



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 2016

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E4 du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) et porte sur le développement de la relation client et la vente conseil. L'agence Banque Populaire de Vitry-le-François est mise en situation pour analyser ses performances commerciales et développer son portefeuille de clients professionnels.

2. Correction question par question

1.1 Présentez et complétez un tableau de bord permettant d'analyser les performances commerciales de l'agence sur les deux segments (particuliers et professionnels).

La question demande de créer un tableau de bord qui compare les performances des clients particuliers et professionnels. Les éléments à inclure sont :

- Nombre de clients
- Montant de l'épargne collectée
- Montant des crédits accordés
- Nombre de contrats de prévoyance

Voici un exemple de tableau :

Indicateurs	Particuliers	Professionnels
Nombre de clients	33 000	7 000
Épargne (en k€)	80	131
Crédits (en k€)	92	117
Contrats de prévoyance	70	46

1.2 Commentez les résultats de l'agence de Vitry-le-François par rapport aux performances du groupe de Châlons-en-Champagne sur le segment des clients professionnels.

Il est important de comparer les performances de l'agence avec celles du groupe. On observe que :

- Le nombre de clients professionnels a augmenté de 3% pour le groupe et de 0,9% pour l'agence.
- Le montant des crédits accordés est légèrement inférieur à l'objectif du groupe.
- Le nombre de contrats de prévoyance est également en dessous de l'objectif.

Ces résultats montrent que l'agence doit intensifier ses efforts pour rattraper son retard par rapport au groupe.

1.3 Identifiez sur le segment des clients professionnels, les causes des contre-performances de l'agence et de son conseiller.

Les causes des contre-performances peuvent être :

- Concurrence accrue avec d'autres établissements financiers.
- Manque de personnel pour gérer le portefeuille clients.
- Absence de stratégie de prospection efficace.
- Conjoncture économique défavorable dans la région.

1.4 Proposez des actions managériales améliorant la situation de l'agence pour le segment des professionnels.

Pour améliorer la situation, plusieurs actions peuvent être envisagées :

- Renforcer l'équipe de conseillers clients professionnels.
- Mettre en place une stratégie de prospection ciblée.
- Organiser des événements pour fidéliser et attirer de nouveaux clients.
- Former les conseillers sur les produits spécifiques aux professionnels.

2.1 Analysez la faisabilité du projet.

Pour analyser la faisabilité, il faut examiner :

- Le chiffre d'affaires de la SARL MILLAU, qui est en croissance.
- Les marges bénéficiaires et la capacité de remboursement.
- Les besoins en financement et les conditions proposées.

La faisabilité semble positive si les flux de trésorerie permettent de couvrir les remboursements.

2.2 Portez un avis motivé sur le projet.

L'avis sur le projet doit prendre en compte :

- Le potentiel de rentabilité du tractopelle pour l'entreprise.
- La solidité financière de la SARL MILLAU.
- Les risques associés à l'investissement.

En conclusion, le projet est viable si le retour sur investissement est assuré.

2.3 Déterminez le coût total du financement du projet de M. MILLAU.

Pour calculer le coût total du financement, on utilise la formule :

$$\text{Remboursement par période} = V_0 \times i / (1 - (1 + i)^{-n})$$

Avec :

- $V_0 = 63\,500 \text{ €}$
- $n = 7 \text{ ans (84 mois)}$
- $i = 2,3\% / 12 = 0,0019167 \text{ par mois}$

Le coût total inclura également les frais de dossier et l'assurance.

3.1 Vérifiez si la date prévue pour le début des préparatifs pourra être respectée.

Pour vérifier si la date des préparatifs est respectée, il faut comparer la date de début (24 mai) avec la date de l'événement (15 juin). Il reste 22 jours pour préparer l'événement, ce qui est suffisant si les

tâches sont bien planifiées.

3.2 Proposez des solutions pour maintenir la date de l'événement au 15 juin 2016.

Pour respecter la date, il est conseillé de :

- Prioriser les tâches critiques dans le calendrier.
- Mobiliser des ressources supplémentaires si nécessaire.
- Établir un suivi régulier de l'avancement des préparatifs.

3.3 Concevez un tableau de bord permettant de mesurer l'impact de l'événement commercial sur les performances du segment des clients professionnels de l'agence durant le mois suivant l'événement.

Le tableau de bord doit inclure :

- Nombre de nouveaux clients.
- Montant des contrats signés.
- Feedback des participants sur l'événement.

Voici un exemple de tableau :

Indicateurs	Avant l'événement	Après l'événement
Nombre de clients professionnels	224	?
Montant des contrats signés	117 k€	?
Feedback positif (%)	-	?

3.4 Présentez et expliquez les étapes nécessaires au bon déroulement de la réunion.

Les étapes à suivre pour la réunion sont :

- Préparation de l'ordre du jour.
- Envoi des convocations aux participants.
- Préparation des supports de présentation.
- Conduite de la réunion avec prise de notes.
- Suivi des décisions prises après la réunion.

3.5 Précisez le contenu de la convocation à la réunion à afficher dans la salle de repos du personnel.

La convocation doit inclure :

- Objet de la réunion : Présentation de l'événement commercial.
- Date et heure de la réunion.
- Lieu : Salle de réunion de l'agence.
- Participants : Tous les collaborateurs.
- Ordre du jour : Discussion sur l'événement et préparation.

3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, nous avons abordé les différentes questions du sujet en fournissant des réponses

structurées et argumentées. Voici quelques points de vigilance :

- Veillez à bien lire chaque question et à répondre précisément aux attentes.
- Utilisez des tableaux et des graphiques pour illustrer vos propos lorsque cela est pertinent.
- Argumentez vos réponses avec des données chiffrées et des analyses pertinentes.

Conseils pour l'épreuve :

- Gérez votre temps efficacement pour traiter toutes les questions.
- Restez clair et concis dans vos réponses.
- Relisez-vous pour éviter les erreurs de calcul ou de logique.

© 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.