

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Session : 2018

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.

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/9

SOMMAIRE

Page 2 : Barème

Pages 3 à 9 : Corrigé des annexes

BARÈME

PARTIE I : ANALYSER LE MARCHÉ DU THÉ DANS LES CHR /20 POINTS

- 1.1. : Note structurée sur le marché du thé /15 points
 1.2. : 2 raisons qui justifient le choix de la société Dammann /2 points
 1.3. : 3 forces de la société Dammann /3 points

PARTIE II : ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION /20 POINTS

- 2.1. : Annexe 1 : Lettre de publipostage /9,5 points
 2.2. : Annexe 2 : Calcul du nombre de coffrets à envoyer /4,5 points
 2.3. : Arguments sur la gamme de thé Dammann /6 points

PARTIE III : ANALYSER LES RÉSULTATS DE LA FORCE DE VENTE /20 POINTS

- 3.1. : Système de rémunération actuel /2 points
 3.2. : Annexe 3 : Tableau de suivi de l'activité des commerciaux /10 points
 3.3. : Analyse de l'annexe 3 /2 points
 3.4. : Deux avantages et deux inconvénients de la rémunération variable /4 points
 3.5. : Deux autres éléments de motivation /2 points

TOTAL DE L'ÉPREUVE : /60 POINTS

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
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 THÉ DANS LES CHR

/20 POINTS

Afin de mieux connaître les attentes des consommateurs de thé dans les CHR, votre responsable vous demande d'étudier le marché du thé en France. Cette analyse vous amènera à repérer et qualifier les différents intervenants sur le marché et à identifier les attentes des consommateurs et les besoins de vos clients.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 1, 2 et 3 et de vos connaissances :

1.1. Analyser le marché du thé en France en rédigeant, *sur votre copie*, une note structurée d'une trentaine de lignes. **/15 pts**

Présenter :

- Ses tendances,
- L'offre et la distribution,
- La demande avec ses caractéristiques et les habitudes de consommation.

Forme et orthographe **/2 pts**

- Ses tendances : baisse des prix (-1,2 %), augmentation de la production (+2,5 %), augmentation de la consommation (+1,5 % ou multipliée par 3 en 25 ans) et augmentation du chiffre d'affaires des producteurs (+ 6 %), augmentation du thé de luxe **/3 pts**

- L'offre : partagée en 2 segments : le segment du luxe (Kusmi Tea, Dammann Frères, Mariages Frères...) et le segment marché de masse (Unilever (marques Lipton et Elephant) et Foods (Twinings) **/2 pts**

- La distribution : le circuit de la consommation à domicile (grande distribution et boutiques spécialisées) et le circuit de la consommation hors-foyer (CHR et distributeurs automatiques). **/1 pt**

- La demande avec ses caractéristiques : 2 français sur 3 consomment du thé, a triplé depuis 25 ans, 230 grammes/an/habitant (en progression), plutôt une femme urbaine et 65 ans et +, habitant en région parisienne et Ouest de la France, CSP+ et des consommateurs connaisseurs. **/3 pts**

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/9

- Habitudes de consommation : augmentation du hors-domicile, à toute heure, en sachet, consommation plus importante de thé noir et glacé, augmentation significative du thé vert et du thé aromatisé. **/2 pts**

- Motivations d'achat : la santé, le goût (plaisir), naturel, modernité et image du luxe (mode). **/2 pts**

1.2. Indiquer, *sur votre copie*, deux raisons liées au marché qui justifient le choix de la société Dammann Frères comme fournisseur exclusif de France Boissons. **/2 pts**

- Le segment de la production du thé de luxe est une force française (bonne image de Dammann),
- Dammann est leader sur le segment du luxe dans les CHR,
- Dammann jouit d'une réputation internationale dans le thé de luxe,
- L'engouement des consommateurs pour les thés premium et plaisir gourmand.

À partir des documents 4, 5 et de vos connaissances :

1.3. Présenter, *sur votre copie*, trois avantages que la société Dammann Frères apporterait à ce partenariat exclusif. **/3 pts**

- Savoir-faire artisanal, la créativité (1^{er} à créer des mélanges, invention du sachet Cristal...),
- Gamme très large adaptée aux CHR,
- L'ancienneté et le prestige de la maison,
- Forte notoriété grâce au réseau de boutiques, production importante, présence internationale.

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/9

PARTIE II

ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION

/20 POINTS

2.1.

LETTRÉ DE PUBLIPOSTAGE

/10 points

1 point pour le soin et orthographe

FRANCE BOISSONS
●●● servir, animer, réussir

0,25 pt

Bloc adresse
présent

Civilité

0,25 pt

0,25 pt

Le

Accroche
0,5 PT

Découvrez notre offre exclusive de luxe pour satisfaire et fidéliser vos clients !

Présentation
Dammann
1 PT

L'entreprise Dammann Frères, **leader (1 pt)** sur le marché français, propose des thés de grande qualité et fabriqués en France. Forte d'une expérience de trois générations, l'entreprise propose un **large catalogue avec plus de 300 références (1 pt)**. Dammann Frères innove tant dans le choix élégant des packagings que dans la fabrication des **sachets Cristal (1 pt)** qui préservent le goût.

Présentation
Gamme
1 PT

France Boissons a sélectionné pour vous quelques-uns de leurs meilleurs produits et vous propose trois gammes de produits :

- Les infusions : Verveine, Tilleul, Menthe...
- Les thés noirs : Darjeeling, Ceylan, Breakfast...
- Les thés verts : Bali, Soleil vert, Menthe...

Vous **trouverez en pièce jointe (1 pt)** les détails de la gamme ainsi que les tarifs des thés.

Pour vous permettre de découvrir la qualité de nos produits, nous avons le plaisir de vous offrir ce coffret de dégustation « Tuileries ». **(0,5 pt)**

Conclusion
0,5 PT

N'hésitez pas à améliorer votre offre pour vos consommateurs en leur proposant ces thés de grande qualité.

0,5 pt

Salutations et formule de politesse

0,25 pt

Nom prénom
commercial et
signature

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 5/9
E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale			

- 2.2. Déterminer le nombre de coffrets à envoyer en fonction de la cible établie par France Boissons. Pour cela, compléter l'**annexe 1**.

ANNEXE 1
/4,5 points

ÉLÉMENTS	CALCULS	RÉSULTATS
Nombre de clients Platine	$50\ 000 \times (20 : 100) =$	10 000
Nombre de clients boissons chaudes Platine	$10\ 000 \times (8 : 100) =$	800
Nombre de clients boissons chaudes Platine ayant commandé dans les 6 derniers mois	$800 \times (90 : 100) =$	720
Nombre de publipostages à envoyer		720

1,5 point par ligne de calcul

- 2.3. En vue de rencontrer vos prospects, rédiger, *sur votre copie*, trois arguments structurés sur les thés Dammann Frères en précisant à quel mobile d'achat répond chacun des arguments proposés.

/6 pts

ARGUMENTS SUR LA GAMME DE THÉ DAMMAN

ARGUMENTS	MOBILES D'ACHAT
Les thés Dammann Frères sont produits en France et contrôlés toutes les semaines ce qui vous garantit un thé de grande qualité.	Sécurité
Le sachet Cristal utilisé pour la fabrication des thés Dammann Frères permet une infusion simple, parfaite et une restitution des saveurs incomparable.	Confort
La variété de recette proposée par Dammann vous assure de trouver le parfum idéal quelques soient les goûts et pourra satisfaire les plus grands amateurs de thé.	Sympathie

1,5 point par argument + 0,5 pt par mobile d'achat

Accepter tous arguments cohérents.

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/9

PARTIE III

ANALYSER LES RÉSULTATS DE LA FORCE DE VENTE

/20 POINTS

Dans le cadre de cette opération de prospection, votre chef des ventes organise une réunion pour faire le bilan du lancement de la gamme Dammann auprès des nouveaux clients de l'entreprise.

TRAVAIL À FAIRE

Pour cette opération, les commerciaux ont été rémunérés sur la base d'un fixe et d'une commission variable calculée sur le chiffre d'affaires réalisé et d'une prime sur objectif.

À partir des documents 9, 10 et de vos connaissances :

3.1. Analyser, *sur votre copie*, le système de rémunération actuel. **/2 pts**

Base fixe élevée de 1200 €

Part variable :

- Commission avec un pourcentage faible
- Prime entre 0 et 250 €

3.2. Déterminer la rémunération totale des quatre commerciaux pour le mois de mai 2018, en complétant **l'annexe 2**. (DC page 9/9) **/10 pts**

3.3. Analyser, *sur votre copie*, les résultats en chiffre d'affaires de votre équipe, en repérant notamment le commercial le plus performant. **/2 pts**

Le commercial le plus performant est Mme Farak car elle réalise le plus gros CA et dépasse son objectif de 21,63 %.

Seul M. Duchêne n'atteint pas son objectif (il ne réalise que 97,73 % de son objectif).

Globalement, l'opération est réussie car sur la totalité les objectifs sont dépassés de 10,86 %

3.4. Indiquer, *sur votre copie*, deux avantages et deux inconvénients de la rémunération variable pour les commerciaux.

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/9

Avantages 2 pts (1 pt par élément)	Inconvénients 2 pts (1 pt par élément)
<ul style="list-style-type: none"> - Valorisation du travail - Complément de salaire important 	<ul style="list-style-type: none"> - Revenus peuvent être irrégulier - Sujet aux aléas de l'actualité économique, politique...

3.5. Citer, *sur votre copie*, deux autres éléments de motivation pouvant être utilisés pour dynamiser une équipe commerciale. **2 pts (1 pt par élément)**

- Concours,
- Avantages en nature (véhicule de fonction, téléphone, ordinateur...),
- Conditions de remboursement des frais.

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/9

Suivi activité chefs de secteur mai 2018

Nom des commerciaux	Objectif de CA en €	CA réalisé en €	Taux de réalisation des objectifs en % (2,5 pts)	Pourcentage retenu pour le calcul de la commission (1 pt)	Montant de la commission en € (2 pts)	Montant de la prime sur objectif en € (1 pt)	Montant de la rémunération totale en € (2 pts)
M. Duchêne	49.414,00	48.000,00	97,73 (1)	0,15	72 (2)	0	1272 (3)
Mme Bouhani	45.678,00	49.008,00	107,29	0,20	98,02	100	1398,02
M. Gall	60.540,00	67.200,00	111,00	0,35	235,20	150	1585,20
Mme Farak	58.655,00	71.345,00	121,63	0,50	356,73	250	1806,73
	214.287,00	233.113,00	110,86				

Arrondir à deux chiffres après la virgule.

Justification des calculs (1,5 pt)

(1) : $(48000/49414)*100$

(2) : $48000*0,15/100$

(3) : $1200+72+0$

Baccalauréat Professionnel Vente	1806-VE T 22 c	Session 2018	DOSSIER CORRIGÉ
E2 – Épreuve technologique E22 - U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 9/9