



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 2017

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen est destiné aux étudiants du BTS Management Commercial Opérationnel (BTS MCO) et porte sur le développement de la relation client et la vente conseil. Les candidats doivent analyser des performances commerciales, gérer une équipe et proposer des actions promotionnelles dans un contexte concurrentiel.

2. Correction des questions

2.1 Dossier 1 : Les performances du secteur décoration

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord des performances du secteur décoration.

Il est attendu que les étudiants identifient des indicateurs clés tels que :

- Chiffre d'affaires (CA) par rayon
- Coût d'achat des marchandises vendues (CAMV)
- Nombre de passages en caisse
- Taux de transformation (CA / Nombre de passages)

Le tableau pourrait ressembler à ceci :

Rayon	CA 2016	CA 2015	CAMV 2016	CAMV 2015	Passages 2016	Passages 2015	Taux de transformation
Décoration	13 537	13 186	9 491	9 211	281 175	271 585	(CA / Passages)

1.2 Analysez les performances commerciales et financières du secteur décoration.

Pour cette question, les étudiants doivent comparer les chiffres de 2016 et 2015 :

- Évaluer la croissance du chiffre d'affaires.
- Analyser le coût d'achat par rapport au chiffre d'affaires pour déterminer la marge.
- Discuter de l'impact de la concurrence sur les performances.

Exemple de réponse :

Le chiffre d'affaires du secteur décoration a augmenté de 2,65 % entre 2015 et 2016, ce qui indique une tendance positive malgré la concurrence croissante. Le coût d'achat a également augmenté, mais la marge brute reste satisfaisante, ce qui montre une bonne gestion des coûts.

2.2 Dossier 2 : La gestion de l'équipe du secteur décoration

2.1 Calculez le nombre d'heures de travail nécessaires pour assurer la qualité de service à la clientèle.

Les étudiants doivent utiliser les données de l'annexe 2 pour estimer le besoin en personnel en fonction des flux de clients.

Exemple de calcul :

- Pour un flux élevé (degré 3), il faut 4 personnes.
- Calcul des heures : 4 personnes x 11 heures (horaires d'ouverture) x 6 jours = 264 heures par semaine.

2.2 Déterminez si le potentiel d'heures de travail actuellement disponibles est suffisant.

Les étudiants doivent comparer les heures disponibles avec les heures nécessaires calculées précédemment. Par exemple :

Si l'équipe actuelle compte 5 conseillers travaillant chacun 35 heures par semaine, cela donne 175 heures disponibles, ce qui est insuffisant par rapport aux 264 heures nécessaires.

2.3 Présentez les avantages et inconvénients des solutions managériales possibles.

Les étudiants doivent proposer plusieurs solutions, telles que :

- Recrutement d'un nouveau conseiller (avantage : augmentation de la capacité, inconvénient : coûts supplémentaires).
- Réorganisation des horaires de travail (avantage : flexibilité, inconvénient : complexité de gestion).

2.4 Élaboration d'un outil de classement des candidatures.

Les étudiants doivent créer un tableau de classement basé sur les critères tels que :

- Expérience professionnelle
- Compétences spécifiques
- Qualités personnelles

2.5 Choisissez le la candidat.e à retenir. Justifiez votre réponse.

Une réponse attendue pourrait être :

Je choisis Hoa Tran pour son expérience significative dans le secteur de la décoration et ses compétences relationnelles, qui sont cruciales pour le poste.

2.6 Construisez le planning du rayon éclairage.

Les étudiants doivent intégrer le nouveau conseiller dans le planning existant tout en respectant les contraintes de repos et de présence.

2.7 Proposez une solution qui respecte les contraintes de présence.

Une solution pourrait être d'organiser des rotations de travail pour garantir la présence d'un nombre suffisant de conseillers tout en respectant les jours de repos.

2.3 Dossier 3 : L'opération « PODIUM DÉCORATION »

3.1 Présentez un schéma d'ordonnancement des tâches.

Les étudiants doivent créer un diagramme de Gantt ou un tableau chronologique des tâches nécessaires à la mise en place de l'opération.

3.2 Indiquez les tâches de la préparation à éviter.

Les tâches critiques à éviter sont celles qui pourraient retarder la campagne de communication, comme la négociation avec la centrale d'achat.

3.3 Calculez le coût de la communication pour l'opération.

Les étudiants doivent utiliser les données de l'annexe 9 pour calculer le coût total de la communication en fonction des consultations estimées.

3.4 Calculez le résultat prévisionnel de l'opération.

Il faut établir un tableau avec le chiffre d'affaires prévisionnel, les coûts et les marges pour déterminer le résultat.

3.5 Déterminez le seuil de rentabilité de cette opération.

Le seuil de rentabilité peut être calculé en utilisant la formule : Seuil de rentabilité = Coûts fixes / (Prix de vente unitaire - Coût variable unitaire).

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes incluent :

- Oublier de justifier les choix faits dans les réponses.
- Ne pas utiliser les données fournies dans les annexes.
- Ne pas structurer les réponses de manière claire et logique.

Conseils pour l'épreuve

- Lire attentivement chaque question et identifier les attentes spécifiques.
- Utiliser des tableaux et des graphiques pour présenter des données de manière claire.
- Justifier chaque choix avec des données concrètes et des analyses.
- Gérer son temps efficacement pour répondre à toutes les questions.

© 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.