



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil - BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) - Session 2014

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen s'inscrit dans le cadre de l'épreuve E4 du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO). Les étudiants doivent analyser des situations commerciales réelles, développer des stratégies de vente et de management, et proposer des solutions adaptées à des problématiques rencontrées dans une gare, en l'occurrence la gare de Forbach.

2. Correction des questions

Dossier 1 : Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel »

1.1 Concevez un tableau de bord pour le service « train + hôtel » sur la zone Est-Mosellane. Complétez-le et commentez vos résultats.

La question demande de créer un tableau de bord qui présente les indicateurs de performance du service « train + hôtel ». Les indicateurs peuvent inclure :

- Nombre de services vendus
- Objectif de vente
- Taux de satisfaction client
- Chiffre d'affaires généré

Il est également attendu un commentaire sur les résultats, par exemple :

Exemple de réponse :

En 2013, la gare de Forbach a vendu 1 004 services « train + hôtel », atteignant 94,7% de l'objectif fixé à 1 060. Ce résultat montre une légère baisse par rapport à 2012 (1 002 services vendus). Le taux de satisfaction client est de 82%, ce qui est positif, mais il reste des marges d'amélioration, notamment en matière de conseil sur les services complémentaires.

1.2 Analysez les performances de l'équipe commerciale de la gare de Forbach et de chacun de ses membres.

Il faut analyser les résultats individuels des vendeurs et leur contribution à l'objectif global. Les performances peuvent être évaluées en fonction des objectifs atteints et des compétences observées.

Exemple de réponse :

En 2013, Pierre est le meilleur vendeur avec 435 services vendus, représentant 41,5% des ventes totales. Elodie et Yasmina montrent une performance stable, tandis que Jean Maxence a des difficultés avec seulement 152 ventes, indiquant un besoin de formation.

1.3 Proposez les actions de formation adaptées à chaque vendeur.

Il est important de proposer des formations ciblées en fonction des besoins observés lors des performances individuelles.

- **Elodie** : Formation sur le logiciel de vente « train + hôtel ».
- **Pierre** : Formation sur l'empathie et le relationnel client.
- **Yasmina** : Formation sur la présentation des services.
- **Jean Maxence** : Formation sur les techniques de vente et gestion des objections.

Dossier 2 : Prévision de l'activité 2014 de la gare de Forbach

2.1 Déterminez l'objectif assigné à l'équipe pour l'année 2014.

Pour déterminer l'objectif, il faut prendre en compte les performances de 2013 et les tendances de croissance. On peut envisager une augmentation de 5% de l'objectif de vente.

Exemple de réponse :

L'objectif pour 2014 est donc fixé à $1\,060 \times 1,05 = 1\,113$ services.

2.2 Chiffrez l'effort à accomplir sur les huit derniers mois de l'année pour atteindre l'objectif annuel.

Il faut d'abord calculer le nombre de services déjà vendus en 2014 et déterminer combien restent à vendre.

Exemple de réponse :

Si 271 services ont été vendus sur les 4 premiers mois, il reste $1\,113 - 271 = 842$ services à vendre sur 8 mois, soit $842 / 8 = 105,25$ services par mois, arrondi à 106 services par mois.

2.3 Déterminez le budget prévisionnel de cet événement.

Le budget doit inclure les coûts de l'emplacement, des agents, des prospectus, etc.

Exemple de réponse :

Coût emplacement : $12 \text{ €} \times 6 \text{ m}^2 = 72 \text{ €}$

Coût agents : $2 \text{ agents} \times 10,50 \text{ €} \times 8 \text{ heures} = 168 \text{ €} + \text{charges (46\%)} = 245,28 \text{ €}$

Coût prospectus : $5\,000 / 4 \times 120 \text{ €} = 1\,500 \text{ €}$

Coût visuel : 100 €

Total = $72 + 245,28 + 1\,500 + 100 = 1\,917,28 \text{ €}$.

Dossier 3 : Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach

3.1 Réalisez une analyse critique de l'annonce d'offre d'emploi.

Il faut évaluer la clarté, la pertinence et l'attractivité de l'annonce.

Exemple de réponse :

L'annonce est claire et précise sur les missions, mais manque d'attrait sur les avantages du poste. Il serait utile d'ajouter des éléments sur la formation et l'évolution de carrière.

3.2 Comparez les deux solutions possibles (CDD et contrat d'apprentissage) en termes de coûts

et de management. Concluez.

Il faut comparer les coûts salariaux, les charges, et les bénéfices en termes de formation et de gestion.

Exemple de réponse :

Le CDD coûte plus cher en charges (20%) par rapport au contrat d'apprentissage. Cependant, le contrat d'apprentissage permet une formation continue et une intégration plus progressive. La solution la plus avantageuse serait le contrat d'apprentissage, favorisant l'intégration et le développement des compétences.

Dossier 4 : Gestion des risques dans la gare de Forbach

4.1 Concevez un graphique permettant de qualifier les risques.

Le graphique doit évaluer la gravité et la fréquence des risques.

Exemple de réponse :

Un graphique en matrice avec la gravité sur l'axe vertical et la fréquence sur l'axe horizontal, permettant de classer les risques de manière visuelle.

4.2 Placez sur ce graphique les situations à risques s'étant déroulées dans l'agence commerciale de la gare de Forbach.

Il faut positionner chaque situation sur le graphique en fonction de leur gravité et fréquence.

Exemple de réponse :

Les chutes seraient placées dans la zone rouge (haute gravité, fréquence élevée), tandis que la fatigue visuelle serait dans une zone moins critique.

4.3 Présentez l'ordre du jour de la réunion.

L'ordre du jour doit inclure les points à aborder lors de la réunion d'information.

Exemple de réponse :

- Introduction et objectifs de la réunion
- Présentation du document unique
- Analyse des risques identifiés
- Actions de prévention à mettre en place
- Questions et échanges

4.4 Présentez l'organisation de la réunion en en détaillant les étapes ainsi que le matériel nécessaire.

Il faut décrire comment la réunion sera structurée et le matériel requis.

Exemple de réponse :

La réunion se déroulera en trois étapes : présentation, discussion, et conclusion. Le matériel nécessaire inclut un projecteur, des copies du document unique, et un tableau blanc pour les échanges.

4.5 Proposez des actions managériales permettant de mieux sensibiliser l'équipe à la prévention des risques définie dans le document unique.

Il faut proposer des actions concrètes pour sensibiliser l'équipe.

Exemple de réponse :

- Organiser des formations régulières sur la sécurité
- Mettre en place des affichages sur les consignes de sécurité
- Réunions mensuelles pour discuter des risques et des solutions

| 3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes incluent le manque de précision dans les calculs et l'analyse des données. Il est crucial de bien lire les annexes et de justifier chaque réponse par des données chiffrées. Les étudiants doivent également veiller à structurer leurs réponses de manière claire et logique.

Conseils pour l'épreuve

- Lire attentivement chaque question et identifier les attentes spécifiques.
- Utiliser des exemples concrets et des données chiffrées pour étayer vos réponses.
- Organiser vos réponses de manière claire, avec des titres et des sous-titres si nécessaire.
- Prévoir du temps à la fin pour relire et corriger vos réponses.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.