

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.

BACCALAUREAT 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 : 12 pages numérotées de 1 à 12

Page 1 : Page de garde.
Pages 2 : Barème.
Page 3 à 12 : Textes et corrigé des annexes.

EXAMEN : BACCALAUREAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006	0609-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (PROSPECTION – NEGOCIATION – SUIVI DE CLIENTELE)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve : E11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	Page 1/12	CORRIGÉ

BARÈME

PARTIE I : PRÉPARER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION 12 POINTS

I.1. La note structurée de 30 lignes maximum 12 points

PARTIE II : METTRE EN PLACE UNE ANIMATION COMMERCIALE 23 POINTS

II.1.a Trois avantages de l'animation commerciale ANNEXE 1 1,5 points

II.1.b Le publipostage du chèque déjeuner ANNEXE 2 6 points

II.1.c Le coupon réponse ANNEXE 3 3 points

II.2.a Le calcul du nombre de participants au déjeuner ANNEXE 4 3,5 points

II.2.b Le calcul du montant total des frais de réception ANNEXE 5 2,5 points

II.2.c La rentabilité prévisionnelle de l'animation ANNEXE 6 2,5 points

II.3 Le planning de l'animation ANNEXE 7 4 points

PARTIE III : ORGANISER UNE TOURNÉE 16 POINTS

III.1 La sélection des entreprises à visiter ANNEXE 8 3 points

III.2.a Le Plan proposé pour l'entretien téléphonique 2 points

III.2.b La construction d'un argument structuré 3 points

III.2.c La réponse à l'objection possible du client 1,5 point

III.3 Le Calcul du temps mis pour effectuer les visites ANNEXE 9 6,5 points

PARTIE IV : UTILISER UN ASSISTANT NUMÉRIQUE 9 POINTS

IV.1 L'intérêt de l'assistant numérique personnel ANNEXE 10 9 points

TOTAL 60 POINTS

EXAMEN : BACCALAUREAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006	060 ^e VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (PROSPECTION – NEGOCIATION – SUIVI DE CLIENTELE)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve : E11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PREPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	Page 2/12	CORRIGÉ

NOTE STRUCTURÉE sur la présentation des principales caractéristiques du marché des TITRES RESTAURANT et de la place de l'entreprise sur ce marché (30 lignes maximum) :

Définition des titres-restaurant :

1 point

Titres de paiement cédés par les employeurs à leur salarié en contrepartie d'une somme inférieure à leur montant nominal, pour leur permettre d'acquitter tout ou partie du prix d'un repas consommé au restaurant pendant les journées de travail. Ce système permet aux employeurs de répondre aux obligations légales en matière de restauration salariale.

En 2005, 539,8 millions de titres-restaurant ont été émis en France.

1 point

Pour une valeur nominale totale de 3,54 milliards d'euros

4 intervenants sur le marché : les sociétés émettrices, les employeurs, les salariés et les restaurateurs

1 point

LA DEMANDE :

160 000 entreprises pour 2 500 000 salariés pour une valeur moyenne du titre de 6,56 €

0,5 point

Les taux d'évolution :

1,5 point

1981 - 1991 => $((340\,054 - 171\,219) / 171\,219) \times 100 = + 98,61\%$

1991 - 2003 => $((513\,717 - 340\,054) / 340\,054) \times 100 = + 51,07\%$

2003 - 2005 => $((539\,841 - 513\,717) / 513\,717) \times 100 = + 5,08\%$

Marché en forte croissance mais qui tend à se stabiliser

0,5 point

Les 2 régions dans lesquelles les titres restaurant ont été les plus diffusés sont :

1 point

Île de France avec 177 339 442 titres-restaurant soit 32,84%

Rhône Alpes avec 62 638 689 titres-restaurant soit 11,60%

On peut remarquer que dans ces régions il y a une forte concentration d'entreprises.

L'OFFRE :

4 entreprises commercialisent des titres-restaurant

2 points

sous quatre appellations de titres différentes :

- L'entreprise ACCOR avec le titre TICKET RESTAURANT est leader avec 38% de part de marché.
- L'entreprise CHÈQUE DÉJEUNER avec CHÈQUE DÉJEUNER ; détient 36 % de part de marché.
- L'entreprise SODEXHO avec CHÈQUE RESTAURANT ; détient 19 % de part de marché.
- L'entreprise NATEXIS avec CHÈQUE DE TABLE ; avec 7 % de part de marché.

L'ENTREPRISE :

L'entreprise CHEQUE DÉJEUNER a été créée en 1964.

Elle a émis en 2005 194,3 millions de chèques déjeuner pour une valeur nominale de 1,24 milliards d'euros.

0,5 point

Elle a 55 000 entreprises et collectivités clientes.

0,5 point

Elle occupe la 2^{ème} place du marché avec 36% de part des titres émis.

0,5 point

14 délégations régionales lui permettent d'être présente sur l'ensemble du territoire national.

0,5 point

Elle est présente en Europe et notamment en :

Espagne, Italie, République Tchèque, Slovaquie, Hongrie, Pologne, Roumanie, Bulgarie.

0,5 point

Elle dispose d'un outil de production moderne et performant et a obtenu la certification ISO 9001 et 9002 pour la qualité de sa production.

1 point

LES AVANTAGES DE L'ANIMATION COMMERCIALE**Avantages immédiats ou à moyen terme****INVITER DES PROSPECTS À UNE ANIMATION « DÉJEUNER »**
Trois avantages immédiats ou à moyen terme

- Se rencontrer dans un cadre chaleureux.
- Favoriser le dialogue.
- Qualifier un fichier.
- Présenter les produits.
- Agir sur les décideurs.
- Prendre un rendez-vous.
- Réaliser une opération de notoriété de produits.
- Créer des liens
- Renforcer l'image sympathique.
- Faire découvrir le service chèque déjeuner.

Accepter toute réponse cohérente.
0,5 point par réponse correcte

Corrigé indicatif

« société »
 « adresse ligne 1 »
 « adresse ligne 2 »
 « code postal » « ville » } 0,5 point

Gennevilliers, le 10 avril 2006 0,5 point

LE CHÈQUE DÉJEUNER :

Le bien-être au service de la performance de l'entreprise

Objet : Invitation au déjeuner 0,5 point

« civilité » « titre »

ATTENTION : Accepter toute réponse cohérente 1 point

Les négociations salariales sont au cœur de l'actualité sociale. Votre entreprise est certainement impliquée dans ce large débat.

INTÉRÊT : Accepter toute réponse cohérente 1 point

Il existe un outil économique et performant, qui permet de dépasser la problématique des salaires. Le Chèque Déjeuner vous permet d'augmenter les salaires sans accroître les charges sociales.

DÉSIR : Accepter toute réponse cohérente 1,5 point

Aussi pour vous permettre de découvrir tous les avantages que peut apporter le chèque déjeuner à votre entreprise nous avons le plaisir de vous inviter à une animation déjeuner qui se déroulera :

Le mercredi 10 mai 2006 à 11 h 00
 Hôtel Clarianne
 3, route de Dieppe 76 000 ROUEN

ACHAT : Accepter toute réponse cohérente
 N'hésitez pas dès à présent à nous retourner le coupon d'inscription ci-dessous. 0,5 point

Bien cordialement.

Laure BERNA
 Directrice Commerciale 0,5 point

COUPON-RÉPONSE

(à retourner par courrier à CHEQUE DÉJEUNER – Service Marketing – BP 33 – 92234 GENEVILLIERS cedex

Groupe
chèque
déjeuner

1 point {

Je viendrai le JJ MM 200A Accompagné(e) de _____

Ne peux venir, Mais je souhaite rencontrer mon interlocuteur CHÈQUE DÉJEUNER

Mais je souhaite recevoir une documentation complète } 1 point

M. Mme Mlle Nom : Prénom :

Fonction :

Tél. : Portable : Fax :

e-mail :@..... } 1 point

II.2.a Corrigé ANNEXE 4

LE CALCUL DU NOMBRE DE PARTICIPANTS À L'ANIMATION DÉJEUNER

Éléments	Détail des calculs	Résultats	
Nombre de réponses favorables à l'invitation par courrier des sociétés « Prospects recensés et contactés »	$22 \times 0,38 = 8,36$	8	0,5 point
Nombre de réponses favorables à l'invitation par courrier des sociétés « Prospects recensés non contactés »	$7 \times 0,15 = 1,05$	1	0,5 point
Nombre de réponses favorables à l'invitation après relance téléphonique des sociétés « Prospects recensés et contactés »	$22 - 8 = 14$ $100 - 70 = 30\%$ $14 \times 0,30 = 4,2$	4	0,5 point
Nombre de réponses favorables à l'invitation après relance téléphonique des sociétés « Prospects recensés non contactés »	$7 - 1 = 6$ $100 - 80 = 20\%$ $6 \times 0,20 = 1,2$	1	0,5 point
Nombre de sociétés « prospects » présentes à l'animation déjeuner	$8 + 1 + 4 + 1 = 14$	14	0,5 point
Nombre total de personnes invitées présentes à l'animation déjeuner	$14 \times 1,6 = 22,4$	22	0,5 point
Nombre total de déjeuners à commander	$22 + 2 = 24$	24	0,5 point

NB : Arrondir tous vos résultats au nombre entier inférieur.

LE CALCUL DU MONTANT TOTAL DES FRAIS DE RÉCEPTION

Nature des frais de réception	Coût unitaire	Quantité	Détail des calculs <i>si nécessaire</i>	Montant HT €	
Location de la salle	110 €	1	Pour 30 personnes	110,00 €	0,5 point
Location d'un vidéoprojecteur	35 €	1	35 x 1	35,00 €	
Décoration florale des tables	9 €	4	24 : 6 = 4 9 x 4 =	36,00 €	0,5 point
Prestation accueil avec déjeuner	25 €	24	25 x 24 =	600,00 €	0,5 point
Documentation remise	5,40 €	22	5,40 x 22 =	118,80 €	0,5 point
TOTAL DES FRAIS DE RÉCEPTION DE L'ANIMATION DÉJEUNER				899,80 €	0,5 point

LA RENTABILITÉ PRÉVISIONNELLE DE L'ANIMATION DÉJEUNER

Éléments	Détail des calculs	Résultats	
Effectif salarié moyen des sociétés ciblées par l'animation déjeuner	9 993 / 29 = 344,59	345	0,25 point
Nombre moyen prévisionnel de « chèques déjeuner » commandés annuellement par les sociétés ciblées par l'animation déjeuner	161 x 345 =	55 545	0,25 point
Montant moyen de la commande annuelle prévisionnelle de « chèques déjeuner » des sociétés ciblées par l'animation déjeuner	55 545 x 6,60 =	366 597 €	0,5 point
Montant moyen prévisionnel des commissions générées par la signature d'un contrat annuel « chèque déjeuner » avec une des sociétés ciblées	366 597 x 0,0255 = 9 348,22 €	9 348 €	0,5 point
Nombre prévisionnel de contrats annuels « chèque déjeuner » générés par l'animation déjeuner	1 contrat pour 14 sociétés présentes	1	0,25 point
Montant prévisionnel annuel des commissions générées par l'animation déjeuner	9 348 x 1	9 348 €	0,25 point
L'animation est-elle rentable ? Justifiez votre réponse : L'opération sera rentable car l'objectif de 8 000 € de commissions pourra être atteint (9 348 - 899,80 = 8 448,20 €) Toutefois on ne tient pas compte des frais du publipostage, de la relance téléphonique...			0,5 point

NB : Arrondir tous vos résultats au nombre entier le plus proche

LE PLANNING DE L'ANIMATION DÉJEUNER

MOIS	DATE	JOURS FÉRIÉS	DURÉE	TÂCHES		
AVRIL	L	10		1 jour	Préparer les envois et poster	0,25 point
	M	11		2 jours	Délai de la poste	0,25 point
	M	12			Délai de la poste	
	J	13		3 jours	Délai de réponse des prospects	0,25 point
	V	14			Délai de réponse des prospects	
	S	15	week-end			0,25 point
	D	16	week-end			
	L	17			Délai de réponse des prospects	0,25 point
	M	18		2 jours	Délai de la poste	
	M	19			Délai de la poste	0,25 point
	J	20		2 jours	Relance téléphonique	
	V	21			Relance téléphonique	0,25 point
	S	22	week-end			
	D	23	week-end			
	L	24		1 jour	Traitement des réponses par télécopie et par mail	0,25 point
	M	25		1 jour	Décompte final des participants	0,25 point
	M	26		8 jours avant	Réserver la salle de réception	0,25 point
J	27					
V	28					
S	29	week-end				
D	30	week-end				
MAI	L	1	fête du travail			
	M	2		5 jours avant	Réserver le vidéoprojecteur	0,25 point
	M	3		4 jours avant	Commander les décorations florales	0,25 point
	J	4				
	V	5		2 jours avant	Commander les déjeuners	0,25 point
	S	6	week-end			
	D	7	week-end			
	L	8	victoire 1945			
	M	9				
	M	10		DATE POSSIBLE	Préparer la salle : arriver à 9 h 30	0,25 point
	J	11				
	V	12				
	S	13	week-end			
CONCLUSION				L'animation peut se dérouler au plutôt le MERCREDI 10 MAI		0,50 point

+ 0,5 point pour les jours fériés et week-end

**LA SÉLECTION DES ENTREPRISES À VISITER
À PARTIR DU FICHER CLIENTS/PROSPECTS**

Raison sociale	Code Postal	Ville	Effectif	Type	Entreprises sélectionnées
BANQUE REGIONALE HAUTE-NORMANDIE	76230	BOIS GUILLAUME	120	CLIENT	X
CHAMBRE CONSULAIRE DU HAVRE	76600	LE HAVRE	300	CLIENT	X
TELEVISION DE NORMANDIE	76173	ROUEN CEDEX 1	110	CLIENT	
GEOGRIA ATLANTIC FRANCE	76800	ST ETIENNE DU ROUVRAY	100	CLIENT	X
HYPERMARCHÉ MEGA ECO	76000	ROUEN	560	CLIENT	
MPA PROGRESS TECHNOLOGIES	76161	DARNETAL CEDEX	145	CLIENT	X
CREDIT GENERALE	76600	LE HAVRE	100	CLIENT	X
STE DE PREVOYANCE BANCAIRE	76000	ROUEN	160	CLIENT	
MUTUELLE MGUT	76000	ROUEN	1800	CLIENT	
CAISSE GENERALE DES TRAVAILLEURS	76108	ROUEN CEDEX	200	CLIENT	
SITEO NORMANDIE	76700	GONFREVILLE	200	CLIENT	X
SERVICE DE SECURITE	76192	YVETOT CEDEX	700	CLIENT	
AIR ATLANTIQUE	76600	LE HAVRE	120	PROSPECT	X
FTB TRAVAUX PUBLICS	76801	ST ETIENNE ROUVRAY	110	PROSPECT	X
SUPERMARCHÉ DISCOUNT	76270	NEUFCHATEL EN BRAY	110	PROSPECT	X
CENTRE COMMERCIAL ECLAIR	76380	CANTELEU	125	PROSPECT	X
NOUVELLE PARFUMERIE FRANCAISE	76480	YAINVILLE	100	PROSPECT	X
NORACLIE	76530	MOULINEAUX	105	PROSPECT	X
PROPRE LINGE	76160	DARNETAL	130	PROSPECT	X
SERNIM	76290	MONTIVILLIERS	300	PROSPECT	X
SCHOMIER INDUSTRIE	76500	ELBEUF	200	PROSPECT	X
CENTRE DES PHARMACIENS de ROUEN	76040	ROUEN CEDEX	2200	PROSPECT	
ELASTOMERES INDUSTRIE	76170	LILLEBONNE	758	PROSPECT	
GENERALE NOVA ALIMENTAIRE	76150	MAROMME	575	PROSPECT	
POTRIL INDUSTRIE	76210	BOLBEC	599	PROSPECT	
ADCN T	76021	ROUEN CEDEX	240	PROSPECT	
RAJADREXO	76600	LE HAVRE	130	PROSPECT	X
PACKBO	76520	FRANQUEVILLE	160	PROSPECT	X
CENTRE DE RECHERCHE AFNA	76500	ELBEUF	160	PROSPECT	X
BATI STORE	76450	CANY BARVILLE	100	PROSPECT	X
COOPERATIVE LAITIERE	76160	DARNETAL	130	PROSPECT	X
DIRECTION REGIONALE STN	76600	LE HAVRE CEDEX	170	PROSPECT	X
SERVAR	76150	LA VAUPLIERE	140	PROSPECT	X
SNAF	76600	LE HAVRE	170	PROSPECT	X
COROMA	76140	LE PETIT QUEVILLY	160	PROSPECT	X
VERRERIES FERTU	76340	FALLEN COURT	160	PROSPECT	X
CAP AZUR	76130	MONT ST AIGNAN	480	PROSPECT	X
DINANE SA	76270	NEUFCHATEL EN BRAY	200	PROSPECT	X
ALFATIL	76260	EU	686	PROSPECT	
CORALLA	76600	LE HAVRE	532	PROSPECT	
LES TRANSPORTS DE ROUEN	76000	ROUEN	943	PROSPECT	
RÉCAPITULATIF	Nombre de clients sélectionnés à visiter				6
	Nombre de prospects sélectionnés à visiter				21

- 0,5 point par réponse incorrecte ou oubli

PLAN PROPOSÉ POUR L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE :

La méthode CROC

- C pour Contact → Salutations, Présentation, Identification de l'interlocuteur.*
- R pour Raison de l'appel → Phrase d'accroche.*
- O pour Objectif de l'appel → Prise de rendez-vous.*
- C pour Conclusion → Remerciements, Salutations.*

*** Accepter toute formulation correcte en cohérence avec la situation.**

CONSTRUCTION D'UN ARGUMENT STRUCTURÉ :

CARACTÉRISTIQUE	AVANTAGE	PREUVE
Le fait de proposer à vos salariés des titres repas	Sera perçu comme un élément positif et motivant.	L'ensemble des sociétés ayant déjà adopté cette prestation en tire un bilan très positif.
1 pt	1 pt	1 pt

Accepter toute formulation correcte en cohérence avec la situation.

RÉPONSE AU CLIENT

Réponse à l'objection :

- Je sais que votre emploi du temps est chargé, c'est pourquoi je vous propose de nous rencontrer à une date qui vous conviendra le mieux ; préférez-vous le.....ou le **1 point**

Technique utilisée :

- Technique de l'alternative **0,5 point**

Accepter toute formulation correcte en cohérence avec la situation.

**CALCUL DU TEMPS MIS POUR EFFECTUER LES VISITES
DES PROSPECTS ET DES CLIENTS SÉLÉTIONNÉS**

RUBRIQUES	DÉTAIL DES CALCULS (en minutes)	
TEMPS CONSACRE AUX VISITES CLIENTS :	$6 \times 45 = 270 \text{ min}$	1 point
TEMPS CONSACRE AUX VISITES PROSPECTS :	$21 \times 30 = 630 \text{ min}$	1 point
TEMPS CONSACRE AU TRANSPORT :	$300 : 48 = 6,25 \text{ heures}$ $6,25 \times 60 = 375 \text{ min}$	1,5 point
TEMPS CONSACRE À LA REDACTION DU COMPTE-RENDU DE VISITES	$27 \times 15 = 405 \text{ min}$	1 point
TEMPS TOTAL En nombre de jours	$270 + 630 + 375 + 405 = 1\ 680 \text{ min}$ $1680 : 60 = 28 \text{ h}$ $28 / 7 = 4 \text{ soit } 4 \text{ jours}$	1 point 1 point

L'INTÉRÊT DE L'ASSISTANT NUMÉRIQUE PERSONNEL

Période	Fonctions de l'assistant	Utilisations professionnelles
AVANT LA VISITE 3 pts	Agenda	⇒ Enregistrer la date de rendez-vous. ⇒ Rappeler le rendez-vous de façon visuelle ou auditive.
	Gestionnaire de tâches	⇒ Expédier les courriers aux clients/prospects. ⇒ Effectuer les démarches commerciales. ⇒ Préparer le dossier, la documentation.
	Carnet d'adresses	⇒ Consulter les contacts : nom, fonction, adresse, coordonnées téléphone, mail, télécopie, nom de l'assistant, date et méthode du dernier contact, centres d'intérêt.
	Messagerie Téléphonie mobile	⇒ Consulter le comportement d'achat : habitudes, quantités achetées, prix, réclamations, date du dernier achat. ⇒ Rappeler le rendez-vous au prospect ⇒ Consulter les messages
	Navigation routière	⇒ Établir l'itinéraire de prospection, la durée du trajet et le coût du transport
PENDANT LA VISITE 3 pts	Outil multimédia Outil bureautique	⇒ Présenter l'entreprise, les produits, les catalogues ⇒ Saisir la commande en direct
	Internet sans fil	⇒ Échanger les informations avec le siège ⇒ Répondre en temps réel aux questions du client/prospect
APRÈS LA VISITE 3 pts	Agenda	⇒ Planifier le prochain contact
	Gestionnaire de tâches	⇒ Répertorier les tâches consécutives à la vente. ⇒ Assurer le suivi des commandes et livraisons.
	Carnet d'adresses	⇒ Mettre à jour les informations client/prospect.
	Outil bureautique	⇒ Rédiger le rapport de visite. ⇒ Mettre à jour les états de vente.
	Internet sans fil	⇒ Transmettre les informations au siège pour traitement des données et des commandes.

3 réponses par rubrique - 1 point par réponse correcte (0,5 la fonction et 0,5 l'utilisation correspondante)

Accepter toute réponse correcte en cohérence avec la situation