



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 2018

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen porte sur l'épreuve E4 du BTS Management Commercial Opérationnel. Il se concentre sur la gestion des unités commerciales, à travers l'analyse des performances commerciales, le choix de financement, la mise en place d'opérations promotionnelles et le recrutement. Les étudiants doivent démontrer leur capacité à analyser des données, à proposer des solutions et à justifier leurs choix.

2. Correction des questions

Dossier 1 : Analyse des performances commerciales de la boutique de Boé

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord permettant d'analyser les performances commerciales des familles de produits vendues dans la boutique "Le Marché du Pêcheur" de Boé.

L'étudiant doit créer un tableau qui présente les chiffres d'affaires (CA) et les taux de marque pour chaque famille de produits pour les années 2016 et 2017. Le tableau doit inclure les colonnes suivantes : Famille de produits, CA 2016, Taux de marque 2016, CA 2017, Taux de marque 2017.

Exemple de tableau :

Famille de produits	CA 2016 (en €)	Taux de marque 2016 (%)	CA 2017 (en €)	Taux de marque 2017 (%)
Plateaux grill	4 990	28,12	6 910	30,32
Barquettes LS	350 520	30,00	320 250	27,99
Sauces	4 825	41,00	7 310	46,17
Soupes	5 830	35,00	9 950	43,37
Fumaison	58 190	29,00	83 190	38,38
Total	424 355	/	427 610	/

1.2 Analysez les résultats.

Pour analyser les résultats, l'étudiant doit examiner les variations du CA et des taux de marque entre 2016 et 2017. Il est important de noter les familles de produits qui ont connu une augmentation ou une diminution significative.

Exemple d'analyse :

- Les plateaux grill ont vu leur CA augmenter de manière significative, passant de 4 990 € à 6 910 €, avec un taux de marque également en hausse.
- Les barquettes LS, en revanche, ont subi une baisse de CA, ce qui est préoccupant, car cela représente une part importante des ventes.
- Les sauces et les soupes ont montré une bonne performance avec des taux de marque en hausse, ce qui est positif pour la rentabilité.
- La fumaison a également progressé, ce qui indique une bonne acceptation des produits par les clients.

1.3 Comparez les performances du magasin de Boé avec celles du réseau entre les années 2016 et 2017.

L'étudiant doit comparer les performances de la boutique de Boé avec celles du réseau MERICQ, en se basant sur les données fournies dans les annexes. Il est essentiel de mettre en évidence les écarts de performance.

Exemple de comparaison :

- Le CA total de la boutique de Boé est de 427 610 €, tandis que le CA total du réseau est de 9 792,3 K€, ce qui montre que Boé représente une part significative.
- Le taux de marque des barquettes LS est de 27,99 % à Boé, inférieur au taux de 10 % du réseau, indiquant un besoin d'amélioration.
- Les plateaux grill à Boé ont un taux de marque de 30,32 %, supérieur à la moyenne du réseau, ce qui est un point positif.

Dossier 2 : Choix d'un mode de financement

2.1 Présentez le tableau de remboursement de l'emprunt.

L'étudiant doit établir un tableau de remboursement de l'emprunt de 20 000 € sur 5 ans avec un taux d'intérêt de 1,5 %. Le tableau doit inclure les colonnes suivantes : Année, Montant de l'annuité, Intérêts, Amortissement, Capital restant dû.

Exemple de tableau :

Année	Montant de l'annuité	Intérêts	Amortissement	Capital restant dû
-------	----------------------	----------	---------------	--------------------

1	4 400	300	4 100	15 900
2	4 400	238,50	4 161,50	11 738,50
3	4 400	176,78	4 223,22	7 515,28
4	4 400	112,69	4 287,31	3 227,97
5	4 400	48,42	4 351,58	0

2.2 Déterminez les flux annuels nets de trésorerie si le magasin retient un mode de financement mixte.

Pour déterminer les flux annuels nets, l'étudiant doit prendre en compte le CA supplémentaire, les charges supplémentaires et la dotation aux amortissements. Les flux nets se calculent comme suit :

Formule : Flux nets = CA supplémentaire - Charges supplémentaires - Amortissement

Exemple de calcul :

- CA supplémentaire : 47 580 €
- Charges supplémentaires : 34 404 €
- Amortissement : 5 060 €
- Flux nets = 47 580 - 34 404 - 5 060 = 8 116 €

2.3 Proposez la modalité de financement la plus intéressante sur le plan financier pour le magasin.

L'étudiant doit justifier le choix entre le financement mixte et le financement sur fonds propres. Le financement mixte est souvent plus intéressant car il permet de conserver des fonds propres pour d'autres investissements tout en bénéficiant d'un emprunt à faible taux d'intérêt.

Justification :

- Le financement mixte permet d'augmenter le CA sans trop solliciter les fonds propres.
- Il offre une flexibilité financière en cas de besoin de liquidités.
- Les coûts d'intérêts sont faibles et peuvent être compensés par l'augmentation des ventes.

Dossier 3 : Opération promotionnelle sur les produits Darfresh®

3.1 Déterminez la durée minimale de préparation nécessaire au lancement de l'opération promotionnelle.

L'étudiant doit se baser sur le tableau de planification des tâches pour déterminer la durée totale nécessaire pour préparer l'opération. Il doit additionner les durées des tâches pertinentes.

Exemple de calcul :

- Tâche A : 3 jours
- Tâche B : 20 jours
- Tâche C : 2 jours
- Tâche D : 2 jours
- Tâche E : 10,5 jours
- Tâche F : 0,5 jour
- Tâche G : 0,5 jour
- Tâche H : 1,5 jour
- Tâche I : 1 jour
- Tâche J : 0,5 jour
- Tâche K : 1 jour
- Tâche L : 1 jour

Durée totale : $3 + 20 + 2 + 2 + 10,5 + 0,5 + 0,5 + 1,5 + 1 + 0,5 + 1 + 1 = 44,5$ jours

3.2 Déterminez la modalité promotionnelle la plus intéressante pour le magasin de Boé.

Pour choisir la modalité promotionnelle la plus intéressante, l'étudiant doit comparer les deux options proposées en termes de coûts et de bénéfices attendus.

Analyse des modalités :

- Modalité 1 : Réduction de prix - Augmentation des ventes en volume.
- Modalité 2 : Vente par lot - Prix fixe avec prévision de ventes.

Conclusion : La modalité 1 peut générer plus de ventes, mais la modalité 2 offre une meilleure prévisibilité des revenus.

3.3 Proposez à Michel BERH des actions managériales destinées à motiver son équipe de vente durant la période promotionnelle.

L'étudiant doit proposer des actions concrètes pour motiver l'équipe de vente, telles que :

- Organiser des formations sur les produits Darfresh®.
- Mettre en place un système de primes pour les meilleures performances de vente.

- Créer un esprit d'équipe à travers des activités de groupe.
- Communiquer régulièrement sur les objectifs de vente et les résultats.

Dossier 4 : Préparation du recrutement d'un nouveau responsable

4.1 Justifiez le recours au recrutement en interne pour la personne promue.

L'étudiant doit justifier pourquoi le recrutement interne est bénéfique pour l'entreprise, en mettant en avant des points tels que :

- Connaissance de l'entreprise et de ses valeurs.
- Motivation des employés et promotion de la culture d'entreprise.
- Réduction des coûts de recrutement et de formation.

4.2 Proposez une annonce de recrutement pour le poste à pourvoir dans le magasin de Boé.

L'annonce doit être claire et attractive, incluant les missions, le profil recherché et les modalités de candidature.

Exemple d'annonce :

Intitulé du poste : Responsable de la boutique "Le Marché du Pêcheur" - Boé

Missions : Gérer l'équipe, optimiser les ventes, assurer la satisfaction client.

Profil recherché : Expérience en vente, compétences managériales, connaissance des produits de la mer.

Modalités de candidature : Envoyer CV et lettre de motivation à [adresse email].

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes à éviter incluent :

- Oublier d'analyser les données chiffrées en profondeur.
- Ne pas justifier les choix de financement ou de promotion.
- Ne pas respecter la structure demandée dans les réponses.

Points de vigilance :

- Veillez à bien comprendre chaque question et à répondre de manière précise.
- Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos propos.
- Organisez vos réponses de manière claire et logique.

Conseils pour l'épreuve :

- Gérez votre temps efficacement pour couvrir toutes les questions.
- Relisez vos réponses pour corriger d'éventuelles erreurs.
- Utilisez des graphiques ou tableaux si cela peut clarifier vos analyses.

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.