

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## VENTE

Session : 2015

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 1506-VE T 22 c	<b>Session 2015</b>	<b>DC</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/8

# SOMMAIRE

Le corrigé comporte 8 pages numérotées de :

Page 1 : Page de garde

Page 2 : Sommaire et barème

Pages 3 à 8 : Annexes

## BARÈME

<b>Partie 1</b>	<b>Préparer une opération de prospection</b>	<b>20 points</b>
	Annexe 1 : Extrait du fichier prospects	2 points
	Annexe 2 : Plan d'appel téléphonique à destination des comités d'entreprise	11 points
	Annexe 3 : Ratios de performance de prospection	4 points
	Annexe 4 : Analyse des performances de prospection	3 points
<b>Partie 2</b>	<b>Organiser une demi-journée de présentation de la gamme lin</b>	<b>20 points</b>
	Annexe 5 : Lettre d'invitation	11 points
	Annexe 6 : Coût HT d'une demi-journée au château d'Ormes	5 points
	Annexe 7 : Résultat de la présentation de la gamme lin	4 points
<b>Partie 3</b>	<b>Optimiser une tournée commerciale</b>	<b>20 points</b>
	Annexe 8 : Plan de tournée	12 points
	Annexe 9 : Rédaction d'un SMS	8 points
<b>TOTAL</b>		<b>60 points</b>

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22 c	Session 2015	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/8

À compléter et à remettre avec la copie

## EXTRAIT DU FICHIER PROSPECTS

(2 pts) (0,5 x4)

Raison sociale	Adresse	CP	Ville	Catégorie*	Nom contact	Téléphone	À sélectionner
APTAR	Route du Prieuré	27110	LE NEUBOURG	ECE	Mme DURAND	02.32.32.23.23	X
COPHYDIS	12 place du Maréchal Leclerc	27110	LE NEUBOURG	E	M. LEPONT	02.32.32.21.21	
DUCASTEL	Route de Louviers	27110	LE NEUBOURG	E	M. CASTEL	02.32.35.40.59	
HÔPITAL	25 rue du Général de Gaulle	27110	LE NEUBOURG	ECE	Mme STRAUSS	02.32.32.28.28	X
LASER ÉQUIPEMENT	Z.I. du Haut du Val	27110	LE NEUBOURG	E	M. SOPHY	02.32.60.14.27	
M. TOMASIN	5 rue des Cèdres	27110	LE NEUBOURG	P	M. TOMASIN	02.32.60.76.28	
CRÉDIT MUTUEL	13 place Aristide Briand	27110	LE NEUBOURG	E	M. BREANT	02.32.60.71.72	
Mme SCHMIDT	2 rue des églantiers	27110	LE NEUBOURG	P	Mme SCHMIDT	02.32.58.61.27	
AGRIANDRE CTI	Route de Damville	27190	CONCHES EN OUCHE	ECE	M. BELLOT	02.32.28.18.15	X
SCN	Route de Louviers	27190	CONCHES EN OUCHE	E	Mme FAYARD	02.32.45.56.61	
EHPAD	25 rue Paul Guilbaud	27190	CONCHES EN OUCHE	ECE	M. CORNETTE	02.32.30.14.20	X
BLANPAIN	45 rue Pierre Savarre	27190	CONCHES EN OUCHE	E	Mme FLIN	02.32.30.98.25	
M. BOISNORMAND	6 Chemin du Halage	27190	CONCHES EN OUCHE	P	M. BOISNORMAND	02.32.31.97.28	

\*Légende :

E = Entreprise P = Particulier ECE = Entreprise possédant un CE (comité d'entreprise)

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1506-VE T 22 c	<b>Session 2015</b>	<b>DC</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/8

## PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE À DESTINATION DES COMITÉS D'ENTREPRISE

C	<p>Bonjour Monsieur ou Madame X du CE, M. ou Mme Y, commercial(e) de La Maison d'Ormes du Neubourg.</p>	/2 pts
R	<p>J'aimerais vous présenter nos produits d'épicerie fine haut de gamme ainsi que notre gamme de linge de maison en lin à proposer à l'ensemble de votre personnel pour les fêtes de fin d'année.</p>	/3 pts
O	<p>Je pourrai venir au sein de votre entreprise pour faire déguster nos produits. Êtes-vous disponible plutôt en début de semaine ou en fin de semaine ? en début de journée ou en fin de journée, le « date » à « heure » ou le « date » à « heure » ?</p>	/3 pts
C	<p>C'est entendu, rendez-vous le ..... telle heure à .....</p> <p>Je vous remercie de votre accueil M. X, et vous souhaite une bonne journée.</p>	/3 pts

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22 c	Session 2015	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/8

À compléter et à remettre avec la copie

## RATIOS DE PERFORMANCE DE PROSPECTION

(0,5x8) = 4 pts

Ratio	Ratio de référence de force de vente de l'entreprise	Vos ratios	
		Détails des calculs	Résultats*
<b>Qualité du fichier</b> Numéros utilisables/ total fichier	0,95	$60 - 3 = 57$ $(57/60) =$	0,95
<b>Productivité des appels</b> RDV obtenus/nombre d'appels	0,55	$(20/60) =$	0,33
<b>Qualité de la prise de rendez-vous</b> RDV confirmés/RDV obtenus	0,60	$(15/20) =$	0,75
<b>Ratio d'annulation</b> RDV annulés/RDV obtenus	0,24	$(5/20) =$	0,25

\*Arrondir à l'entier inférieur

À compléter et à remettre avec la copie

## ANALYSE DES PERFORMANCES DE PROSPECTION

(0,5x6) = 3 pts

Point(s) fort(s)	Point(s) faible(s)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité du fichier...</li> <li>• Qualité prise de RDV</li> <li>• Ratio d'annulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productivité des appels...</li> </ul>
<b>Proposition d'amélioration :</b> <b>Une formation sur les techniques de prise de rendez-vous...</b>	

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22 c	Session 2015	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/8

## LETTRE D'INVITATION

**La Maison d'Ormes**

2 rue Guy de Maupassant

27110 LE NEUBOURG

Tél. : 02.32.33.62.81

Site internet : www.lamaisondormes.fr

/11 points

Orthographe :

0 à 5 fautes : 1 point

Plus de 5 fautes : 0

0,5 pt

« Civilité » « Nom\_contact »

« Raison sociale »

« Adresse »

« CP » « VILLE »

Objet :

Invitation

0,5 pt

« Civilité »,

0,5 pt

Neubourg,

le (date de l'exercice)

0,5 pt

Pour vous remercier de votre fidélité, nous vous convions le :

0,5 pt

**VENDREDI 12 SEPTEMBRE 20N****Au château d'Ormes - 18 place de l'Église à Ormes****De 13h30 à 18 heures**

1,5 pt

3 x 0,5 pt

Au cours de cet après-midi, vous pourrez découvrir notre nouvelle gamme « Linge de maison » autour d'un café gourmand.

0,5 pt

0,5 pt

De plus, un professionnel du lin vous expliquera toutes les techniques de fabrication.

0,5 pt

Alors n'hésitez pas, renvoyez nous le coupon-réponse ci-dessous avant le 20 août N.

Très cordialement,

0,5 pt

M. VINCENT

Directeur

0,5 pt



## COUPON-RÉPONSE

PRÉSENTATION DE LA NOUVELLE GAMME « Linge de maison »

0,5 pt

 Je serai présent(e) Je ne serai pas présent(e)

0,5 pt

Nom du participant : .....

0,25 pt

Fonction : .....

0,25 pt

Nombre de participants : .....

0,5 pt

Raison sociale : .....

0,5 pt

Adresse : .....

0,5 pt

Tel : ..... E-mail : .....

0,25 pt

0,25 pt

<b>Baccalauréat Professionnel Vente</b>	AP 1506-VE T 22 c	<b>Session 2015</b>	<b>DC</b>
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/8

À compléter et à remettre avec la copie

## COÛT HT D'UNE DEMI-JOURNÉE AU CHÂTEAU D'ORMES

/5 points

Description	Détail des calculs	Résultat
Location de la salle	1 x 130 €	0,5 pt 130 €
Assurance obligatoire	1 x 140 €	0,5 pt 140 €
Outils de communication : Vidéoprojecteur, sono, écran	3 x 20 €	0,5 pt 60 €
Restauration	32 (30 participants + 2 commerciaux) x 7,50 €	1 pt 240 €
Catalogue	30 x 4,70 €	0,5 pt 141 €
Rémunération des commerciaux : - salaire fixe - commissions - charges sociales	2 commerciaux x 60 € = (1092 x 0,02) x 2 = (120 + 43,68) x 0,4	1,5 pt 120 € 43,68 € 65,47 €
Montant total		0,5 pt 940,15 €

À compléter et à remettre avec la copie

## RÉSULTAT DE LA PRÉSENTATION DE LA GAMME LIN

/4 points

	Détail du calcul	Montant
Coût de la demi-journée		<del>917,22 €</del> 940,15 €
Chiffre d'affaires réalisé en H.T.	<del>1365 €</del> 1365 x 0,8	<del>1365 €</del> 1092 €
Résultat de l'opération	<del>1365 € - 917,22 € =</del> 1092 € - 940,15 € =	<del>447,78 €</del> 151,85 €
Vos commentaires : <b>Cette action est rentable puisque l'entreprise réalise un bénéfice de 447,78 € 151,85 €</b> <b>Elle développe sa notoriété.</b> <b>Des retombées ultérieures sont envisageables (commandes après la demi-journée).</b>		
3 pts		

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22 c	Session 2015	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/8

## ANNEXE 8

À compléter et à remettre avec la copie

## PLAN DE TOURNÉE

(12 points) 3x4

Jour	Ville de départ	Heure de départ	Ville d'arrivée	Heure d'arrivée*	Nombre de visites	Ville de retour	Heure de retour à l'entreprise*
Lundi	Neubourg	9H00	Bernay	9H20 9H40	5	Neubourg	16H20
Mardi	Neubourg	9H00	Elbeuf	9H40 9H20	5	Neubourg	16H40 15H40
Mercredi	Neubourg	9H00	Louviers	9H30	2	Neubourg	12H00
Mercredi	Neubourg	13H00	Évreux	13H40 13H30	3	Neubourg	17H20 17H00

\* Arrondir à la dizaine de minutes supérieure.

## ANNEXE 9

À compléter et à remettre avec la copie

## RÉDACTION D'UN SMS

/8 points

SMS

06 84 14 34 24 / Votre conseiller « La maison d'Ormes »

M. X

Confirmation de notre RDV tel jour, telle heure, tel lieu, .....

Spécial CE...

Vous bénéficiez de la promotion exceptionnelle sur les coffrets cadeaux de Noël, - 20 %

À bientôt, .....

Baccalauréat Professionnel Vente	AP 1506-VE T 22 c	Session 2015	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/8