

# 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 SUJET

**Ce dossier comprend 15 pages numérotées de DS 1/15 à DS 15/15.**

***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).*

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22	Session 2016	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/15

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

Page 2 :	Sommaire et barème.
Pages 3 à 6 :	Énoncé du sujet.
Page 7 :	Récapitulatif des documents et annexes.
Pages 8 à 13 :	Documents.
Pages 14 à 15 :	Annexes à rendre avec la copie.

<b>BARÈME</b>
---------------

**PARTIE I : ANALYSER LE MARCHÉ DU JOUET** **/24 points**

**PARTIE II : ORGANISER LA PROSPECTION** **/20 points**

**PARTIE III : SUIVRE L'ACTIVITÉ DU COMMERCIAL** **/16 points**

**TOTAL DE L'ÉPREUVE : /60 points**

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/15

## SUJET VILAC

VILAC S.A.  
Route de la Grange au Gui  
39 260 Moirans en Montagne  
Tel : +33 (0)3 84 42 00 58  
Fax : +33 (0)3 84 42 30 28  
SAS au capital de 400.000,00 euros  
SIREN 647-150-507



### SITUATION

Vous êtes depuis peu commercial(e) pour l'entreprise VILAC. Cette entreprise fabrique et commercialise des jouets en bois, ciblant les bébés, jeunes enfants et plus grands. De nombreuses familles de produits sont à la vente : jeux de construction, porteurs et bascules, jouets à tirer, empilables...

L'entreprise française, existe depuis 1911 et bénéficie d'une forte notoriété dans ce domaine.

Elle dispose d'un site internet attrayant et de nombreux points de distribution.

Votre mission est de développer le portefeuille de professionnels tels que les crèches, centres aérés... Monsieur Halgand, votre directeur, vous confie différentes tâches.

Vous disposez aussi d'une adresse électronique professionnelle : *commercial.xx@vilac.fr*

Adresse électronique de Monsieur Halgand : *mhalgand@vilac.fr*



<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/15

# PARTIE I

## ANALYSER LE MARCHÉ DU JOUET

Afin de s'assurer que vous disposez d'une bonne connaissance du marché du jouet en France, Monsieur Halgand souhaite que vous lui présentiez une analyse de l'état de ce marché.

### TRAVAIL À FAIRE

**À partir des documents 1 à 5 et de vos connaissances :**

- 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.
  - ✓ Caractériser le marché du jouet en France tant au niveau de l'offre que de la demande,
  - ✓ Indiquer ses perspectives d'avenir.
  
- 1.2. Formuler, *sur la copie*, deux points forts de l'entreprise Vilac.

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/15

## PARTIE II

### ORGANISER LA PROSPECTION

M. Halgand souhaite vous confier la région PACA (Provence-Alpes-Côte d'Azur) et plus particulièrement, l'opération de prospection auprès des crèches du département des Bouches-du-Rhône.

Vous devez mettre l'accent sur « le 1<sup>er</sup> âge ».

Il y a deux semaines, vous avez fait parvenir à vos prospects un courrier présentant l'entreprise, ses produits et annonçant votre appel.

### TRAVAIL À FAIRE

**À partir des informations ci-dessus, des documents 1, 2, 3, 4 et de vos connaissances :**

Dans un premier temps, vous prenez en compte l'hypothèse que le prospect accepte de vous recevoir en rendez-vous.

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

Dans un deuxième temps, vous vous préparez à traiter les objections qui vont vous être faites lors de vos appels.

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

- ✓ Je travaille avec des fournisseurs qui me satisfont pleinement.
- ✓ Je n'ai vraiment pas le temps de vous parler !
- ✓ Je ne connais pas vos produits, ni leur qualité d'ailleurs.

Vous préparez maintenant vos rendez-vous avec vos prospects :

**2.3.** **À l'aide des documents 1 à 5**, rédiger, *sur votre copie*, trois arguments correspondant aux mobiles d'achat selon la méthode SONCAS.

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22	Session 2016	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/15

## PARTIE III

### SUIVRE L'ACTIVITÉ DU COMMERCIAL

À l'issue du mois de mai 2016, vous évaluez votre performance et déterminez votre rémunération. Le directeur vous a demandé un bilan.

### TRAVAIL À FAIRE

**À partir du document 6 et de l'annexe 1, à rendre avec la copie,**

- 3.1. Calculer vos taux de réalisation.
- 3.2. Commenter vos résultats et proposer une solution visant à optimiser votre action.

Vous souhaitez connaître votre rémunération.

**À partir du document 7 et de l'annexe 2, à rendre avec la copie,**

- 3.3. Calculer votre rémunération.

**À partir du document 7 et de l'annexe 3, à rendre avec la copie,**

- 3.4. Rédiger par courrier électronique le bilan de votre activité pour le mois de mai 2016 à l'attention de votre supérieur hiérarchique.

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22	Session 2016	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/15

<b>PAGE RÉCAPITULATIVE DES DOCUMENTS ET DES ANNEXES À REMETTRE AVEC LA COPIE</b>
--

<b>Document 1</b>	(1 page)	Le marché du jouet en France.	<i>Page 8</i>
<b>Document 2</b>	(1 page)	En France, le marché du jouet a fait mieux que se défendre en 2013.	<i>Page 8</i>
<b>Document 3</b>	(1 page)	La société Vilac.	<i>Page 9</i>
<b>Document 4</b>	(2 pages)	Le marché du jouet en France en 2013.	<i>Pages 10 et 11</i>
<b>Document 5</b>	(1 page)	Extrait du catalogue des produits VILAC « les tout petits »	<i>Page 12</i>
<b>Document 6</b>	(1 page)	Opération de prospection : bilan mai 2016.	<i>Page 13</i>
<b>Document 7</b>	(1 page)	Mai 2016 : C.A et rémunération.	<i>Page 13</i>

---

<b>Annexe 1</b>	(1 page)	Vos performances.	<i>Page 14</i>
<b>Annexe 2</b>	(1 page)	Votre rémunération.	<i>Page 14</i>
<b>Annexe 3</b>	(1 page)	Courrier électronique.	<i>Page 15</i>

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/15

## DOCUMENT 1

## LE MARCHÉ DU JOUET EN FRANCE

Le marché du jouet en France en 2015 représentait environ 3,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires (+0,6 % par rapport à 2014). Ce marché est très fortement saisonnier : plus de 55 % des ventes sont réalisées lors du dernier trimestre, pour les fêtes de fin d'année, et 37 % lors du seul mois de décembre.



## L'industrie du jouet en France

Le secteur des jeux et jouets en France rassemble une vingtaine de fabricants (de plus de 10 salariés) dont c'est l'activité principale. Ils emploient plus de 1 200 salariés pour un chiffre d'affaires global d'environ 490 millions d'euros.

La Franche-Comté, berceau historique de la fabrication de jouets, accueille notamment la production de Smoby Toys, principale entreprise du secteur (450 salariés), ainsi que des entreprises comme Falquet & Cie, Ecoiffier, Juratoys et Vilac.

Le secteur compte des fabricants notoires de longue date, comme les jeux de construction Meccano (basé à Calais), les maquettes Heller Joustra ou Vulli qui fabrique en Haute-Savoie la girafe Sophie. La production française de jouets couvre un éventail de produits très large, avec les jouets d'imitation (cuisine, établis...), les jeux de cartes et de société (France Cartes, Ferriot-Cric, Lansay, Megableu, Bioviva...), les poupées et figurines (Petitcolin, Moulin Roty...) ou encore les produits gustatifs ou olfactifs (Sentosphère).

Le secteur comprend également une quinzaine de filiales françaises de commercialisation de grandes marques internationales (Mattel, Hasbro, Bandai, Playmobil, Lego, Ravensburger...) employant en France plusieurs centaines de salariés et un grand nombre de très petites entreprises de design ou de fabrication de jouets.

Source : D'après <http://www.entreprises.gouv.fr/>  
La revue du jouet

## DOCUMENT 2

## EN FRANCE, LE MARCHÉ DU JOUET A FAIT MIEUX QUE SE DEFENDRE EN 2013

Le marché du jouet français n'aura pas pâti en 2015 du petit moral des ménages et de leur pouvoir d'achat en berne. En valeur, le secteur a progressé de 0,7 % par rapport à 2014 avec un chiffre d'affaires global de 3,3 milliards d'euros, selon une étude du groupe NPD. À noter toutefois qu'en volume, le marché a reculé de 2 % avec 218 millions d'unités écoulées l'an dernier.

Source : La Tribune.fr

<b>Baccalauréat Professionnel</b> <b>Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/15

## DOCUMENT 3

## LA SOCIÉTÉ VILAC

Depuis plus de 100 ans, Vilac veille avec tendresse sur les rêves des enfants. Tel Merlin l'enchanteur, l'entreprise installée depuis 1911 à Moirans en Montagne dans les forêts du Jura, crée et fabrique des jouets avec pour seul crédo, la passion de l'enfance.

D'une simple branche de hêtre, tournée, façonnée, polie, puis laquée, Vilac en fera Toby le chien, Lisa la petite souris, Roudoudou le cheval rouge, autant d'animaux qui seront de merveilleux compagnons des enfants. Ou encore Oui Oui, Babar, Barbapapa... véritables héros des tout-petits. Il faut voir le regard émerveillé de l'enfant, il faut l'entendre parler à son Toby adoré, un jouet au départ comme tous les autres, mais devenu unique.

Les enfants reçoivent pour les fêtes et anniversaires de nombreux jouets. La plupart ne les captivent que quelques heures, avant d'être relégués dans un coffre. Histoires d'amours ratées. Très peu auront l'attention, la passion, l'émerveillement de l'enfant. Cette passion qui 50 ans plus tard, quand l'adulte retrouve par hasard au fond d'un grenier ses quelques jouets adorés, l'emplit de cette nostalgie et du bonheur caractéristiques de ce que l'on a tant aimé.

Vilac fabrique depuis 100 ans, des histoires d'amour pour les enfants. Des jouets différents des autres, que les enfants aiment. Pourquoi ? C'est le secret de Vilac.

Vilac s'engage sur la qualité et la sécurité de ses produits.

Tous nos produits subissent des tests pour vérifier leur conformité aux normes européennes (marquage CE).

Dès les années 1990, Vilac accumule les prix : Grand Prix du jouet Babar en 1989, Grand Prix du Design des industries du bois en 1992, Grand Prix du Jouet pour Toby le chien en 1996.

Vilac, labellisée « Entreprise du Patrimoine Vivant » en 2007 a encore récemment été primée, lorsque *Léon le chaton* fût choisi pour devenir la mascotte du Pavillon français lors de l'exposition universelle Shanghai 2010...

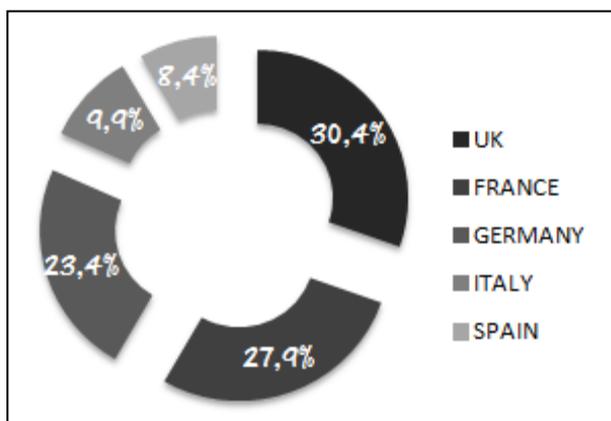
Source : [www.vilac.com](http://www.vilac.com)

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 9/15

## DOCUMENT 4

## LE MARCHÉ DU JOUET EN FRANCE EN 2013

En 2015, le marché du jouet a atteint 3,3 milliards en hausse de 0,6 % par rapport à 2014, ce qui classe la France au 2ème rang européen parmi les 5 premiers marchés :



Royaume Uni :	30,4 %
France :	27,9 %
Allemagne :	23,4 %
Italie :	9,9 %
Espagne :	8,4 %

## DISTRIBUTION :

Les spécialistes conservent leur position de leader avec 45 % de part de marché, contre 35 % pour la grande distribution.

Le circuit Internet représente désormais 20 % de part de marché.

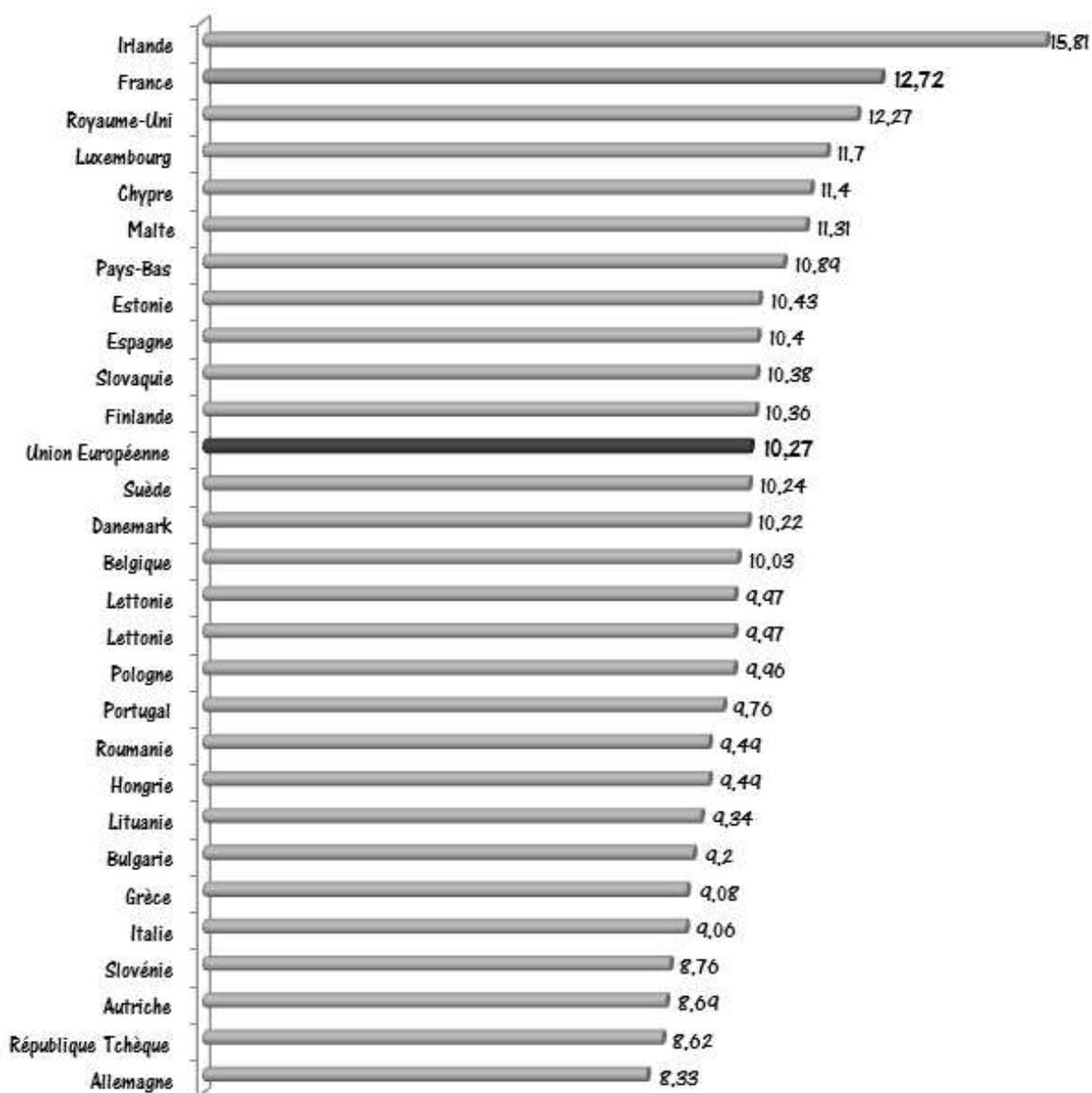
## PART DES PRINCIPALES CATÉGORIES :

2015	Part de Marché (%)	Evolution (%)
Total supercatégories	100	0,40
Figurines d'action et accessoires, jouets de rôle	3,81	11,80
Activités artistiques	5,12	-58,70
Jeux de construction	9,62	13,60
Poupées	7,96	-12,30
Jeux et puzzles	10,66	9,50
Premier âge et préscolaire	21,27	11,10
Electronique junior	1,98	3,70
Plein air et jouets sportifs	26,81	24,10
Peluches	2,68	35,70
Véhicules	5,72	-7,80
Autres jouets	4,37	-23,10

<b>Baccalauréat Professionnel</b> <b>Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 10/15

## DOCUMENT 4 (SUITE)

## TAUX DE NATALITÉ EN EUROPE 2012 (%) :



Source : [www.fjp.fr](http://www.fjp.fr) - « Mémento statistique 2013 » - extraits.

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 11/15

## DOCUMENT 5

## EXTRAIT DU CATALOGUE DES PRODUITS VILAC « LES TOUT PETITS »

<p><b>Cheval à bascule</b> Roudoudou + arceau amovible</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Référence : 1075</li> <li>✓ Tranche d'âge : 1 an et +</li> <li>✓ Cheval à bascule en bois avec arceau de sécurité amovible.</li> <li>✓ Dimensions : L = 70 cm</li> </ul>	
<p><b>Chariot de marche musical</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Référence : 1101</li> <li>✓ Tranche d'âge : 1 an et +</li> <li>✓ Ce chariot permettra à l'enfant de développer sa motricité et son équilibre tout en favorisant son éveil musical grâce au xylophone.</li> <li>✓ Dimensions : L = 47 cm</li> </ul>	
<p><b>Baby quilles animaux</b> Vilac</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Référence : 2660</li> <li>✓ Tranche d'âge : 18 mois</li> <li>✓ 5 quilles en bois et tissu, 2 balles avec grelot.</li> <li>✓ Dimensions : H = 16 cm</li> </ul> <p><i>[un produit aux couleurs vives : jaune, rouge, vert]</i></p>	

Source : [www.vilac.com](http://www.vilac.com)

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1606-VE T 22	Session 2016	DS
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 12/15

**DOCUMENT 6****OPÉRATION DE PROSPECTION : BILAN MAI 2016**

Bilan :

- ✓ 990 appels,
- ✓ 78 RDV pris,
- ✓ 68 visites effectuées,
- ✓ 13 ventes réalisées après ces visites.

**DOCUMENT 7****MAI 2016 : C.A ET RÉMUNÉRATION**

(Chiffres fictifs)

Objectif :

C.A total 18 208 €, dont 2 982 € avec les nouveaux clients.

Votre C.A total réalisé (toutes catégories de clients confondues) : 20 302 €, dont 2 108 € avec les nouveaux clients.Fixe : 1 500 €Prime maximale accordée si atteinte des objectifs de C.A réalisé avec les clients fidèles : 350 €

<b>% de réalisation de l'objectif de CA</b>	<b>% du montant de la prime accordée</b>
100 % et +	350 € (la totalité)
Entre 60 et 99,99 %	50 % de la prime
Entre 50 et 59,99 %	20 % de la prime
Moins de 50 %	0 % de la prime

Prime maximale accordée si atteinte des objectifs de C.A réalisé avec les nouveaux clients : 420 €

<b>% de réalisation de l'objectif de C.A</b>	<b>% du montant de la prime accordée</b>
100 % et +	420 € (la totalité)
Entre 70 et 99,99 %	70% de la prime
Entre 60 et 69,99 %	60 % de la prime
Entre 50 et 59,99 %	25 % de la prime
Moins de 50 %	2 % de la prime

<b>Baccalauréat Professionnel</b> <b>Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 13/15

**ANNEXE 1**

À compléter et à remettre avec la copie.

VOS PERFORMANCES		
PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE		
	Moyenne du secteur / commercial	Vos performances Détail des calculs
Ratio prise de RDV	RDV / appels = 0,09	
NÉGOCIATION		
Ratio de concrétisation des ventes	0,15	
Ratio de performance commerciale globale	... / nombre d'appels = 0,015	
Commentaires et proposition		

**ANNEXE 2**

À compléter et à remettre avec la copie.

VOTRE RÉMUNÉRATION		
ÉLÉMENTS	DÉTAILS DES CALCULS	RÉSULTATS (€)
FIXE		
PRIMES		
COMMISSIONS		
RÉMUNÉRATION TOTALE		

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1606-VE T 22	<b>Session 2016</b>	<b>DS</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 14/15

