

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Session : 2015

E.2 – Épreuve technologique

Sous-épreuve E22

UNITÉ CERTIFICATIVE U22

Préparation et suivi de l'activité commerciale

Durée : 3h

Coef. : 3

DOSSIER SUJET

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées. Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits (circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999).

Ce dossier comprend 18 pages numérotées de DS 1/18 à DS 18/18.

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/18

SOMMAIRE

Page 1 :	Page de garde
Page 2 :	Barème
Pages 3 à 6 :	Énoncé du sujet
Page 7 :	Page récapitulative
Pages 8 à 12 :	Documents
Pages 13 à 18 :	Annexes

SUJET - BARÈME

Les trois parties qui composent le sujet sont relatives à l'entreprise La Maison d'Ormes, un des acteurs normands de l'épicerie fine et du linge de maison de qualité et de production française.

PARTIE 1	Préparer une opération de prospection	/20 points
PARTIE 2	Organiser une demi-journée de présentation de la gamme lin	/20 points
PARTIE 3	Optimiser une tournée commerciale	/20 points
TOTAL DE L'ÉPREUVE		/60 POINTS

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/18

Présentation de la société La Maison d'Ormes

La Maison d'Ormes

Épicerie fine fondée en 1970



La Maison d'Ormes

2 rue Guy de Maupassant
27110 LE NEUBOURG

Tél. : 02.32.33.62.81

Site internet : www.lamaisondormes.fr

Activité : Épicerie fine et vente de linge de maison de qualité fabriqué en France.

Cette société a été fondée en 1970 par Monsieur VINCENT, ancien commercial dans l'alimentaire et amateur de produits fins. Il souhaitait proposer à ses clients une offre haut de gamme et veut maintenant étendre sa clientèle aux comités d'entreprise de la région.

Pour cela, vous venez d'être embauché(e) comme commercial(e) junior avec pour objectif de démarcher les responsables des comités d'entreprise.

Vous disposez dans le document 1 d'un extrait de catalogue.

De plus, Monsieur VINCENT souhaite lancer une nouvelle gamme de produits issus de la production du lin du bassin local (document 2).

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/18

PARTIE 1 : PRÉPARER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION

Après avoir pris connaissance des produits du catalogue (documents 1, 2), vous avez pour mission de mettre en place une opération de prospection auprès des comités d'entreprise. Celle-ci doit aboutir à des prises de rendez-vous et vous permettre d'organiser votre tournée.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 1, 2 et de vos connaissances :

- 1.1 Sélectionner vos contacts utiles dans le fichier prospects mis à votre disposition.
Annexe 1, à compléter et à remettre avec la copie.
- 1.2 Rédiger le plan d'appel.
Annexe 2, à compléter et à remettre avec la copie.

Votre opération de prospection téléphonique terminée, vous devez analyser les résultats de cette action (document 3) par rapport aux ratios de l'entreprise.

- 1.3 Calculer vos ratios de prospection.
Annexe 3 à compléter et à remettre avec la copie.
- 1.4 Analyser les performances de votre prospection.
Annexe 4 à compléter et à remettre avec la copie.

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/18

PARTIE 2 : ORGANISER UNE DEMI-JOURNÉE DE PRÉSENTATION DE LA GAMME « LIN »

Dans le but de présenter la nouvelle gamme de produits lin (composée d'articles de linge de maison), vous décidez, avec M. VINCENT, d'inviter vos meilleurs clients et responsables des comités d'entreprise (CE), à une demi-journée au château d'Ormes. À cette occasion, vous leur ferez découvrir, avec un producteur, tout le savoir-faire de la filière du lin. Vos clients bénéficieront ce jour-là d'une remise de 20 % sur les achats concernant le linge de maison.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 2, 4 à 6 et de vos connaissances :

2.1 Rédiger une lettre d'invitation et son coupon-réponse.

Annexe 5, à compléter et à remettre avec la copie.

2.2 Évaluer le coût de cette demi-journée HT au château d'Ormes.

Vous avez reçu 30 coupons-réponses positifs.

Annexe 6, à compléter et à remettre avec la copie.

2.3 Calculer le résultat de la présentation de la gamme lin et commenter vos résultats.

Annexe 7, à compléter et à remettre avec la copie.

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/18

PARTIE 3 : OPTIMISER UNE TOURNÉE COMMERCIALE

Opération spéciale comités d'entreprise

« Promotion exceptionnelle sur les coffrets cadeaux de Noël - 20% »
--

Afin de promouvoir cette opération, M. VINCENT vous charge d'organiser la tournée de la semaine sur votre secteur (Évreux, Louviers, Elbeuf et Bernay).

À partir des documents 7,8 et de vos connaissances :

3.1 Organiser la tournée de la semaine.

Annexe 8, à compléter et à remettre avec la copie.

3.2 Rédiger le SMS destiné à l'un de vos prospects sélectionnés pour confirmer la date de votre visite.

Annexe 9, à compléter et à remettre avec la copie.

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/18

PAGE RÉCAPITULATIVE DES DOCUMENTS ET DES ANNEXES À REMETTRE AVEC LA COPIE
--

Document 1	(1/2 page)	Extrait de catalogue	P 8
Document 2	(1/2 page)	Nouvelle gamme de produits lin	P 8
Document 3	(1 page)	Résultats de l'action de prospection téléphonique	P 9
Document 4	(1/2 page)	Organisation de la demi-journée	P 10
Document 5	(1/2 page)	Coût des prestations HT au château d'Ormes	P 10
Document 6	(1/2 page)	Modalités de calcul de la rémunération du commercial	P 11
Document 7	(1/2 page)	Carte géographique du plan de tournée	P 11
Document 8	(1 page)	Fichier prospects à visiter sur votre secteur	P 12

Annexe 1	(1 page)	Extrait du fichier prospects	P 13
Annexe 2	(1 page)	Plan d'appel téléphonique à destination des comités d'entreprise	P 14
Annexe 3	(1/2 page)	Ratios de performances de prospection	P 15
Annexe 4	(1/2 page)	Analyse des performances de prospection	P 15
Annexe 5	(1 page)	Lettre d'invitation	P 16
Annexe 6	(1/2 page)	Coût HT d'une demi-journée au château d'Ormes	P 17
Annexe 7	(1/2 page)	Résultats de la présentation de la gamme lin	P 17
Annexe 8	(1/2 page)	Plan de tournée	P 18
Annexe 9	(1/2 page)	Rédaction d'un sms	P 18

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/18

Extrait de catalogue

La Maison d'Ormes

Épicerie fine fondée en 1970

<p><u>Notre sélection de thé</u> Un large choix de thés venant de différents pays et issus d'une production raisonnée.</p>		<p>Boîte métallique de 100 g 8,00 € H.T.</p>
<p><u>Notre sélection de chocolat</u> Fabriqué en Normandie par le Maître chocolatier BRUNIER au Neubourg. Chocolat bénéficiant d'une teneur en cacao de 60 à 75 %.</p>		<p>Coffrets (mélange aux trois chocolats) : - 85 g = 8,60 € H.T. - 150 g = 13,50 € H.T. - 300 g = 26,00 € H.T.</p>
<p><u>Notre sélection de moutarde et condiments</u> Une large gamme de moutardes aromatisées et de nombreuses épices.</p>		<p>Assortiment (8 épices) ... 24,50 € H.T. Moutarde de 210 g 3,20 € H.T.</p>
<p><u>Notre sélection de biscuits</u> Tous les biscuits fins sont réalisés à partir de farine T65 issue de l'agriculture biologique et vous propose des produits aux saveurs riches et variées.</p>		<p>Boîte métallique de 36 biscuits assortis (9 variétés différentes) de 190 g 13,20 € H.T.</p>
<p><u>Notre sélection de Noël</u> Nos produits de fête de grande qualité...</p>		 <p>Foie de gras de canard 120 g 19,90 € H.T. 200 g 29,00 € H.T.</p> <p>Truffes noires du Périgord 25 g 19,00 € H.T. 100 g 49,00 € H.T.</p>  <p>Caviar 30 g 70,00 € H.T.</p>

Document 2

Nouvelle gamme de produits lin

Notre nouvelle gamme

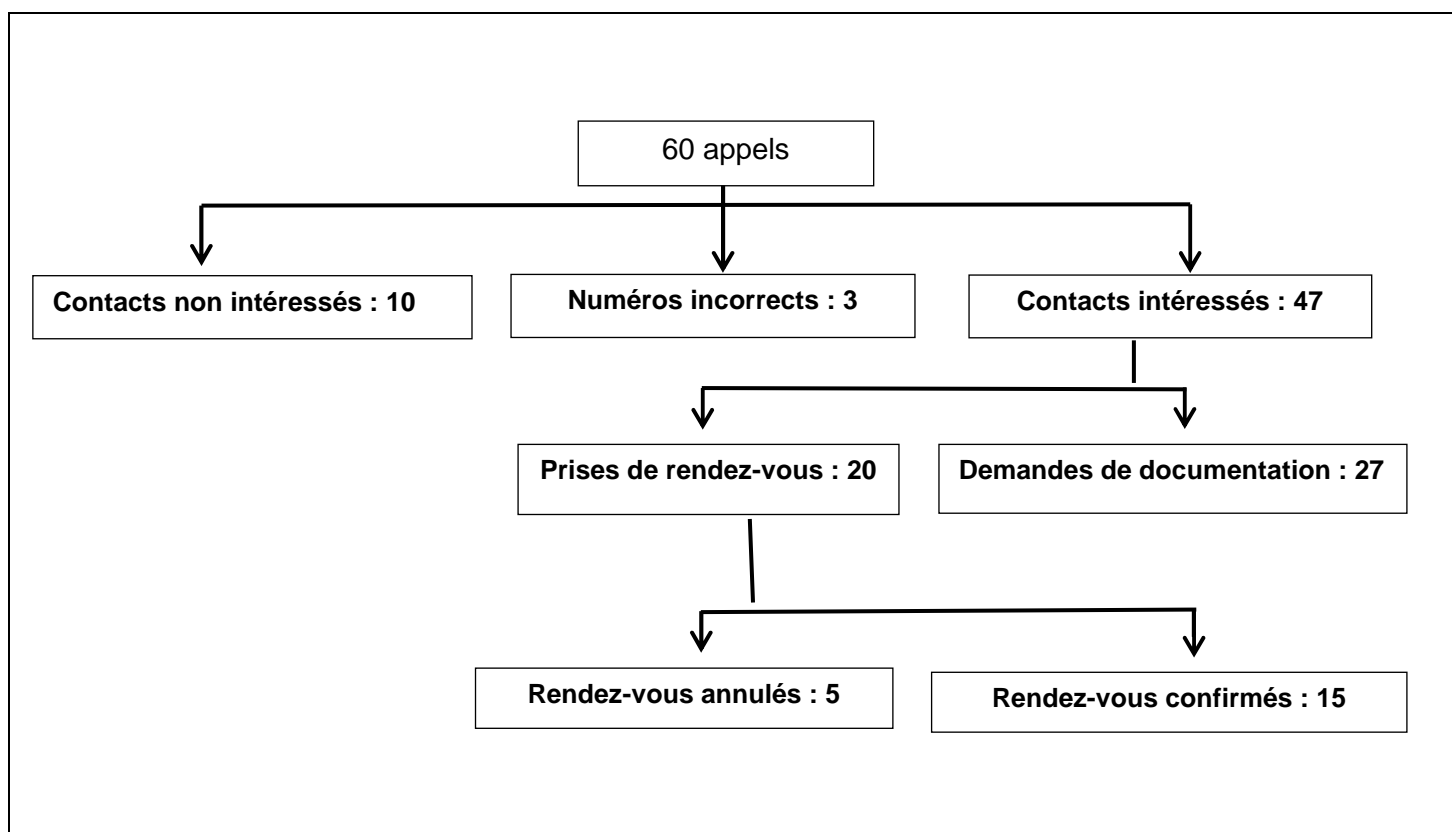


Articles fabriqués à partir du lin produit sur le plateau du Neubourg

			
<p>Torchons en lin, vendus en lot de 3 au prix de 12 € H.T.</p>	<p>Serviettes, vendues par 6 au prix de 15 € H.T.</p>	<p>Nappe 140 x 180 cm, vendue à l'unité au prix de 34,50 € H.T.</p>	<p>Tablier, vendu à l'unité au prix de 22 € H.T.</p>

<p>Baccalauréat Professionnel Vente</p>	<p>AP 1506-VE T 22</p>	<p>Session 2015</p>	<p>DS</p>
<p>E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale</p>	<p>Durée : 3h</p>	<p>Coefficient : 3</p>	<p>Page 8/18</p>

Résultats de l'action de prospection téléphonique



Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 9/18

Organisation de la demi-journée

- Adresse : 18 place de l'Église – 27110 Ormes
- Accès : En venant du Neubourg, prendre direction Évreux, départementale 140 sur 12 kms
- Horaires : de 13h30 à 18h00
- Pause : un café gourmand sera proposé aux invités
- Intervenant producteur de lin, bénévole
- Date : vendredi 12 septembre 2015
- Un catalogue sera remis le jour de la présentation de la nouvelle gamme à chaque participant.
- 2 commerciaux affectés à cette mission
- Prévoir un vidéoprojecteur, un écran et une sonorisation

Coût des prestations HT au château d'Ormes



Prestations *Château d'Ormes*

Location de salles de réunion (prix HT) :

■ Salle Flaubert jusqu'à 40 personnes
2 heures : 70 €
1 demi-journée : 130 € (à partir de 4 heures)
La journée : 240 €

■ Salle Maupassant jusqu'à 10 personnes
2 heures : 40 €
1 demi-journée : 90 €
La journée : 130 €

L'assurance obligatoire :

Tous risques, responsabilité civile + marchandises garanties jusqu'à 18 000 € : 140 €

Outils de communication sur demande : 20 € par outil

Catalogue : 4,70 € l'unité HT

■ **Restauration**

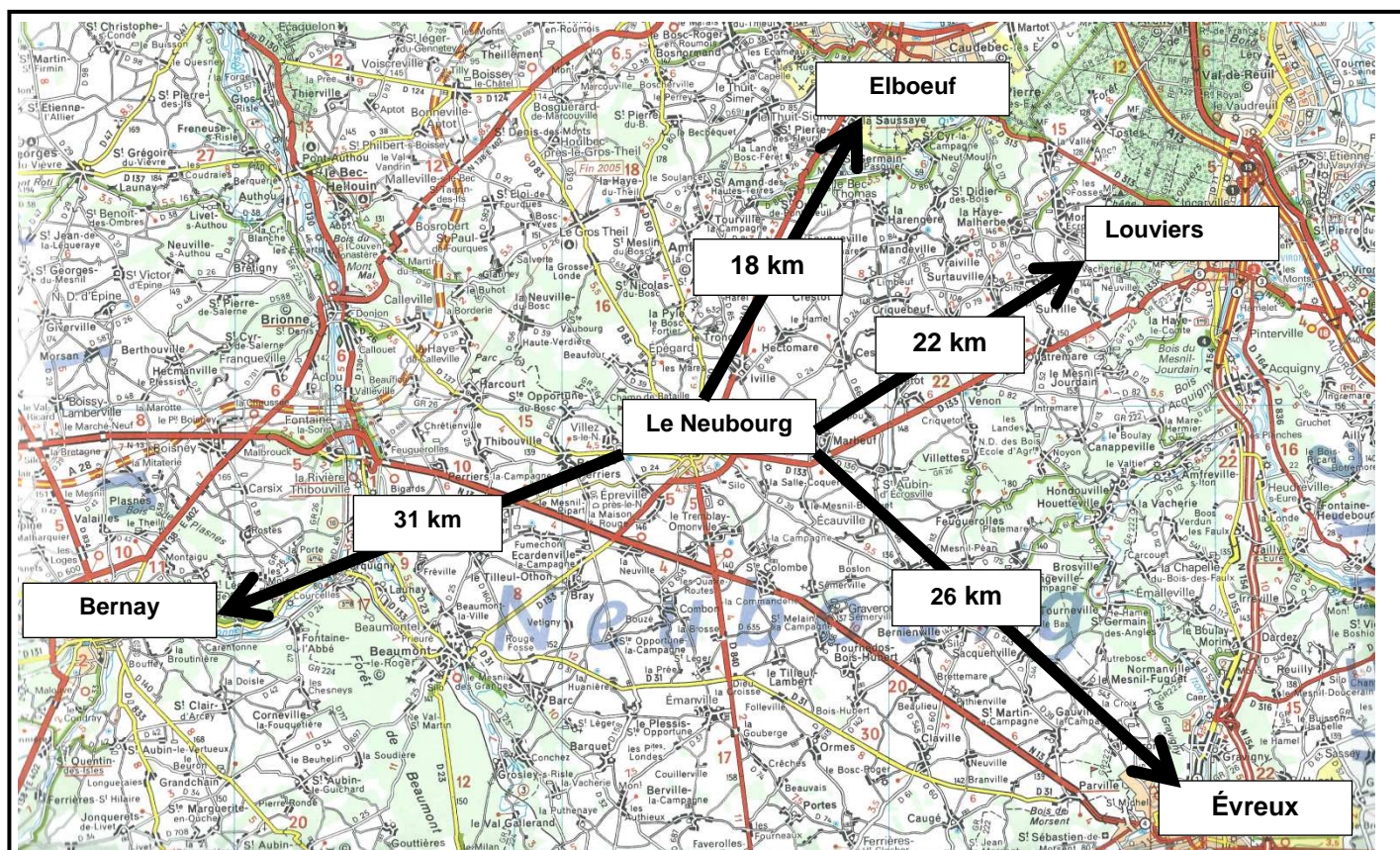
Pause-café	Tarifs HT Par jour et par personne
Café ou thé haut de gamme	1,80 €
Petit-déjeuner : café ou thé, jus d'orange et 1 mini-viennoiserie	6,50 €
Pause gourmande : petits fours, café, thé, jus d'orange	7,50 €
Boissons : 2 eaux minérales ou 2 jus de fruits	4,00 €

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 10/18

Modalités de calcul de la rémunération d'un commercial

- Salaire fixe : 60 € par jour
- Commissions : 2 % des montants de commande
- Charges sociales : 40 % du salaire fixe et des commissions
- Montant des commandes : 1 365 € H.T. (hors remise)

Carte géographique du plan de tournée



Contraintes :

- Commencer le lundi départ Neubourg 9h00.
- Le mercredi, déjeuner avec votre responsable à Neubourg.
- Jeudi et vendredi : accueil des clients à l'agence de Neubourg.

Plages horaires disponibles pour les visites (temps de route inclus) :

Départ de l'entreprise à 9h00 pour effectuer les tournées. Une pause déjeuner d'une heure (12h-13h) obligatoire. Le retour est impératif pour 17h30 à l'entreprise afin de déposer le véhicule de fonction.

Durée moyenne d'une visite : 1 heure

Vitesse moyenne de déplacement : 60 km/heure

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 11/18

Fichier prospects à visiter sur votre secteur

Raison sociale	Adresse	CP	Ville	Catégorie	Nom contact	Téléphone
B.F.M (Banque Fédérale Mutualiste)	29 bis rue Henry	76500	Elboeuf	ECE	M. Bolzan	02.32.32.23.23
LCL	51 rue Martyrs	76500	Elboeuf	ECE	M. Kader	02.32.35.40.58
GMF	1 rue Pierre Brossolette	76500	Elboeuf	ECE	M. Proux	02.32.32.28.24
Groupama	28 rue Martyrs	76500	Elboeuf	ECE	Mme Chakraoui	02.32.60.14.23
MAAF	67 rue des Martyrs	76500	Elboeuf	ECE	M. Madero	02.32.60.71.74
BNP Paribas	26 rue du Maréchal Foch	27400	Louviers	ECE	Mme Benguigui	02.32.58.61.23
MACIF	2 place de la Halle aux Drapiers	27401	Louviers	ECE	M. Georges	02.32.28.18.11
Harmonie mutuelle	30 rue Thiers	27300	Bernay	ECE	Mme N'Guyen	02.32.45.56.60
MAAF	33 rue du Général de Gaulle	27301	Bernay	ECE	M. Jacques	02.32.30.14.19
Banque populaire	26 rue Thiers	27304	Bernay	ECE	Mme Bouchich	02.32.45.56.45
Caisse d'épargne	1 rue Gambetta	27305	Bernay	ECE	M. André	02.32.30.14.99
CIC	24 rue Thiers	27306	Bernay	ECE	Mme Gaston	02.32.30.98.44
BNP Paribas	4 rue de Russelsheim	27000	Évreux	ECE	M. Azouzi	02.32.31.97.33
Crédit foncier	12 rue de la Harpe	27000	Évreux	ECE	Mme Li	02.32.45.56.77
LCL	41 rue Chatraine	27000	Évreux	ECE	M. Steeve	02.32.31.97.24

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 12/18

*À compléter et à remettre avec la copie***EXTRAIT DU FICHER PROSPECTS**

Raison sociale	Adresse	CP	Ville	Catégorie*	Nom contact	Téléphone	À sélectionner
APTAR	Route du Prieuré	27110	LE NEUBOURG	ECE	Mme DURAND	02.32.32.23.23	
COPHYDIS	12 place du Maréchal Leclerc	27110	LE NEUBOURG	E	M. LEPONT	02.32.32.21.21	
DUCASTEL	Route de Louviers	27110	LE NEUBOURG	E	M. CASTEL	02.32.35.40.59	
HÔPITAL	25 rue du Général de Gaulle	27110	LE NEUBOURG	ECE	Mme STRAUSS	02.32.32.28.28	
LASER ÉQUIPEMENT	Z.I. du Haut du Val	27110	LE NEUBOURG	E	M. SOPHY	02.32.60.14.27	
M. TOMASIN	5 rue des Cèdres	27110	LE NEUBOURG	P	M. TOMASIN	02.32.60.76.28	
CRÉDIT MUTUEL	13 place Aristide Briand	27110	LE NEUBOURG	E	M. BREANT	02.32.60.71.72	
Mme SCHMIDT	2 rue des églantiers	27110	LE NEUBOURG	P	Mme SCHMIDT	02.32.58.61.27	
AGRIANDRE CTI	Route de Damville	27190	CONCHES EN OUCHE	ECE	M. BELLOT	02.32.28.18.15	
SCN	Route de Louviers	27190	CONCHES EN OUCHE	E	Mme FAYARD	02.32.45.56.61	
EHPAD	25 rue Paul Guilbaud	27190	CONCHES EN OUCHE	ECE	M. CORNETTE	02.32.30.14.20	
BLANPAIN	45 rue Pierre Savarre	27190	CONCHES EN OUCHE	E	Mme FLIN	02.32.30.98.25	
M. BOISNORMAND	6 Chemin du Halage	27190	CONCHES EN OUCHE	P	M. BOISNORMAND	02.32.31.97.28	

***Légende :**

E = Entreprise P = Particulier ECE = Entreprise possédant un CE (Comité d'entreprise)

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 13/18

PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE À DESTINATION DES COMITÉS D'ENTREPRISE

Phases	« Ce que je dis au téléphone... »
C	
R	
O	
C	

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 14/18

RATIOS DE PERFORMANCE DE PROSPECTION

Ratio	Ratios de l'ensemble de la force de vente de l'entreprise	Vos ratios	
		Détails des calculs	Résultats*
Qualité du fichier Numéros utilisables/ total fichier	0,95		
Productivité des appels RDV obtenus/ nombre d'appels	0,55		
Qualité de la prise de rendez-vous RDV confirmés/ RDV obtenus	0,60		
Ratio d'annulation RDV annulés/ ?	0,24		

* Arrondir à l'entier inférieur

ANALYSE DES PERFORMANCES DE PROSPECTION

Point(s) fort(s)	Point(s) faible(s)
Proposition d'amélioration :	

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 15/18

*À compléter et à remettre avec la copie***LETTRE D'INVITATION****La Maison d'Ormes**

2 rue Guy de Maupassant
27110 LE NEUBOURG

Tél. : 02.32.33.62.81

Site internet : www.lamaisondormes.fr



Coupon-réponse

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 16/18

COUT HT D'UNE DEMI-JOURNÉE AU CHÂTEAU D'ORMES

Description	Détail des calculs	Résultat
Location de la salle		
Assurance obligatoire		
Outils de communication : Vidéoprojecteur, sono, écran		
Restauration		
Catalogue		
Rémunération des commerciaux : - salaire fixe - commissions - charges sociales		
TOTAL HT		

RÉSULTATS DE LA PRÉSENTATION DE LA GAMME LIN

	Détail des calculs	Montant
Coût de la demi-journée		
Chiffre d'affaires réalisé HT		
Résultat de l'opération		
Vos commentaires :		

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 17/18

*À compléter et à remettre avec la copie***PLAN DE TOURNÉE**

Jour	Ville de départ	Heure de départ	Ville d'arrivée	Heure d'arrivée*	Nombre de visites	Ville de retour	Heure de retour à l'entreprise*

* Arrondir à la dizaine de minutes supérieure.

*À compléter et à remettre avec la copie***RÉDACTION D'UN SMS**

<p>SMS</p> <p>06 84 14 34 24 / Votre conseiller « La maison d'Ormes »</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22	Session 2015	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 18/18