



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 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen est destiné aux étudiants du BTS Management Commercial Opérationnel (BTS MCO) lors de la session 2015. L'épreuve E4 se concentre sur le développement de la relation client et la vente conseil. Les étudiants doivent traiter des cas pratiques liés à l'extension d'un point de vente, à la constitution d'une équipe de vente, et à la mise en place d'opérations promotionnelles.

2. Correction question par question

Dossier 1 : Étude du projet d'extension du point de vente

1.1 Calculez le résultat d'exploitation prévisionnel 2015 pour le nouvel espace de vente.

Pour calculer le résultat d'exploitation prévisionnel, nous devons d'abord déterminer le chiffre d'affaires prévisionnel et les charges d'exploitation.

- Chiffre d'affaires prévisionnel = Surface (m²) x CA/m² = 300 m² x 6000 € = 1 800 000 €
- Coût d'achat = Chiffre d'affaires x (1 - Taux de marque) = 1 800 000 € x (1 - 0,20) = 1 440 000 €
- Charges d'exploitation = Loyer + Charges de personnel + Impôts + Amortissements + Frais bancaires
- Loyer = 5000 € x 12 = 60 000 €
- Charges de personnel = 9000 € x 3 mois = 27 000 € (à partir de l'ouverture)
- Amortissements = 270 000 € / 5 = 54 000 € (à partir de septembre)
- Frais bancaires = 1820 €

Les charges totales pour 2015 (9 mois) = 60 000 + 27 000 + 54 000 + 1820 = 141 820 €

Résultat d'exploitation = Chiffre d'affaires - Coût d'achat - Charges d'exploitation = 1 800 000 - 1 440 000 - 141 820 = 218 180 €.

1.2 Analysez la situation financière de l'entreprise avant l'extension du point de vente.

Pour analyser la situation financière, nous devons calculer le fonds de roulement net global (FRNG), le besoin en fonds de roulement (BFR) et la trésorerie.

- FRNG = Ressources stables - Actif immobilisé = (2 293 910 + 1 589 876) - (305 230 + 386 699 + 74 143) = 2 163 724 €
- BFR = Actif circulant - Passif circulant = (5 626 962 + 845 656 + 293 830) - (3 340 707 + 51 260 + 256 767) = 3 117 714 €
- Trésorerie = Disponibilités - Dettes = 293 830 - (3 340 707 + 51 260 + 256 767) = -3 354 904 €

Commentaires : L'entreprise présente un FRNG positif, mais un BFR négatif, ce qui indique une tension de trésorerie.

1.3 Présentez les quatre premières lignes du tableau d'amortissement de l'emprunt.

Pour établir le tableau d'amortissement, nous devons d'abord calculer l'annuité de l'emprunt.

- Montant emprunté = 270 000 € (agencement) + 60 000 € (fonds de commerce) = 330 000 €.
- Taux d'intérêt mensuel = 3,24% / 12 = 0,27% = 0,0027.
- Annuité = $V_0 \times i / (1 - (1 + i)^{-n}) = 330\,000 \times 0,0027 / (1 - (1 + 0,0027)^{-60}) = 6\,000$ € (approximatif).

Exemple de tableau d'amortissement :

- 1ère ligne : 1er mois, Intérêt : 891 €, Amortissement : 5 109 €, Restant dû : 324 891 €.
- 2ème ligne : 2ème mois, Intérêt : 877 €, Amortissement : 5 123 €, Restant dû : 319 768 €.
- 3ème ligne : 3ème mois, Intérêt : 861 €, Amortissement : 5 139 €, Restant dû : 314 629 €.
- 4ème ligne : 4ème mois, Intérêt : 848 €, Amortissement : 5 152 €, Restant dû : 309 477 €.

1.4 Évaluez les incidences de l'investissement prévu et de son financement sur le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie au 1er octobre 2015.

Les incidences de l'investissement sur le FR, BFR et trésorerie sont les suivantes :

- Investissement total = 330 000 € (ajouté au passif).
- Augmentation du BFR par l'augmentation des stocks et créances.
- Impact sur la trésorerie : diminution immédiate de la trésorerie de 330 000 €.

Conclusion : L'ouverture du nouvel espace va initialement aggraver la situation de trésorerie, mais le chiffre d'affaires prévisionnel devrait compenser cette situation à long terme.

1.5 Déterminez la durée nécessaire pour préparer l'ouverture du nouvel espace commercial.

En se basant sur la liste des tâches préalables :

- Nettoyage : 2 semaines
- Aménagement : 3 semaines
- Traitement des devis : 2 semaines
- Travaux d'agencement : 4 semaines
- Réception de l'équipement : 1 semaine
- Installation : 2 semaines
- Choix de l'assortiment : 1 semaine
- Transfert des produits : 1 semaine
- Recrutement : 2 semaines
- Communication : 2 semaines
- Distribution de flyers : 1 semaine

Durée totale = 2 + 3 + 2 + 4 + 1 + 2 + 1 + 1 + 2 + 2 + 1 = 22 semaines.

Dossier 2 : Constitution de l'équipe du nouvel espace de vente « Guitares et amplis »

2.1 Présentez les avantages et les inconvénients d'un recrutement en interne et en externe.

Avantages et inconvénients :

- **Recrutement interne :**
 - Avantages : connaissance de l'entreprise, motivation des employés, moins de coûts.
 - Inconvénients : manque de nouvelles idées, risque de jalousies.
- **Recrutement externe :**

- Avantages : nouvelles compétences, diversité des idées.
- Inconvénients : coûts plus élevés, temps d'adaptation plus long.

2.2 Présentez un outil de sélection. À partir de cet outil, sélectionnez un candidat.

Un outil de sélection efficace est la grille d'évaluation des compétences. En utilisant cette grille pour les candidats Élise et Franck, Élise se démarque par son expérience et sa motivation, tandis que Franck montre des lacunes en gestion d'équipe.

Conclusion : Élise Rodrigues est le candidat recommandé pour le poste.

2.3 Calculez, pour les trois premiers mois d'activité, le volume mensuel d'heures de travail nécessaires pour assurer le fonctionnement optimal du nouvel espace de vente « Guitares et amplis ». Déduisez le nombre de vendeurs nécessaires. Concluez.

Calcul des heures de travail :

- Nombre de visiteurs = 4000 (octobre), 3200 (novembre), 4800 (décembre).
- Taux de transformation = 40%.
- Temps moyen par client = 15 minutes.
- Heures nécessaires = (Nombre de clients x Temps par client) / 60.

Exemple pour octobre : $(4000 \times 0,4 \times 15) / 60 = 400$ heures.

Pour novembre et décembre, le même calcul donne respectivement 320 heures et 480 heures. Total = $400 + 320 + 480 = 1200$ heures.

Nombre de vendeurs nécessaires = Total heures / (151,67 heures par vendeur) = $1200 / 151,67 = 7,9$, donc 8 vendeurs.

2.4 Proposez des solutions managériales afin d'adapter la taille de l'équipe commerciale aux besoins.

Solutions managériales :

- Recrutement flexible : embaucher des vendeurs supplémentaires lors des périodes de forte affluence.
- Formation continue : améliorer les compétences des vendeurs existants pour optimiser leur efficacité.
- Gestion des plannings : ajuster les horaires de travail en fonction des prévisions de trafic.

Dossier 3 : Opération promotionnelle d'ouverture et analyse des performances

3.1 Calculez le nombre de guitares « South State C50 » à vendre le jour de l'opération promotionnelle afin d'atteindre le seuil de rentabilité.

Pour atteindre le seuil de rentabilité, il faut couvrir les coûts fixes de la promotion.

- Coût total de la promotion = $90 + 110 + 495 + 500 + 280 = 1475$ €.
- Prix de vente après remise = $150 \text{ €} - (20\% \text{ de } 150 \text{ €}) = 120 \text{ €}$.
- Seuil de rentabilité = Coût total / Prix de vente = $1475 / 120 = 12,29$, donc 13 guitares.

3.2 Présentez et complétez un tableau de bord permettant de comparer les performances des différentes familles de produits avant agrandissement du point de vente.

Un tableau de bord efficace doit inclure les chiffres d'affaires, les marges et les objectifs de chaque catégorie de produits. Exemple :

Famille de produits	Chiffre d'affaires HT	Objectif	Marge
Guitares électriques	330 000 €	311 850 €	79 500 €
Guitares acoustiques	472 500 €	493 750 €	103 950 €

3.3 Commentez les résultats obtenus. Vous en déduirez la famille de produits à promouvoir.

Les résultats montrent que les guitares acoustiques ont la meilleure marge et dépassent l'objectif. Cela indique qu'il serait judicieux de promouvoir cette famille de produits lors de l'ouverture du nouvel espace.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les calculs ou les choix effectués.
- Oublier de prendre en compte tous les coûts dans les analyses financières.
- Ne pas structurer clairement les réponses, rendant la lecture difficile.

Points de vigilance :

- Vérifier les calculs financiers pour éviter les erreurs de base.
- Être précis dans l'analyse des données fournies.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer les propos.

Conseils pour l'épreuve

- Bien lire chaque question et identifier ce qui est demandé.
- Structurer vos réponses pour faciliter la compréhension.
- Utiliser des tableaux et des graphiques si nécessaire pour appuyer vos analyses.
- Prendre le temps de relire vos réponses avant de rendre votre copie.

© 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.