

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Prospection – Négociation – Suivi de clientèle

**ÉPREUVE E1 :
SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE**

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

LE CORRIÉ COMPORTE : 9 pages numérotées de 1 à 9

Page 1 : Page de garde
Pages 2 : Barème
Page 3 à 5 : Texte
Pages 6 à 9 : Corrigé des annexes

CORRIGÉ

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 1/9	CORRIGÉ

BARÈME SUJET

PARTIE .I. PRÉPARER LA VENTE 25 points

- I.1. Trois arguments structurés et adaptés. 12 pts
- I.2. *Annexe 1* 5 pts
- I.3. *Annexe 2* 4 pts
- I.4. *Annexe 3* 4 pts

PARTIE .II. ANALYSER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE 22 points

- II.1. *Annexe 4* 15 pts
- II.2. Les points forts et les points faibles / Trois principales actions. 7 pts

PARTIE .III. DÉVELOPPER LES VENTES 13 points

- III.1. Le choix de votre société. 7 pts
- III.2. *Annexe 5* 6 pts

TOTAL DE L'ÉPREUVE : 60 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 2/9	CORRIGÉ

**PARTIE .I.
PRÉPARER LA VENTE 25 PTS**

- I.1. Rédigez *sur votre copie*, trois arguments structurés et adaptés sur le poêle à bois « Chamane » INVICTA, que vous présenterez à votre prospect, lors de votre première visite à son domicile.

12 POINTS

4 points par argument : Corrigé indicatif

Caractéristiques : 1 pt	Avantages : 1 pt	Preuves : 1 pt
Rendement > 80% de la combustion	Permet une très bonne restitution de la chaleur dans l'habitat	Label « Flamme verte » Rendement > 75%
Brûle du bois	Énergie renouvelable et peu polluante	Label « Flamme verte » Monoxyde de carbone ≤ 0,6%
100% fonte	Robustesse, durabilité	Garantie 5 ans
Esthétique	Créé par un designer	Photo, Marque INVICTA
Norme EN 13240	Respect de l'environnement et économie d'énergie	Éligible au crédit d'impôt

Formulation et cohérence : 1 pt

Accepter toute réponse cohérente : Argument structuré (CAP) et adapté aux attentes du prospect

- I.2. Déterminez *sur l'annexe 1 à compléter et à rendre avec la copie*, le montant TTC du devis pour l'acquisition d'un modèle de poêle à bois « Chamane » pose comprise, que vous présenterez à Monsieur Duval, lors de votre deuxième visite, à son domicile.

Voir l'annexe 1

5 POINTS

- I.3. Calculez *sur l'annexe 2 à compléter et à rendre avec la copie*, le montant du crédit d'impôt dont pourra bénéficier Monsieur Duval dans le cadre de l'acquisition du poêle « Chamane » INVICTA pose comprise, et le coût réel de son investissement.

Voir l'annexe 2

4 POINTS

- I.4. Proposez *sur l'annexe 3 à compléter et à rendre avec la copie*, une réponse argumentée, pour chacune des objections formulées par Monsieur Duval.

Voir l'annexe 3

4 POINTS

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 3/9	CORRIGÉ

**PARTIE .II.
ANALYSER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE 22 PTS**

II.1. Établissez *sur l'annexe 4 à compléter et à rendre avec la copie*, le tableau de bord des résultats de votre activité commerciale pour les mois d'avril et de mai 2010. Vous déterminerez pour cela :

- Les pourcentages de devis acceptés.
- Les taux de réalisation de vos objectifs.
- Les taux de marque réalisés.
- Le CA HT total réalisé et la marge totale dégagée.

Voir l'annexe 4

15 POINTS

II.2. À partir de *l'annexe 4*, dégagez *sur votre copie* :

7 POINTS

Corrigé indicatif : Les principaux éléments d'analyse

Les points forts et les points faibles de votre activité commerciale pour les deux premiers mois de votre prise de fonction, avril et mai 2010. **4 PTS**

Au niveau de la prospection

2 points

Les points forts :

- Nombre de devis acceptés en hausse.

1 pt

Les points faibles :

- Nombre de RDV obtenus et nombre de devis acceptés < aux objectifs.

1 pt

Au niveau des ventes de poêles à bois et de poses

2 points

Les points forts :

- Vente de poêle à bois > à l'objectif en mai 2010.

1 pt

Les points faibles :

- Marges dégagées < aux objectifs.

½ pt

- CA HT des poses < aux objectifs.

½ pt

Les trois principales actions à mettre en œuvre pour améliorer l'atteinte de vos objectifs. **3 PTS**

- Augmenter le nombre de RDV obtenus en se formant aux techniques de prise de RDV téléphonique. 1 pt
- Augmenter le nombre de devis acceptés et le CA HT des ventes de poses en se formant à l'argumentation produit et services. 1 pt
- Augmenter ses marges en se formant à l'argumentation du prix de vente (diminuer ses remises). 1 pt

Accepter toute réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 4/9	CORRIGÉ

<p>PARTIE .III. DÉVELOPPER LES VENTES 13 PTS</p>

III.1. Justifiez *sur votre copie*, sous la forme d'une note structurée d'une quinzaine de lignes, le choix de votre société, de se lancer dans la commercialisation d'une nouvelle gamme de produits, les tuiles photovoltaïques. **7 POINTS**

Corrigé indicatif
Les idées fortes des la justification du choix

- **Un produit écologique grâce à l'utilisation de l'énergie solaire renouvelable...** *2 pts*
- **Une forte progression du parc photovoltaïque des particuliers en France, donc un potentiel de forte demande... Marché en devenir et porteur à terme (faible part de la production d'électricité), actuellement faible concurrence...** *2 pts*
- **Des arguments de vente percutants :**
 - ✓ **Achat par l'EDF de l'électricité produite par cette technique par les particuliers, avec engagement du prix de rachat sur 20 ans « donc rentabilité garantie »...** *1 pt*
 - ✓ **Retour sur investissement en 7 ans...** *½ pt*
 - ✓ **Des mesures incitatives grâce aux avantages fiscaux.** *½ pt*
 - ✓ **Baisse des prix des « modules » photovoltaïques (panneaux et tuiles).** *½ pt*
 - ✓ **Aspect esthétique et discret des tuiles.** *½ pt*

III.2. Réalisez *sur l'annexe 5 à compléter et à rendre avec la copie*, le plan d'appel téléphonique, selon la méthode CROC, que vous utiliserez pour obtenir un rendez-vous auprès de vos clients afin de leur présenter votre nouvelle gamme, les tuiles photovoltaïques.

Voir l'annexe 5 **6 POINTS**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 5/9	CORRIGÉ

DÉTERMINATION DU MONTANT DU DEVIS DE MONSIEUR DUVAL

DÉSIGNATION	RÉSULTATS	DÉTAILS DES CALCULS
▪ Montant HT Poêle à bois Chamane INVICTA	977,42 € ½ pt	
▪ Montant HT des fournitures pour la pose	865,00 € ½ pt	
▪ Montant HT de la main d'œuvre pour la pose	495,00 € ½ pt	
TOTAL HT DU DEVIS Matériel et pose comprise	2 337,42 € ½ pt	977,42 + 865 + 495 ½ pt
MONTANT DE LA TVA	128,56 € 1 pt	2 337,42 x 0,055 ½ pt
MONTANT TOTAL TTC DU DEVIS Matériel et pose comprise	2 465,98 € ½ pt	2 337,42 + 128,56 ½ pt

NB : Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

CALCUL DU MONTANT DU CRÉDIT D'IMPÔT ET DU COÛT RÉEL DE L'ACQUISITION DE MONSIEUR DUVAL

DÉSIGNATION	RÉSULTATS	DÉTAILS DES CALCULS
Montant TTC du Poêle à bois « Chamane » INVICTA	1 031,18 € ½ pt	977,42 x 1,055 ½ pt
Taux de crédit d'impôt à appliquer au Montant TTC du Poêle	25% ½ pt	
Montant du Crédit d'impôt	257,80 € ½ pt	1 031,18 x 0,25 ½ pt
Coût réel de l'investissement pour M. Duval	2 208,18 € 1 pt	2 465,98 - 257,80 ½ pt

NB : Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Corrigé indicatif

2 points par réponse aux objections

<p>Objections de votre prospect</p>	<p>Réponses aux objections</p>
<p>« Le prix est excessif pour un simple poêle »</p>	<p>Vous connaissez tout comme moi la renommée des foyers Invicta, marque française avec plus de 170 000 appareils vendus par an. De plus vous bénéficiez d'un produit d'une grande qualité de finition et d'un rendement de chauffage inégalé...</p> <p style="text-align: right;"><i>2 pts</i></p>
<p>« J'hésite encore pour la pose du poêle, je pense que je vais l'installer moi-même »</p>	<p>Évidemment c'est une possibilité, néanmoins vous ne bénéficierez plus de crédit d'impôt, vous perdriez donc 257,80 €, et vous reviendriez à une TVA à 19,60% sur votre achat au lieu d'une TVA 5,5%. Finalement, le fait de travailler avec des professionnels vous fait gagner de l'argent et vous assure une pose de votre poêle dans les normes...</p> <p style="text-align: right;"><i>2 pts</i></p>

Accepter toute réponse cohérente

TABLEAU DE BORD DE VOTRE ACTIVITÉ COMMERCIALE

INDICATEURS DE PERFORMANCE		VOS OBJECTIFS MENSUELS	VOS RÉSULTATS AVRIL 2010		VOS RÉSULTATS MAI 2010	
			Réalisé	Taux de réalisation	Réalisé	Taux de réalisation
PROSPECTION	▪ Nombre de RDV obtenus	50	35	70,00% ½ p	43	86,00% ½ p
	▪ Nombre Devis réalisés	50	29	58,00% ½ p	38	76,00% ½ p
	▪ Nombre Devis acceptés	25	12	48,00% ½ p	21	84,00% ½ p
	▪ Pourcentage de devis acceptés	50%	41,38% ½ pt		55,26% ½ p	
VENTES DE POÊLES À BOIS	CA HT réalisé	30 000 €	22 750 €	75,83% ½ p	31 950 €	106,50% ½ p
	✓ Marge brute dégagée	10 500 €	7 250 €	69,05% ½ p	5 150 €	49,05% ½ p
	✓ Taux de marque moyen	35,00%	31,87% ½ pt		16,12% ½ p	
VENTES DE POSES	CA HT réalisé	20 000 €	9 000 €	45,00% ½ p	12 200 €	61,00% ½ p
	✓ Marge brute dégagée	14 000 €	4 400 €	31,43% ½ p	5 400 €	38,57% ½ p
	✓ Taux de marque moyen	70,00%	48,89% ½ p		44,26% ½ p	
TOTAL DES VENTES	CA HT TOTAL	50 000 €	31 750 € ½ p	63,50% ½ p	44 150 € ½ p	88,30% ½ p
	✓ Marge totale dégagée	24 500 €	11 650 € ½ p	47,55% ½ p	10 550 € ½ p	43,06% ½ p
	✓ Taux de marque moyen	49,00%	36,69% ½ p		23,90% ½ p	

CA HT : Chiffre d'affaires Hors taxes.

NB : Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

ÉTAPES	CONTENUS
<p>Contact <i>½ pt</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation et rappel de la vente du poêle à bois <i>½ pt</i> ▪ Accroche : Rappel au client de sa préoccupation sur la préservation de l'environnement et de son souci de réaliser des économies d'énergies. <i>½ pt</i> <p>1 point</p>
<p>Raison <i>½ pt</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation de la technologie photovoltaïque et de la tuile. <p>1 point</p>
<p>Objectif <i>½ pt</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise de RDV : Méthode de l'alternative... <p>1 point</p>
<p>Congé <i>½ pt</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel du RDV. <i>½ pt</i> ▪ Remerciements et salutations. <i>½ pt</i> <p>1 point</p>

Accepter toute réponse cohérente