissement	40/100
La fidélisation du client	17/100
L'environnement (propreté, rangement, etc.)	75/100

ZOOM Sur la fidélisation du client	NA	ECA	A
À un ou plusieurs moments de la visite, le vendeur demande à la cliente si elle possède la carte de fidélité DP...am	X		
Le vendeur propose la carte de fidélité « Club des Mamans »	X		
Le vendeur mentionne le coût de la carte de fidélité	X		
Le vendeur explique à la cliente les avantages de la carte	X		
Le vendeur met en avant la rapidité de la création de la carte	X		
La carte de fidélité est proposée à la cliente :			
• Pendant l'argumentaire de vente et l'encaissement	X		
• Pendant l'argumentaire de vente	X		
• Pendant l'encaissement	X		

Légende :

Non acquis : NA En cours d'acquisition : ECA Acquis : A

Source : Données internes

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2016
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 6 sur 10

ANNEXE 5 : Répartition des ventes par catégorie de clients

	Catégories de clients					
	Titulaires d'une carte de fidélité				Non titulaire d'une carte de fidélité	
	Catégorie 1		Catégorie 2		Catégorie 3	
	CLUB DP...am		Club des Mamans		Hors Carte	
	Part des Tickets	Part du CA	Part des Tickets	Part du CA	Part des Tickets	Part du CA
Châtelet	27 %	36 %	9 %	9 %	64 %	55 %
Total Réseau	37 %	46 %	14 %	14 %	49 %	40 %

- Un client-type encarté « Club DP...am » (Catégorie 1) vient en magasin en moyenne 5 fois par an et dépense 44,50 €^{TTC} à chaque visite.
- Un client-type encarté « Club des Mamans » (Catégorie 2) vient en magasin en moyenne 6,5 fois par an et dépense 42 €^{TTC} à chaque visite.
- Un client-type non encarté (Catégorie 3) vient en magasin en moyenne 3 fois par an et dépense 52,60 €^{TTC} à chaque visite.

Le profil-type du client du magasin est une mère de deux enfants.

ANNEXE 6 : Éléments financiers sur la carte « Club des Mamans »

Le client-type encarté « Club des Mamans » (Catégorie 2) utilise :

- 40 % de la valeur des bons d'achat et des chèques cadeaux pour payer les produits qu'il avait prévu d'acheter ;
- 60 % pour financer des achats supplémentaires dans le magasin.

Le coût de revient d'une carte de fidélité est négligeable.

Le taux de marque moyen pratiqué par l'enseigne est de 62 %.

Le taux de TVA est de 20 %.

Source : Données internes

ANNEXE 7 : Équipe de vente

Une responsable : Catherine (CDI 35H)

Deux adjoints : Laurent et vous (CDI 35H)

Trois vendeuses en CDI 35H : Salma, Filiz et Florianne

Quatre vendeurs en CDI temps partiel 30H : Valentin, Madi, Marie et Earvin

Cinq vendeurs en CDI temps partiel 24H : Alexandre, Jérémy, Cécile, Mounir et Christine

ANNEXE 8 : Candidatures reçues

Nabilla Lateleh 24 ans Rueil Malmaison (92) <u>Diplôme :</u> 2011 : Bac littéraire option Arts 2013 : BTS Esthétique Trilingue (espagnol, italien) <u>Expérience professionnelle :</u> 2014-2016 : CDD de 18 mois à la Papèthèque de Rueil Malmaison (librairie, papeterie) 2014 : CDD 3 mois Marionnaud	Sandy Braisé 22 ans Bois Colombes (92) <u>Formation :</u> 2014-2015 : 1^{ère} année BTS Management des Unités Commerciales en alternance 2013 – 2014 : Prépa école de commerce 2012- 2013 : High School à Minneapolis <u>Diplôme :</u> 2012 : Bac S mention Bien Bilingue Anglais <u>Expérience professionnelle :</u> Juin 2015 – Avril 2016 : vendeuse en CDD Leroy-Merlin 2014 -2015 : vendeuse magasin DP...am Paris Saint-Lazare (alternance)
Magali Paudevin 28 ans, 1 enfant Montreuil (93) <u>Expérience professionnelle :</u> Depuis 2010 : vendeuse chez Camaieu (vêtements femmes) 2009 : vendeuse chez Sergent Major (vêtements enfants) 2006-2009 : Stagiaire chez C&A (vêtements) <u>Diplôme :</u> 2009 : Bac professionnel Vente Anglais scolaire	Eric Zaurrho 22 ans Paris 10^{ème} <u>Diplôme :</u> 2015 : BTS Management des Unités Commerciales 2013 : Bac STG Mercatique Espagnol scolaire <u>Expérience professionnelle :</u> Depuis septembre 2015 : vendeur chez H&M au rayon homme 2013-2015 : stage chez Orchestra (vêtements enfants) dans le cadre du BTS MUC 2011–2015 : Baby sitting avec des enfants de 2 à 8 ans

ANNEXE 9 : Contraintes organisationnelles du point de vente

Le magasin est habituellement ouvert du lundi au samedi de 10h00 à 19h30.

Un planning en cours d'élaboration sert de base à l'organisation des temps de présence pour les journées du mardi 21 Juin, du mercredi 22 Juin (1^{er} jour des soldes) et du jeudi 23 Juin. (cf. annexe 11). Ce planning tient compte des souhaits des vendeurs du magasin. Il n'intègre pas encore les temps de présence des deux collaborateurs recrutés.

Contraintes organisationnelles

- 1 Deux vendeurs minimum doivent faire l'ouverture. Ils commencent 30 minutes avant l'ouverture.
- 2 Trois vendeurs minimum doivent faire la fermeture. Ils terminent 30 minutes après la fermeture.
- 3 Il faut un minimum de 5 personnes en magasin de 13h00 à 19h30.
- 4 Alexandre et Jérémy ne commencent jamais avant 13h00.

Pour la préparation des soldes

- 5 Une équipe de 5 vendeurs travaillera 4 heures après la fermeture du magasin le mardi soir, veille des soldes. Cette équipe assure également la fermeture.
- 6 Deux heures avant l'ouverture du magasin pour la 1^{ère} journée des soldes, 4 personnes doivent être présentes en plus des personnes qui assurent l'ouverture habituellement.
- 7 L'effectif doit être de 7 personnes au minimum de 10h00 à 16h00.

Contrainte légale

Article 38.4 de la Convention Collective Nationale n°3241 :

La journée de travail ne pourra être inférieure à 2 heures de travail continu et ne pourra comporter, outre les temps de pause rémunérés ou non, plus d'une coupure, laquelle ne pourra être supérieure à deux heures.

ANNEXE 10 : Contraintes concernant les nouveaux recrutés

Le CDI sera en repos le jeudi ; il souhaite travailler par tranches de 7 heures consécutives. Il a demandé, si possible, à ne pas travailler avant 13h00 le mercredi.

Le CDD sera en repos le mardi et souhaite travailler, si possible, par tranches de 4 heures consécutives.

ANNEXE 11 : Planning en cours d'élaboration

Heures de présence

	Mardi 21 Juin 2016										Mercredi 22 Juin 2016										Jeudi 23 Juin 2016									
	9h30-10h00	10h00-11h00	11h00-13h00	13h00-14h00	14h00-16h00	16h00-19h30	19h30-23h30	8h00-10h00	10h00-11h00	11h00-13h00	13h00-14h00	14h00-16h00	16h00-19h30	19h30-20h00	9h30-10h00	10h00-11h00	11h00-13h00	13h00-14h00	14h00-16h00	16h00-19h30	19h30-20h00									
Salma	0,5	1	2	1	2						2	3,5	0,5																	
Florianne				1	2	3,5		2	1	2	1								2	3,5	0,5									
Valentin						3,5	4				2	3,5	0,5		0,5	1	2	1	2	1										
Madi				1	2	3,5		0,5 ⁽¹⁾	1	2	1	2																		
Marie	0,5	1	2	1				2	1	2	1																			
Earvin					2	3,5	4												2	3,5	0,5									
Alexandre					2	3,5	4											1	2	3,5										
Jérémy						3,5	4											1	2	3,5										
Cécile			REPOS					2	1	2					0,5	1	2	1	2											
Mounir						3,5	4				1	2	3,5					REPOS												
Christine			REPOS					2	1	2	1	2						2	1	2	3,5									

(1) Madi sera présente sur le créneau 9h30-10h00

Les données du planning ne peuvent pas être modifiées.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES		SESSION 2016
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale		Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC		Page 10 sur 10

