



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**

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 10 pages numérotées de 1 à 10 :

Page 1 : Page de garde

Page 2 : Barème

Pages 3 à 10 : Textes + Annexes

CORRIGÉ

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE	SESSION 2011	1106-VE ST 11
CORRIGÉ PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Page 1/10	

BARÈME

PARTIE .I.

32 POINTS

PARTICIPATION A UNE MANIFESTATION COMMERCIALE

- | | | |
|------|---|----------------------------|
| I.1. | Annexe I : Calcul du coût de revient d'une participation à un salon | 6 points |
| I.2. | Calcul de la rentabilité de la participation au salon | 9 points |
| | a/ Annexe II : calcul du résultat de la participation au salon | 6,5 pts
1,5 pts
1 pt |
| | b/ Constat sur la rentabilité et justification | |
| | c/ Un objectif autre que financier pour participer à un salon | |
| I.3. | Annexe III : Lettre de publipostage et coupon réponse | 10,5 points |
| I.4. | Annexe IV : Planification de la communication | 2 points |
| I.5. | Annexe V : Arguments sur la gamme Aqua Cleanor | 4,5 points |

PARTIE .II.

12,5 POINTS

DÉTERMINATION D'UN PRIX D'ACCEPTABILITÉ

- | | | |
|-------|---|------------|
| II.1. | Annexe VI : Calcul d'un prix d'acceptabilité | 7 points |
| II.2. | Annexe VI : Le prix retenu | 0,5 point |
| II.3. | Annexe VI : Calcul du meilleur chiffre d'affaires | 3,5 points |
| II.4. | Annexe VI : Prix de vente conseillé | 0,5 point |
| II.5. | Annexe VI : Deux limites du prix d'acceptabilité | 1 point |

PARTIE .III.

15,5 POINTS

PARTICIPATION A UNE OPERATION DE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- | | | |
|--------|---|------------|
| III.1. | Annexe VII : Sélection des prospects | 6 points |
| III.2. | Annexe VIII : Plan d'appel téléphonique | 9,5 points |

TOTAL DE L'ÉPREUVE :

60 POINTS

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE	SESSION 2011	1106-VE ST 11
CORRIGÉ PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Page 2/10	

PARTIE .I.**30 POINTS****PARTICIPATION A UNE MANIFESTATION COMMERCIALE**

- I.1. Annexe I : Calcul du coût de revient d'une participation à un salon 6 points
- I.2. Calcul de la rentabilité de la participation au salon 9 points
- a/ Annexe II : calcul du résultat de la participation au salon [6,5 pts]
 b/ Constat sur la rentabilité et justification [1,5 pts]
***L'opération n'est pas rentable à court terme pour l'entreprise.
 En effet, le résultat est négatif : l'agence Couleurs de Tollens enregistre une
 perte de 1393 euros.***
- (Accepter toute réponse cohérente, 0,5 point par élément)***
- c/ Un objectif autre que financier pour participer à un salon [1 pt]
- ***Rencontrer des prescripteurs non "touchables" ailleurs qu'au salon***
 - ***Assurer une veille concurrentielle***
- (Accepter toute réponse cohérente, une seule réponse exigée)***
- I.3. Annexe III : Lettre de publipostage et coupon réponse 10,5 points
- I.4. Annexe IV : Planification de la communication 2 points
- I.5. Annexe V : Arguments sur la gamme Aqua Cleanor 4,5 points

PARTIE .II.**12,5 POINTS****DÉTERMINATION D'UN PRIX D'ACCEPTABILITÉ**

- II.1. Annexe VI : Calcul d'un prix d'acceptabilité 7 points
- II.2. Annexe VI : Le prix retenu 0,5 point
- II.3. Annexe VI : Calcul du meilleur chiffre d'affaires 3,5 points
- II.4. Annexe VI : Prix de vente conseillé 0,5 point
- II.5. Annexe VI : Deux limites du prix d'acceptabilité 1 point

PARTIE .III.**15,5 POINTS****PARTICIPATION A UNE OPERATION DE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE**

- III.1. Annexe VII : Sélection des prospects 6 points
- III.2. Annexe VIII : Plan d'appel téléphonique 9,5 points

**COUT DE REVIENT DE LA PARTICIPATION AU SALON BATIMAT DE 2011 POUR L'AGENCE
COULEURS DE TOLLENS**

POSTES	DÉTAIL DES CALCULS OU JUSTIFICATION	RÉSULTATS
COUT DU STAND		
Location du stand	350 € x 25 m ² X 50% [0,25 pt]	4375 € [0,25 pt]
Location du mobilier	Prise en charge par le groupe Tollens	0 €
Electricité	18 € x 6 jours [0,25 pt]	108 € [0,25 pt]
Décoration du stand	Prise en charge par le groupe Tollens	0 €
Eau	10 € x 6 jours [0,25 pt]	60 € [0,25 pt]
SOUS TOTAL A		4543 € [0,25 pt]
COUT DE LA COMMUNICATION		
Cartes d'invitation	300 € x 2 lots [0,25 pt]	600 € [0,25 pt]
E-invitations	150 €	150 € [0,25 pt]
Badge d'accès direct	4,70 € x 200 badges [0,25 pt]	940 € [0,25 pt]
Bannière publicitaire	3040 € x 50 % [0,25 pt]	1520 € [0,25 pt]
SOUS TOTAL B		3210 € [0,25 pt]
COUT DE L'ANIMATION		
Animation du stand (cocktail...)	Prise en charge par le groupe Tollens	0 €
Prise en compte de la rémunération du commercial	95 € x 6 jours [0,25 pt]	570 € [0,25 pt]
Frais d'hébergement	75 € x 7 nuits [0,25 pt]	525 € [0,25 pt]
Frais de restauration	13 repas x 15 € [0,25 pt]	195 € [0,25 pt]
SOUS TOTAL C		1290 € [0,25 pt]
COUT DE REVIENT GLOBAL		9043 € [0.5 pt]

RÉSULTAT DE LA PARTICIPATION DE L'AGENCE AU SALON

ÉLÉMENTS	DÉTAILS DES CALCULS	RÉSULTATS
DONNÉES GÉNÉRALES DU SALON		
Nombre de visiteurs envisagés en 2011	380168×1.02 [0,25 pt]	387771 [0,25 pt]
Nombre de contacts envisagés par exposant en 2011	633×1.01 [0,25 pt]	639 [0,25 pt]
Nombre de nouveaux contacts envisagés par exposant en 2011	$639 \times 25 \%$ [0,25 pt]	160 [0,25 pt]
Nombre de clients connus parmi les contacts envisagés en 2011	$639 - 160$ [0,25 pt]	479 [0,25 pt]
DONNÉES CONCERNANT LE GROUPE TOLLENS		
Nombre de ventes de matériel envisagées (concernant les clients)	$479 \times 10\%$ [0,25 pt]	48 [0,25 pt]
Nombre de ventes de matériel envisagées auprès des nouveaux contacts	$160 \times 1/10$ [0,25 pt]	16 [0,25 pt]
Nombre total de ventes envisagées	$48 + 16$ [0,25 pt]	64 [0,25 pt]
Nombre de ventes d'Aqua Cleanor 80	$64 \times 2/3$ [0,25 pt]	43 [0,25 pt]
Nombre de ventes d'Aqua Cleanor 160	$64 \times 1/3$ [0,25 pt]	21 [0,25 pt]
Chiffre d'affaires total HT envisagé pour les ventes d'Aqua Cleanor sur le salon	$(43 \times 3000) + (21 \times 6000)$ [0,25 pt]	255.000 € [0,25 pt]
DONNÉES CONCERNANT L'AGENCE DE SOISSONS		
Montant de ce chiffre d'affaires attribué à l'agence de Soissons	$255.000 \text{ €} \times 3\%$ [0,25 pt]	7650 € [0,25 pt]
Coût de revient de la participation de l'agence au salon		9043 €
Résultat de la participation de l'agence au salon	$7650 \text{ €} - 9043 \text{ €}$ [0,5 pt]	-1393 € [0,5 pt]

Arrondir l'ensemble des résultats à l'unité la plus proche

LETTRE DE PUBLIPOSTAGE ET COUPON-RÉPONSE

**Couleurs de
TOLLENS**

Rue Marcel Paul
ZAC de Chevreux [0,25 pt]
02200 SOISSONS
☎ 03 23 75 38 00
☎ 03 23 75 38 09 [0,25 pt]

(Contact) [0,25 pt]
(Raison sociale) [0,25 pt]
(Adresse postale) [0,25 pt]

Cher client, [0,25 pt]

Le **salon BATIMAT**, le rendez-vous incontournable des acteurs du bâtiment, se tiendra du **7 au 12 novembre 2011** à Paris, Porte de Versailles. [0,5 pt]

A cette occasion, Sébastien Ponel et son équipe auront le plaisir de vous accueillir sur le stand du **Groupe TOLLENS**, votre partenaire Peinture et produits de décoration. [0,5 pt]

Vous pourrez ainsi découvrir des nouveautés comme la machine **Aqua Cleanor**, une solution pratique et écologique pour le nettoyage des rouleaux. [0,5 pt]

Pour vous remercier de votre confiance, une **remise spéciale « Salon » de 200 € HT** vous sera accordée sur présentation de ce courrier. De plus, nous vous invitons au **cocktail de clôture** le samedi 12 novembre 2011 à 12h. [0,5 pt]

Au plaisir, cher client, de vous revoir sur notre stand.

Cordialement. [0,25 pt]

L'équipe commerciale de Couleurs de Tollens [0,25 pt]

PS : N'oubliez pas de nous présenter ce courrier pour bénéficier de la remise exceptionnelle de 200 € HT sur les produits de la gamme Aqua Cleanor ! [0,5 pt]

✂.....

Afin de vous réserver le meilleur accueil, merci de nous retourner ce coupon SVP [0,25 pt]

Raison sociale : [0,25 pt]

Adresse : [0,25 pt]

Contact : [0,25 pt]

- Rendra visite à l'équipe commerciale sur le stand TOLLENS le novembre 2011 [0.5 pt]
- Participera au cocktail de clôture en compagnie de ... collaborateurs [0.5 pt]
- Ne pourra participer au salon BATIMAT mais souhaite recevoir des informations sur les produits de la gamme Aqua Cleanor [0,5 pt]

2,5 pts pour l'orthographe (-0,50 pt par faute)

(Accepter toute réponse cohérente)

1 pt pour le soin

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE	SESSION 2011	1106-VE ST 11
CORRIGÉ PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Page 6/10	

PLANIFICATION DE LA COMMUNICATION A L'ATTENTION DES CLIENTS

TACHES A RÉALISER	NUMÉRO DE LA SEMAINE
Envoi du publipostage	40 [1 pt]
Relance téléphonique	42 [1 pt]

ARGUMENTS SUR LES PRODUITS DE LA GAMME AQUA CLEANOR

ARGUMENTS REDIGÉS	MOBILES D'ACHAT SONCAS
<p>Les produits de la gamme Aqua Cleanor sont spécialement conçus pour le nettoyage automatique des rouleaux, brosses et outils, et ne nécessitent aucune intervention de ses utilisateurs. [0.75 pt]</p> <p>C'est donc une solution pratique. [0,5 pt]</p>	Confort [0,25 pt]
<p>Les produits de la gamme Aqua Cleanor répondent aux directives gouvernementales réglementant la mise en décharge des outils pollués par les peintures et rejet d'eau souillée. [0.75 pt]</p> <p>C'est donc une solution écologique. [0,5 pt]</p>	Sécurité [0,25 pt]
<p>Les produits de la gamme Aqua Cleanor fonctionnent en toute autonomie et assurent un gain de temps et d'argent à ses utilisateurs. De plus, pendant le salon, vous bénéficiez d'une remise exceptionnelle de 200 € HT sur les produits de la gamme Aqua Cleanor. [0.75 pt]</p> <p>C'est donc une solution économique à l'usage. [0,5 pt]</p>	Argent [0,25 pt]

(Accepter toute réponse cohérente)

PRIX D'ACCEPTABILITÉ

II.1.

1 pt par ligne exacte (- 0,5 pt par erreur par ligne soit + de 2 erreurs sur la ligne = 0)

Prix de vente en €	Réponse question 1	Réponses exprimées en %	% cumulés croissants	Réponse question 2	Réponses exprimées en %	% cumulés décroissants	% de consommateurs potentiels
12	0	0	0	0	0	100	0
14	10	2.50	2.50	45	11.25	88.75	8.75
16	45	11.25	13.75	85	21.25	67.50	18.75
18	80	20	33.75	125	31.25	36.25	30
20	100	25	58.75	95	23.75	12.50	28.75
22	90	22.50	81.25	45	11.25	01.25	17.50
24	75	18.75	100	5	01.25	0	0

II.2.

Prix de vente permettant d'obtenir le maximum de consommateurs potentiels : 18 euros [0,25 pt]

Justification : Au prix de 18 euros on obtient un maximum de réponses favorables (30 %) [0,25 pt]

II.3.

Prix de vente	12 €	14 €	16 €	18 €	20 €	22 €	24 €
% de consommateurs potentiels	0	8.75	18.75	30	28.75	17.5	0
Nombre de clients (par rapport à l'échantillon)	0	35 (400 x 8,75%)	75	120	115	70	0
	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]
Chiffre d'affaires envisageable	0	490 € (35x14)	1200	2160	2300	1540	0
	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]	[0,25 pt]

II.4.

Prix de vente conseillé : 20 euros [0,25 pt]

Justification : c'est à ce prix que l'on obtient le chiffre d'affaires le plus élevé (2300 euros) [0,25 pt]

II.5. Deux limites de cette méthode de détermination du prix de vente :

Les personnes interrogées ne sont pas en situation d'achat [1 pt] 0,5
Cette méthode ne tient ni compte des prix de la concurrence, ni du coût de revient du produit pour fixer le prix de vente [1 pt] 0,5

(Accepter toute réponse cohérente)

SÉLECTION DES PARTICULIERS A CONTACTER A PARTIR DU FICHER PROSPECTS

NOM	CODE POSTAL	VILLE	VOIE	ANNÉE*	QUALITÉ	CIBLE
ABBOUD	02880	CUFFIES	10 rue de Bellevue	1979	Propriétaire	X
ABIDI	02880	CROUY	22 rue du Stade	1987	Propriétaire	
ABRAHAM	02880	CUFFIES	47 rue de Pasly	1982	Locataire	
ACHAIN	02880	CUFFIES	25 rue du Moulin	1985	Propriétaire	X
ACHOUR	02880	CUFFIES	13 rue du 11 Novembre 1918	1965	Locataire	
ADOLF	02880	CUFFIES	3 rue Saint-Norbert	1977	Locataire	
ADRIEN	02880	CROUY	8 rue du Général de Gaulle	1962	Locataire	
AGAMA	02880	CROUY	51 rue des Clémencins	1989	Propriétaire	
AGLIANI	02880	CUFFIES	1 rue du Moulin	1984	Propriétaire	X
AGUILAR	02880	CUFFIES	31 rue du Marais	1980	Propriétaire	
AITALI	02880	CUFFIES	5 rue des Rosiers	1989	Propriétaire	X
ALAIMO	02880	CUFFIES	25 rue Olympe de Gouges	2009	Propriétaire	
ALBA	02880	CUFFIES	2 rue du Montantin	1988	Propriétaire	X
ALLARD	02880	CUFFIES	12 rue du 8 Mai 1945	1995	Propriétaire	
ALLIOT	02880	CROUY	59 rue du Général de Gaulle	1958	Propriétaire	
ALVES	02880	CUFFIES	86 rue du Moulin	1987	Locataire	
AMANDE	02880	CUFFIES	23 rue des Aridons	1992	Propriétaire	
AMBROSI	02880	CUFFIES	3 rue des Rosiers	1987	Propriétaire	X
ANCEL	02880	CUFFIES	10 rue du Belvédère	1976	Propriétaire	
ANDRADÉ	02880	CUFFIES	6 rue des Aridons	1983	Propriétaire	
ANGLADE	02880	CUFFIES	4 rue du Stade	1980	Locataire	
ANTONELLI	02880	CROUY	58 rue du Moulin	1976	Propriétaire	
ANTY	02880	CUFFIES	7 rue du 8 Mai 1945	1990	Propriétaire	X
AOUSTIN	02880	CROUY	23 rue Jean Jaurès	1969	Propriétaire	
AREM	02880	CUFFIES	5 rue des Hardrets	2004	Propriétaire	
AREZKI	02880	CUFFIES	22 rue de Bellevue	1981	Locataire	
ARNAUD	02880	CUFFIES	131 avenue F. Mitterand	1967	Locataire	
ARNOULD	02880	CUFFIES	4 sente des Jardins	1990	Propriétaire	
ARTINIAN	02880	CUFFIES	52 rue du Moulin	1986	Propriétaire	X
ASSEMAT	02880	CROUY	9 rue du 8 Mai 1945	1968	Propriétaire	
ASSET	02880	CUFFIES	411 avenue de Coucy	2000	Locataire	
AUBET	02880	CUFFIES	18 rue Félix Martigny	2005	Locataire	
ATAL	02880	CUFFIES	17 rue Saint-Norbert	1977	Propriétaire	X
ATILLA	02880	CUFFIES	5 rue des Cerceaux	1985	Propriétaire	
AUBERT	02880	CUFFIES	9 rue du Montantin	1987	Propriétaire	X
AUDRAN	02880	CROUY	58 rue Jean Jaurès	1988	Propriétaire	
AUFFRET	02880	CUFFIES	1 sente du Montantin	2005	Propriétaire	
AUGUSTO	02880	CROUY	2 rue Victor Hugo	1971	Locataire	
AUPEIX	02880	CUFFIES	12 rue des Robelets	1984	Locataire	
AUTREAU	02880	CUFFIES	18 rue de Aridons	1983	Propriétaire	X
AVANZI	02880	CUFFIES	1 résidence J.de La Fontaine	1989	Locataire	
AVRAM	02880	CROUY	97 rue Jean Jaurès	1975	Locataire	
AYDAR	02880	CROUY	3 rue de la Montagne	1978	Propriétaire	
AZEVEDO	02880	CUFFIES	2 sente de la Vieille Voie	1979	Propriétaire	X
AZOUZZI	02880	CROUY	62 rue Henri Barbusse	1966	Locataire	
NOMBRE DE PROSPECTS SÉLECTIONNÉS A CONTACTER						12

*ANNÉE : Année de dépôt de permis de construire ou de permis modificatif (- 1 pt par élément faux/oublié)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE	SESSION 2011	1106-VE ST 11
CORRIGÉ PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Page 9/10	

PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE SELON LA MÉTHODE C.R.O.C.

ÉTAPES	CONTENU Ce que je fais (verbes d'action)	ILLUSTRATION Ce que je dis au prospect « ... »
CONTACT	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le bon interlocuteur (0,50 pt) - Saluer (0,50 pt) - Se présenter(0,50 pt) - Présenter l'entreprise (0,50 pt) 	<p>« M. /Mme (Abboud) ? » (0,25 pt)</p> <p>« Bonjour M. /Mme » (0,25 pt)</p> <p>« Prénom Nom ... » (0,25 pt)</p> <p>« ... de l'entreprise K par K, spécialisée dans la rénovation des menuiseries » (0,25 pt)</p>
RAISON	<ul style="list-style-type: none"> - Exposer le motif de l'appel (0,25 pt) - Vérifier que l'interlocuteur correspond à la cible (0,50 pt) 	<p>« Nous avons le plaisir de vous contacter car, vous l'avez certainement remarqué, l'un de vos voisins a fait appel à nos services pour le remplacement de ses fenêtres. » (0,50 pt)</p> <p>« Vous êtes bien propriétaire de votre maison ? » (0,50 pt)</p>
OBJECTIF	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un RDV (0,50 pt) - Fixer un RDV (0,25 pt) 	<p>« A la demande de plusieurs de vos voisins, nous avons un technicien qui repasse cette semaine dans votre quartier. A cette occasion, nous vous proposons une étude gratuite sur le remplacement de vos fenêtres. » (0,75 pt)</p> <p>« Vous et votre conjoint êtes plutôt libres en début ou en fin de semaine ? Plutôt le matin ou l'après-midi ?... » (0,75 pt)]</p>
CONGÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Reformuler le RDV (0,50 pt) - Remercier et saluer (0,50 pt) 	<p>« Notre technicien vous rendra visite le 2011 àh. Vous habitez bien au (10 rue de Bellevue) ? » (0,50 pt)</p> <p>« Très bien. Je vous remercie de votre accueil et vous souhaite une bonne journée. Au revoir M. /Mme ! » (0,50 pt)</p>

(Accepter toute réponse cohérente)