



S C É R É N

**SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE**

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Prospection - Négociation - Suivi de clientèle

ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

SOUS-ÉPREUVE E11 :
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Le corrigé comporte 9 pages numérotées de 1 à 9 :

Page 1 : Page de garde

Page 2 : Barème

Pages 3 à 9 : Textes + Annexes

CORRIGÉ

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2009	CORRIGÉ 0906 VE ST 11
SPECIALITE : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de Clientèle)		
EPREUVE E1 : Sous-épreuve : E11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PREPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	Page 1/9	CORRIGÉ

BARÈME

PARTIE .I. PARTICIPER À UN SALON 20 POINTS

- I.1. Annexe 1 : Le calcul des frais d'inscription 4 points
- I.2. Annexe 2 : Le courriel 4,5 points
- I.3. La maquette de la fiche contact 3 points
- I.4. Annexe 3 : La rentabilité de la participation 6,5 points
- I.5. L'analyse des résultats 2 points

PARTIE .II. PRÉPARER LA PROSPECTION 24 POINTS

- II.1. La note structurée de 20 lignes 12 points
- II.2. Les trois arguments structurés 12 points

PARTIE .III. EFFECTUER LE SUIVI DE L'ACTIVITÉ DU VENDEUR 16 POINTS

- III.1. Annexe 4 : Le tableau de bord 5 points
- Le détail des calculs VENDEUR 1 3 points
- III.2. L'analyse des performances 8 points
 - a) Le vendeur « le plus performant » 3 pts
 - b) Les 2 principaux points faibles 3 pts
 - c) Les solutions pour améliorer 2 pts

TOTAL DE L'ÉPREUVE : 60 POINTS

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2009	CORRIGÉ
SPECIALITE : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de Clientèle)		0906 VE ST 11
EPREUVE E1 : Sous-épreuve : E11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PREPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	Page 2/9	CORRIGÉ

**PARTIE .I.
PARTICIPER À UN SALON**

20 POINTS

I.1. Annexe 1 : Le calcul des frais d'inscription

4 Points

I.2. Annexe 2 : Le courriel

4,5 Points

I.3. La maquette de la fiche contact

3 Points

0,25 pt par élément

<u>IDENTIFICATION :</u>	CLIENT <input type="checkbox"/>	PROSPECT <input type="checkbox"/>
Date du contact :		
- Société :		N° de téléphone :
- Activité :		Fax :
- Adresse, Code postal, ville :		E-mail :
<hr/>		
- Nom du contact :		
- Fonction :		
- N° de téléphone :		
<u>PROJET :</u>		
- Nature du besoin :		
- Date de réalisation :		
- Suite à donner :	- RDV pris le	
	- Relance tél le	
	- Envoi documentation	

I.4. Annexe 3 : La rentabilité de la participation de la société au salon

6,5 Points

I.5. L'analyse des résultats

2 Points

Le seuil de rentabilité est à 38 vitrines, il n'a pas été atteint durant le salon (34 vitrines vendues). À court terme, la participation de la société au salon n'est pas rentable, les frais engagés ne sont pas couverts par les ventes réalisées, mais à long terme, les 100 contacts prospects sont susceptibles de dégager un chiffre d'affaires et donc d'obtenir un bilan financier positif. De plus, la notoriété n'est pas chiffrable mais doit être prise en compte.

PARTIE .III.

EFFECTUER LE SUIVI DE L'ACTIVITÉ DU VENDEUR

16 POINTS

III.1. Annexe 4 : Le tableau de bord

5 points

Détail des calculs VENDEUR 1

3 points

Ratio prise de RDV	$60/100 = 0,60$	0,5 Pt
Capacité à conclure la vente	$20/50 = 0,40$	0,5 Pt
Montant moyen d'une commande	$170\ 000/20 = 8\ 500\ €$	0,5 Pt
Coût d'une visite	$850/60 = 14,17\ €$	0,5 Pt
Coût d'une commande	$850/20 = 42,50\ €$	0,5 Pt
Frais en % du CA HT	$(850/170\ 000) \times 100 = 0,50\%$	0,5 Pt

III.2. L'analyse des performances

8 points

a) Le vendeur « le plus performant » 3 pts

Le vendeur le plus performant est le vendeur N° 1

0,5 pt

Justifications :

2,5 pts

- Réalise un Chiffre d'affaires élevé
- Beaucoup de visites et de devis établis (notoriété de la marque)
- Bon ratio de prise de rendez-vous
- Dans les objectifs de montant moyen de commande
- Bonne maîtrise des coûts

Accepter toute justification cohérente

b) Les 2 principaux points faibles 3 pts

Le vendeur 2 : trop de rendez-vous non concluant et dégageant trop de Frais

1,5 pt

Le vendeur 4 : faible prise de rendez-vous et frais de visite trop Important

1,5 pt

c) Les solutions pour améliorer 2 pts

- Accompagnement terrain, formation sur les techniques de prospection, les produits et leurs atouts, les techniques de conclusion. 1 pt
- Amélioration de l'organisation des tournées afin de limiter les frais de visite. 1 pt

Accepter toute réponse cohérente

**PARTIE .II.
PRÉPARER LA PROSPECTION**

24 POINTS

II.1. La note structurée de 20 lignes

12 points

1. Importance et évolution du marché : 5 pts, 5 éléments 1 pt / élément

- **69 600 PAC vendues et installées en France en 2007**
La France occupe la 2^{ème} place sur le marché Européen (Devant l'Allemagne et la Suisse, mais derrière la Suède)
- **Évolution considérable des installations depuis les années 90**
(De 1 000 par an avant 1997, à 69 600 en 2007, soit + 6 900%)
- **Croissance annuelle forte depuis 2005**
(+ 46% 2005/04, + 112% 2006/05, + 30% 2007/06)
- **Prévision encore favorable de croissance jusqu'en 2015**
(+ 100 000 PAC/an d'ici à 2010, + 220 000 d'ici à 2015, au moins + 15%/an, voir +30%)
- **Mise en place d'une démarche qualité en termes de formation et de conformité**

2. Avantages produit : 4,5 pts

Techniques : 2,5 points, 5 éléments à 0,5 pt par élément

- Énergie renouvelable et valorisée (gratuité et disponibilité)
- Sécuriser les approvisionnements face à des ressources fossiles
- Réduction des émissions de CO₂,
- Certifié NF PAC
- Repose sur un concept écologique (récupérer la chaleur de l'extérieur)

Financiers : 2 points, 0,5 pt par élément

- Limite les effets des hausses des prix de l'énergie
- Réduit la facture d'énergie de 30 à 60% et retour sur investissement de 5 à 10 ans
- Crédit d'impôt possible 50% à ce jour
- Cumulable avec le taux de TVA réduit (5,5%)

Forme : présentation organisée et structurée 1,5 pt

Fond : orthographe, rédaction, syntaxe 1 pt

II.2. Les trois arguments structurés

Structure CAP : Caractéristique / Avantage / Preuve

4 points par argument, 3 arguments

CRDP de MONTPELLIER
12 points
RÉSERVE AU SERVICE

Exemples :

Caractéristique 1 pt x 3	Avantage 2 pts x 3	Preuve 1 pt x 3
Entreprise et produits certifiés	Vous vous chauffez en toute sécurité grâce à un produit reconnu et aux normes strictes	Daikin certifié ISO 9001 & 14001. Le système a reçu la norme NF PAC (AFAQ-AFNOR)
L'air extérieur est utilisé comme source d'énergie	Été comme hiver, vous avez toujours une température adaptée	La PAC capte les calories de l'extérieur vers l'intérieur ou inversement selon la saison.
Possibilité de crédit d'impôt	Vous faites des économies sur le plan fiscal	Jusqu'à 50% de crédit d'impôt sous certaines conditions.

Accepter tout argument cohérent et structuré

LE CALCUL DES FRAIS D'INSCRIPTION DE LA SOCIÉTÉ AU SALON SIRHA

1. Formulaire de réservation de la formule de stand :

Je souhaite réserver (Exemple : 1 stand équipé d'une surface de 60 m² : (54 x 412) + (6 x 317) = 24 150 € HT)

▪ UN STAND NU (minimum 36 m ²)		Nombre total de m ² :	
1 ^{er} tranche de 36 à 54 m ² m ²	x 233,00 € HT/m ²	= € HT
2 ^{ème} tranche de 36 à 54 m ² m ²	x 212,00 € HT/m ²	= € HT
▪ UN STAND Pré ÉQUIPÉ (minimum 12 m ²)		Nombre total de m ² :	
1 ^{er} tranche de 12 à 54 m ² m ²	x 247,00 € HT/m ²	= € HT
2 ^{ème} tranche > à 54 m ² m ²	x 227,00 € HT/m ²	= € HT
▪ UN STAND ÉQUIPÉ (minimum 12 m ²)		Nombre total de m ² : 50 m²	
Le stand de 12 m ²	12 m ² x 476,00 € HT/m ² = 5 712 € HT		= € HT
1 ^{er} tranche de 13 à 54 m ²	50 m² 0,50 pt	x 412,00 € HT/m ²	= 20 600 € HT 0,50 pt
2 ^{ème} tranche > à 54 m ² m ²	x 317,00 € HT/m ²	= € HT
▪ SUPPLÉMENT POUR UN EMPLACEMENT MAJORÉ DE 25%			
25% sur le prix du stand réservé	+ 25%	20 600 x 0,25	= 5 150 € HT 0,50 pt
▪ ANGLES (selon disponibilité) : stand avec 1, 2 ou 3 angles			
Nombre d'angles	2 0,50 pt	x 273,00 € HT	= 546 € HT 0,50 pt
▪ MAJORATION POUR CRÉATION D'UNE MEZZANINE (stand en îlot uniquement)			
Tranche de 36 à 54 m ² m ²	x 111,00 € HT/m ²	= € HT
Tranche > à 54 m ² m ²	x 101,00 € HT/m ²	= € HT
Au-delà du 24 décembre 2008, les demandes de modification de formule d'équipement ne seront plus prises en compte			
TOTAL 1 Réservation de la formule de stand			= 26 296 € HT 0,50 pt

2. Forfait d'inscription obligatoire pour tout exposant :

FORFAIT EXPOSANT PRINCIPAL	821,00 € HT
Le forfait d'inscription comprend : Les frais de dossier / L'inscription au catalogue / L'inscription au site www.sirha.com / Le Catalogue officiel Sirha 2009 / Les badges « Expositant » / Un accès libre au club VIP Expositants / La provision forfaitaire pour l'assurance / Un accès personnalisé sur www.sirha.com...	
FORFAIT CO-EXPOSANT	821,00 € HT
Il s'agit de société partageant le stand de l'exposant principal. Toute société physiquement présente sur le stand de l'exposant principal et co-exposant. Pour son inscription, le co-exposant remplit le contrat de participation, il indique le nom de l'exposant principal dans la partie « Je souhaite réserver ». Le forfait d'inscription est obligatoire. Il est de 821,00 € HT pour un forfait identique en montant et en prestations à celui de l'exposant principal.	
TOTAL 2 Forfait d'inscription obligatoire	= 821 € HT 0,50 pt
Montant TOTAL des frais d'inscription au salon	= 27 117 € HT 0,50 pt

LE COURRIEL

écrire un message

envoyer enregistrer dans brouillons annuler imprimer

de : forgel <forgel@orange.fr>

à : boucherie.dupont@free.fr accéder à mes contacts

cc :

objet : Invitation au SIRHA 0,25 pt

pièce(s) jointe(s) : 0 fichier(s)

vérifier l'orthographe signature : aucune thème : aucun priorité : normale texte brut HTML

police taille



FORGEL

Cher client, (ou personnalisation) : 0,50 pt

À l'occasion du salon international de la restauration, de l'hôtellerie et de l'alimentation qui se déroulera du 24 au 28 janvier 2009 à Euro Expo à Lyon, nous avons le plaisir de vous convier sur notre stand... 1 pt

Nous ferons le point sur votre équipement actuel et vous présenterons notre nouvelle collection de vitrines réfrigérées. 1 pt

Nous vous accorderons pendant cette période une remise salon de 10 % sur l'ensemble de ces produits. 1 pt

Afin de vous accueillir au mieux, nous vous serions reconnaissants de nous communiquer votre éventuelle venue en complétant et en nous renvoyant par mail le coupon ci-dessous :

je confirme ma venue au SIRHA le 1 pt

je ne pourrais pas être présent au SIRHA

Cordialement 0,25 pt

Monsieur Bernard COMPAS - Directeur Société FORGEL 0,25 pt + 0,25 pt

garder une copie confirmation de lecture Attachez une carte : aucune

LA RENTABILITÉ DE LA PARTICIPATION DE LA SOCIÉTÉ AU SALON

Poste de dépenses	Détails des calculs	Résultats
Frais d'inscription au salon	Cf. Annexe 1	27 117,00 €
Frais de déplacement	157,80 x 3 0,25 pt	473,40 € 0,25 pt
Frais d'hébergement	45 x 5 x 3 0,25 pt	675,00 € 0,25 pt
Frais de repas	40 x 5 x 3 0,25 pt	600,00 € 0,25 pt
Frais de personnel	500 x 5 0,25 pt	2 500,00 € 0,25 pt
	12 x 15 x 3 x 5 0,25 pt	2 700,00 € 0,25 pt
Coût TOTAL de la participation de la société au salon CHARGES FIXES TOTALES		34 065,40 € 0,50 pt

La détermination du seuil de rentabilité

Coût TOTAL de la participation de la société au salon CHARGES FIXES TOTALES : 34 065,40 €	CHARGES VARIABLES : 70% du CA HT Taux de marge sur coût variable : 30%
<ul style="list-style-type: none"> Calcul du seuil de rentabilité en € (détaillez vos calculs) : $34\ 065,40 / 0,30 = 113\ 551,33\ €$ <p style="text-align: right;">1 pt</p> 	
<ul style="list-style-type: none"> Nombre de vitrines réfrigérées à vendre pour atteindre le seuil de rentabilité (détaillez vos calculs)* : $113\ 551,33 / 3\ 000 = 37,85 \text{ soit } 38 \text{ vitrines réfrigérées}$ <p style="text-align: right;">1 pt</p> 	
<ul style="list-style-type: none"> Commentaire : 1,50 pt <i>Pour commencer à rentabiliser la participation de la société à ce salon, couvrir les frais engagés et dégager un résultat excédentaire, il faut réaliser un chiffre d'affaires HT supérieur à 113 551,33 € soit plus de 38 ventes de vitrines réfrigérées durant les 5 jours du salon. Soit environ 8 vitrines par jour et, 2 à 3 par commercial et par jour...</i> 	

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

*Arrondir votre résultat à l'entier supérieur

LE TABLEAU DE BORD DES VENDEURS société « FERMALU » - 2^{ème} semestre 2008
0,25 pt par case exacte / 20 cases à compléter (20 x 0,25 = 5 pts)

VENDEURS Données et indicateurs de performance	Vendeur 1 Département 51	Vendeur 2 Département 52	Vendeur 3 Département 08	Vendeur 4 Département 80	
Nombre de contacts	100	80	90	110	
Nombre de visites avec rendez-vous	60	50	40	60	
Nombre de devis proposés	50	35	20	40	
Nombre de commandes	20	15	18	20	
Chiffre d'affaires HT réalisé	170 000 €	157 500 €	150 300 €	170 000 €	
Frais engagés	850 €	800 €	760 €	900 €	Objectifs de l'entreprise
Ratio de prise de rendez-vous Nbre de visites / Nbre de contacts	0,60	0,63	0,44	0,55	0,58
Capacité à conclure la vente Nbre de commandes / Nbre de devis	0,40	0,43	0,90	0,50	0,60
Montant moyen d'une commande	8 500 €	10 500 €	8 350 €	8 500 €	8 500 €
Coût d'une visite	14,17 €	16,00 €	19,00 €	15,00 €	14,50 €
Coût d'une commande	42,50 €	53,33 €	42,22 €	45,00 €	42,00 €
Frais engagés par rapport au chiffre d'affaires réalisé (en %)	0,50%	0,51%	0,51%	0,53%	0,50%

Arrondir vos résultats à 2 chiffres après la virgule