

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**VENTE**

Session : **2016**

**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 8 pages numérotées de DC 1/8 à DC 8/8.

<b>Baccalauréat Professionnel</b> <b>Vente</b>	AP 1606-VE T 22 c	<b>Session 2016</b>	<b>DC</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/8

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

Page 2 : Sommaire et barème.

Pages 3 à 8 : Corrigé des annexes.

<b>BARÈME</b>
---------------

**PARTIE .I. ANALYSER LE MARCHÉ DU JOUET. /24 POINTS**

1.1 Note de synthèse sur le marché du jouet. /18 points

1.2 Deux points forts de l'entreprise VILAC. /6 points

**PARTIE .II. ORGANISER LA PROSPECTION. /20 POINTS**

2.1 Plan d'appel. /8 points

2.2 Réfutation des objections. /6 points

2.3 Arguments. /6 points

**PARTIE .III. SUIVRE L'ACTIVITÉ DU COMMERCIAL. /16 POINTS**

3.1 Annexe 1 : Taux de réalisation. /2 points

3.2 Annexe 1 : Commentaires et proposition. /3 points } 5 pts

3.3 Annexe 2 : Calcul de rémunération. /5 points

3.4 Annexe 3 : Envoi d'un courriel. /6 points

**TOTAL DE L'ÉPREUVE /60 POINTS**

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22 c	<b>Session 2016</b>	<b>DC</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/8

## PARTIE I

## ANALYSER LE MARCHÉ DU JOUET

/24 POINTS

1.1. Rédiger, *sur la copie*, une note de synthèse d'une vingtaine de lignes, relative au marché du jouet et adressée à votre directeur. /18 points

- ✓ Caractériser le marché du jouet en France tant au niveau de l'offre que de la demande,
- ✓ Indiquer ses perspectives.

Soin /2 pts

Orthographe-expression /2 pts

De : Commercial X /0,5 pt

Date : X/X/20NN /0,5 pt

À : Directeur commercial /0,5 pt

Objet : Analyse du marché du jouet en France /0,5 pt

Puis 1 pt par élément : corps sur 12 pts – 12 éléments pertinents attendus.

**Offre : éléments de réponse.**

- **Marché français : second marché en Europe.**
- **Le marché du jouet français est saisonnier (55 % de ventes en fin d'année).**
- **En 2015, le marché représente 3,3 milliards.**
- **Il est en légère croissance, (+0,6 % en 2015/2014).**
- **De nombreux offreurs français (plus de 20 fabricants) reconnus pour leur savoir-faire et aussi des grands groupes étrangers.**
- **Un marché concurrentiel.**
- **Une offre variée avec des produits très différents tels que des jouets high-tech, d'imitation, poupées, jouets en bois...**
- **Quant aux distributeurs, les spécialistes demeurent en tête avec des entreprises très connues dont VILAC.**

**Demande : éléments de réponse.**

- **La demande française demeure malgré un pouvoir d'achat en berne.**
- **La démographie Française, 2<sup>ème</sup> d'Europe, laisse espérer un bon avenir quant aux débouchés avec un taux de natalité de 12,72 %.**
- **La demande est forte pour les jouets « peluche », premier segment, en croissance de 35,70 % ainsi que les jeux de « plein air » + 24,10 %.**

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/8

**Perspectives :**

- **Le marché du jouet en France, donc celui des jouets en bois a un assez bel avenir, répondant aux diverses demandes des consommateurs français ainsi qu'à l'évolution démographique française.**

**1.2.** Formuler, *sur la copie*, deux points forts de l'entreprise VILAC. **/6 points**  
2 éléments x 3 pts. Accepter toute réponse pertinente.

- ✓ **Une forte notoriété (existe depuis 100 ans, de nombreux prix),**
- ✓ **Des produits sûrs, testés, norme NF,**
- ✓ **Son offre, les jouets, correspond à un taux de natalité assez élevé en France,**
- ✓ **Les produits « Eveil » de Vilac ont des débouchés assurés avec une demande pour cette famille de produits en hausse (+ 6 %).**

**PARTIE II****ORGANISER LA PROSPECTION**

**2.1.** Rédiger, *sur votre copie*, le plan d'appel, en suivant le principe de la méthode C.R.O.C. **/8 points**

<b>C</b>	<b>- Bonjour, vous êtes bien M. / Mme X, responsable de la crèche ... ? (0,5 pt)</b> <b>Bonjour M. /Mme ... (0,5 pt)</b> <b>- « Prénom, nom », de l'entreprise Vilac. (1 pt)</b>			
<b>R</b>	<b>- La société Vilac vous a fait parvenir un courrier annonçant mon appel ?</b> <b>L'avez-vous reçu ?</b>  <div style="text-align: right;"><b>(1 pt vérification de la réception)</b></div>			
<b>O</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; padding: 5px;"> <b>- Je souhaite vous rencontrer pour présenter en détails nos produits. (1 pt)</b>   <b>- Quand êtes-vous disponible ?</b>  <b>Cette semaine ou la semaine prochaine ?</b>   <b>En début ou en fin de semaine ?</b>   <b>Quel jour préférez-vous ? j1 ou j2 ?</b>  <b>Matin ou après-midi ? x h ou x h ?...</b> </td> <td style="width: 5%; border: none; text-align: center; vertical-align: middle;">}</td> <td style="width: 35%; padding: 5px; vertical-align: middle;">           Pour le RDV avec 2 alternatives <b>(2 pts)</b> </td> </tr> </table>	<b>- Je souhaite vous rencontrer pour présenter en détails nos produits. (1 pt)</b>  <b>- Quand êtes-vous disponible ?</b> <b>Cette semaine ou la semaine prochaine ?</b>  <b>En début ou en fin de semaine ?</b>  <b>Quel jour préférez-vous ? j1 ou j2 ?</b> <b>Matin ou après-midi ? x h ou x h ?...</b>	}	Pour le RDV avec 2 alternatives <b>(2 pts)</b>
<b>- Je souhaite vous rencontrer pour présenter en détails nos produits. (1 pt)</b>  <b>- Quand êtes-vous disponible ?</b> <b>Cette semaine ou la semaine prochaine ?</b>  <b>En début ou en fin de semaine ?</b>  <b>Quel jour préférez-vous ? j1 ou j2 ?</b> <b>Matin ou après-midi ? x h ou x h ?...</b>	}	Pour le RDV avec 2 alternatives <b>(2 pts)</b>		
<b>C</b>	<b>- Je serai donc dans votre établissement le ... à ... (0,5 pt)</b> <b>Votre adresse est bien ... (0,5 pt)</b>  <b>- Très bien, merci de votre accueil Mme/M. ... Bonne journée, au revoir. (1 pt)</b>			

<b>Baccalauréat Professionnel</b>	AP 1606-VE T 22 c	<b>Session 2016</b>	<b>DC</b>
Vente	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/8
E2 – Épreuve technologique			
E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale			

2.2. Rédiger, sur votre copie, une réfutation adaptée à chaque objection ci-dessous.

/6 points

### RÉFUTATION DES OBJECTIONS

*Accepter toute réfutation pertinente.*

Objections	Traitements
Je travaille avec des fournisseurs qui me satisfont pleinement.	<b>Je comprends très bien M./ Mme X. Néanmoins notre entreprise VILAC propose une très large gamme de produits ; c'est pour cette raison qu'il serait souhaitable que nous nous rencontrions pour pouvoir comparer, en parler...</b> (2 pts)
Je n'ai vraiment pas le temps de vous parler !	<b>Très bien. Préférez-vous que je vous rappelle ... ou...</b> (2 pts)
Je ne connais pas vos produits, ni leur qualité d'ailleurs.	<b>Je comprends, justement une rencontre vous permettrait de vous assurer de la très haute qualité de nos produits et du sérieux de notre entreprise qui existe depuis 1911 !</b> (2 pts)

2.3. Rédiger, sur votre copie, trois arguments correspondant aux mobiles d'achat selon la méthode SONCAS. /6 points

*Exemples de solutions, accepter toute réponse cohérente*

ARGUMENTS 3 x 2 pts	SONCAS
<b>Les jouets VILAC sont sûrs pour les jeunes enfants que vous accueillez. En effet, ils sont testés et reçoivent le marquage CE. Regardez (montre la certification)</b> <u>Ou</u> <b>Les produits Vilac sont fabriqués pour la sécurité maximale des tout-petits. Regardez ce cheval à bascule avec arceau amovible garantissant une utilisation sûre.</b> (2 pts)	<b>Sécurité</b>
<b>Nos produits sont 100 % français et fabriqués depuis 1911 dans le Jura. La longévité d'existence de notre entreprise est preuve de la qualité de nos produits.</b> (2 pts)	<b>Sécurité</b>
<b>Les nombreux thèmes de nos produits et les couleurs plaisent aux enfants. Ils seront émerveillés ! Regardez, ces baby quilles animaux, très colorées, essayez-les !</b> (2 pts)	<b>Sympathie</b>

<b>Baccalauréat Professionnel</b> <b>Vente</b>	AP 1606-VE T 22 c	<b>Session 2016</b>	<b>DC</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/8

## PARTIE III

## SUIVRE L'ACTIVITÉ DU COMMERCIAL

/16 POINTS

3.1. Calculer vos taux de réalisation. /2 points

3.2. Commenter vos résultats et proposer une solution visant à optimiser votre action. /3 points

## ANNEXE 1

## VOS PERFORMANCES

(Total : /5 points)

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE		
	Moyenne du secteur / commercial	Vos performances Détail des calculs
Ratio prise de RDV	RDV / appels = 0,09	<b>78/990 = 0,07 (0,5 pt)</b>
NÉGOCIATION		
Ratio de concrétisation des ventes	0,15	<b>13/68 = 0,19 (0,5 pt)</b>
Ratio de performance commerciale globale	<b>Ventes / nombre d'appels = 0,015 (0,5 pt)</b>	<b>13/990 = 0,013 (0,5 pt)</b>
Commentaires et proposition	<b>Point fort : négociation, finalisation de la vente. (1 pt)</b> <b>Point faible : contact téléphonique. (1 pt)</b>  <b>Formation à envisager. (1 pt)</b>	

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/8

3.3. Calculer, en vous aidant du document 7, votre rémunération.

/5 points

## ANNEXE 2

CALCUL DE RÉMUNÉRATION		
ÉLÉMENTS	DÉTAILS DES CALCULS	RÉSULTATS (€)
FIXE	//	<b>1 500 (0,5 pt)</b>
PRIMES	<p><u>/ nouveaux clients :</u></p> <p>R/O → <math>2108/2982 \times 100 = 70,69 \%</math> (0,5 pt)            Prime → <math>420 \times 70/100</math> (0,5 pt)</p> <p><u>/ clients fidèles :</u></p> <p>CA → <math>20302 - 2108 = 18\ 194 \text{ €}</math> (0,5 pt)            O → <math>18208 - 2982 = 15\ 226 \text{ €}</math> (0,5 pt)            R/O → <math>18194 / 15226 \times 100 = 119,49 \%</math> (0,5 pt)</p> <p>Prime → (0,5 pt)</p> <p><u>Total primes = 294 + 350</u> (0,5 pt)</p>	<p><b>294 €</b></p> <p><b>350 €</b></p> <p><b>644 €</b></p>
COMMISSIONS	///// (0,5 pt)	/////
RÉMUNÉRATION TOTALE	<b>1500 + 644</b> (0,5 pt)	<b>2 144</b>

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/8

- 3.4. Rédiger par courrier électronique votre bilan à l'attention de votre supérieur hiérarchique. /6 points

## ANNEXE 3

## ENVOI D'UN COURRIEL

envoyer		enregistrer dans brouillons		annuler		imprimer	
de :	<b>commercial.xx. @ vilac.fr</b>	(0,25 pt)					
à :	<b>mhalgand@orange.fr</b>	(0,25 pt)	accéder à mes contacts				
cc :							
objet :	<b>Bilan d'activité mai 201N</b>	(0,5 pt)					
pièce(s) jointe(s) :	0 fichier(s)						
vérifier l'orthographe		signature :	aucune	thème :	aucun	priorité :	normale
						<input type="radio"/> texte brut	<input checked="" type="radio"/> HTML
police	taille						
<p><b>Monsieur, (0,25 pt)</b></p> <p><b>Voici mon bilan de mon activité pour le mois de mai 201N : (0,25 pt)</b></p> <p>- <b><u>Au niveau de la prospection :</u></b></p> <p><b>En termes de chiffre d'affaires, j'ai réalisé 70,69 % de l'objectif, mon ratio de la prise de RDV téléphonique est inférieur à la moyenne (0,07 contre 0,09)</b></p> <p><b>Par contre, mon ratio de concrétisation est honorable, supérieur à la moyenne du secteur (0,19 contre 0,15). (1 pt)</b></p> <p>- <b><u>Au niveau des clients fidèles :</u></b></p> <p><b>Toujours en termes de CA, le % de réalisation de l'objectif est de 119,49.</b></p> <p><b>Les relations commerciales avec nos clients se renforcent. (1 pt)</b></p> <p><b>Cordialement, (0,25 pt)</b></p> <p><b>Commercial XX (0,25 pt)</b></p> <p style="text-align: right;">Orthographe (1 pt) Forme (1 pt)</p>							

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/8