

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## VENTE

Session : 2019

### E.2 - ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

Sous-épreuve E22

UNITÉ CERTIFICATIVE U22

### Préparation et suivi de l'activité commerciale

Durée : 3h

Coef. : 3

# DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 9 pages numérotées de DC 1/9 à DC 9/9

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/9

<b>SOMMAIRE</b>
-----------------

Page 2 : Barème

Pages 3 à 9 : Corrigé

<b>BARÈME</b>
---------------

<b>PARTIE I : ANALYSER LE MARCHÉ DU SPA POUR PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS</b>	<b>/10 POINTS</b>
1.1/ L'évolution des marchés du bien-être et spa	/1 point
1.2/ Expliquez le lien, sur la copie	/1 point
1.3/ note de synthèse	/sur 8 points
<b>PARTIE II : PARTICIPER À UNE MANIFESTATION COMMERCIALE</b>	<b>/20 POINTS</b>
2.1/ Tableau de synthèses	/4 points
2.2/ Annexe 1 : Budget prévisionnel	/16 points
<b>PARTIE III : CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE</b>	<b>/20 POINTS</b>
3.1/ Argumentaire sur la copie	/18 points
3.2/ Le traitement des objections	/2 points
<b>PARTIE IV : L'ANALYSE DE RÉSULTATS</b>	<b>/10 POINTS</b>
4.1/ Annexe 2 : L'analyse de son activité	/5 points
4.2/ Annexe 2	/3 points
4.3/ Annexe 2	/2 points
<b>TOTAL DE L'ÉPREUVE :</b>	<b>/60 POINTS</b>

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/9

## PARTIE I

## ANALYSER LE MARCHÉ DU SPA POUR PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

/10 POINTS

- 1.1** Calculer, sur votre copie, les taux d'évolution, entre 2013 et 2015, des domaines Tourisme du bien-être et industrie du spa. **/1 point**

	Taux d'évolution <sup>(1)</sup> entre 2013 et 2015 (détailler vos calculs)
Tourisme du bien-être /0.5 pt	$\frac{(563,2 - 494,1)}{494,1} \times 100 = 13,99 \%$
Industrie du spa /0.5 pt	$\frac{(98,6 - 94)}{94} \times 100 = 4,89 \%$

*(1) Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule*

- 1.2** Expliquez pourquoi ces deux univers sont liés. **/1 point**

Les entreprises qui fabriquent des SPA verront leur production augmenter parallèlement au nombre de personnes qui consomment ses produits. L'industrie du SPA est un des éléments moteur de l'univers du tourisme du bien-être.

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/9

**1.3** Rédiger, **sur votre copie**, sous la forme d'une note structurée d'une trentaine de lignes, une analyse du marché des spas pour particuliers et professionnels, en présentant :

1. Les acteurs de ce marché /1 point
2. Les raisons qui poussent les professionnels à investir dans ce marché /2 points
3. Les actions mises en place par les professionnels pour attirer les clients /2 points

Forme : 1 point

Orthographe 1

Introduction 0.5

Conclusion 0.5

1. Les acteurs de ce marché : (2 réponses exigées 0.5 point par élément de réponse)

Les particuliers français,

Les professionnels : hôtels, collectivités, centres spécialisés, campings.

2. Les raisons qui poussent les professionnels à investir dans ce marché : (4 réponses exigées : 0.5 point par élément de réponse)

L'augmentation du pouvoir d'achat des utilisateurs, la volonté de se faire du bien est devenu une habitude pour échapper à leur difficulté et à leur stress.

Faire face à la concurrence dans l'hôtellerie,

Répondre à la demande de la clientèle,

Diversifier et fidéliser leur clientèle,

Améliorer leur image de marque.

3. Les actions mises en place par les professionnels pour attirer les clients. (4 réponses exigées : 0.5 point par élément de réponse)

- Ils proposent de la nouveauté et de l'originalité : séances particulière (lait d'ânesse, dans le noir, ...)

- Les SPAS restent ouverts en permanence,

- Ils proposent des produits innovants (sans paraben, sans silicone, 100 % bio)

- Ils proposent des infrastructures innovantes : chromatothérapie (thérapie basée sur les couleurs), hammam ionisé (améliorant la cicatrisation).

**/8 points**

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/9

## PARTIE II

## PARTICIPER À UNE MANIFESTATION COMMERCIALE

/20 POINTS

2.1 Réaliser, sur votre copie, un tableau de synthèse mettant en avant 4 avantages, et 4 inconvénients d'une participation à une foire commerciale

Les avantages / 2 points (4 réponses exigées, 0.5 point par réponse)	Les inconvénients /2 points (4 réponses exigées, 0.5 point par réponse)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir de nouveaux prospects plus rapidement,</li> <li>- Les prospects sont ciblés,</li> <li>- Un contact coûte moins cher qu'une visite clientèle,</li> <li>- Tous les prospects sont consentants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de places limités pour les participants,</li> <li>- Manque de praticité pour les gros produits,</li> <li>- Liberté d'action limitée (type de stand, marque de publicité, personnel sur place),</li> <li>- Vente à emporter règlementée.</li> </ul>

/4 points

Baccalauréat Professionnel Vente	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/9

2.2 Déterminer, sur l'Annexe 1, le budget prévisionnel pris en charge par le groupe Aquilus

**ANNEXE 1**

/16 points avec 0.5 point par élément sauf les sous totaux 1-2-3

	Quantité	Détails des calculs pour 2 semaines	Montant HT <sup>(1)</sup> en €
<b><u>1. Tarifs parc des expositions</u></b>			
Frais de gestion	1	X	252,00
Localisation choisie : Bien-être	Nombre de m <sup>2</sup> : 50	50 x 135,70	6 875,00
Alimentation électrique	Option : 18 kW en 380 V	2 x 739,50	1 479,00
Option "rails d'éclairage"	8	2 x 87,70 x 4	677,60
Option alimentation en eau	1	X	319,00
Option moquette	M <sup>2</sup> : 50	50 x 8,20	410,00
Assurance	2	2 x 16	32,00
SOUS-TOTAL 1			10 044.60
<b><u>2. Frais de séjour pour le commercial de soutien</u></b>			
Hôtels sélectionnés : Le Loustral	Nbre de nuitées : 15	15 x 70	1 050,00
Repas	Quantité : 26	26 x 16	416,00
Petits-déjeunés	Quantité : 14	14 x 5	70,00
SOUS-TOTAL 2			1 536,00
<b><u>3. Rémunération du commercial de soutien</u></b>			
Salaire fixe en €	-	2 x 425	850,00
Montant de la commission	1.5 % du CA estimé	65 000 x 1,5 / 100	97,50
SOUS-TOTAL 3			947,50
TOTAL			12 528,10

(1) Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/9

## PARTIE III

## CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE

/20 POINTS

3.1. Proposer, sur votre copie, vos arguments, en utilisant les mobiles d'achat « SONCAS ».

/18 points

## SPA 480

Mobiles d'achat	CARACTÉRISTIQUES	AVANTAGES	PREUVES
<b>Sécurité</b> -1 si 1 erreur	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Couverture et matériaux</li> </ul> <p>Garantie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protège l'eau des intempéries, Protège contre la dégradation du SPA</li> <li>▪ Evite les noyades</li> <li>▪ Entretien sur le long terme garantissant une confiance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solides et isolants</li> <li>▪ de un an à toute la durée de vie du SPA,</li> </ul>
<b>Orgueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle à distance,</li> <li>▪ Ecran tactile,</li> <li>▪ Connexion wifi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilité d'utilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programmation à distance des paramètres</li> </ul>
<b>Nouveauté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Panneau de contrôle tactile</li> <li>▪ Bluetooth,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliore la performance et l'utilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nouvelle technologie</li> <li>▪ Dernière innovation</li> </ul>
<b>Confort</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De nombreux aménagements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bonne installation pour se détendre,</li> <li>▪ Apporte une sensation de bien-être</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appui tête,</li> <li>▪ 63 jets,</li> <li>▪ 7 places,</li> <li>▪ Massages</li> </ul>
<b>Argent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ offre promotionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Moins de dépenses</li> <li>▪ meilleures prestations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stéréo bluetooth intégrée d'une valeur de 1079 € offerte.</li> </ul>
<b>Sympathie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnalisation</li> <li>▪ Garantie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spa personnalisé adapté à vos besoins et à vos envies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choix des couleurs de la cuve, de la jupe, des jets</li> </ul>

Baccalauréat Professionnel Vente	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/9

3.2. Répondre, sur votre copie, aux objections-types suivantes

Pour chacune des objections formulées par un client. 1.5\*2

/2 points

Objection de votre prospect	Reponses aux objections
Ma clientèle n'est pas demandeuse.	Le SPA est un produit de plus en plus demandé par les clients. C'est un élément qui rentre en compte dans la sélection d'un hôtel. /1 point
Le prix est excessif.	C'est un produit de qualité. C'est un investissement qui sera étalé sur plusieurs années. La garantie est incluse. /1 point

(Accepter toute réponse cohérente)

**PARTIE IV**  
**ANALYSER DES RÉSULTATS**

/10 POINTS

## 4.1. Calculer vos ratios de performance (0.5 point par formule et résultat) /5

**ANNEXE 2**

/5 points

## LE CALCUL DES RATIOS

	Vos objectifs	Vos résultats	Formules de calcul $\frac{\text{Vos résultats} \times 100}{\text{Vos objectifs}}$	Taux de réalisation <sup>(1)</sup>
<b>PROSPECTION</b>				
Nombre de RDV obtenus	20	15	$15 / 20 \times 100$	75,00 %
Nombre de devis réalisés	20	10	$10 / 20 \times 100$	50,00 %
Nombre de devis acceptés	10	3	$3 / 10 \times 100$	30,00 %
<b>VENTE</b>				
CA HT	70 000	20 000	$20\ 000 / 70\ 000 \times 100$	28,57 %
Marge brute dégagée	23 000	6 000	$6\ 000 / 23\ 000 \times 100$	26,09 %

(1) Arrondir à 2 chiffres après la virgule

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/9

**4.2 Analyser vos résultats.****/3 points**Pour la prospection /1.5 point

Les points forts :

Les points faibles : Le nombre de RDV obtenus, le nombre de devis réalisés et acceptés est inférieur aux objectifs.

Pour les ventes /1.5 point

Les points forts :

Les points faibles : Les marges dégagées sont inférieures aux objectifs.

Le chiffre d'affaire HT est inférieur aux objectifs.  
(Accepter toute réponse cohérente).

**4.3 Proposer deux actions à mettre en place pour améliorer vos résultats. /2 points**

Proposition d'actions d'amélioration (2 propositions exigées, 1 point par élément de réponse)

- Suivre une formation interne ou externe,
- Accompagner un vendeur expérimenté ou être accompagné par un vendeur expérimenté pour s'enrichir de son expérience et apprendre sur le terrain,

(Accepter toute réponse cohérente).

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP C1906-VE T 22	Session 2019	DC
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 9/9