



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 2019

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen est destiné aux étudiants du BTS Management Commercial Opérationnel, et porte sur le développement de la relation client et la vente conseil. Il se compose de trois dossiers principaux : l'analyse des performances de l'unité commerciale, la mise en place d'un nouveau concept de magasin et une opération de liquidation de stocks.

2. Correction des questions

Dossier 1 : Analyse des performances de l'unité commerciale

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord des performances commerciales du magasin.

Cette question demande aux étudiants de créer un tableau de bord qui présente les performances commerciales du magasin. Ils doivent inclure des indicateurs tels que le chiffre d'affaires, le taux de transformation, et le nombre de clients.

Exemple de tableau :

- **Chiffre d'affaires HT** : 682 652 € (PE), 892 853 € (AH)
- **Taux de transformation** : 38,8% (PE), 37,7% (AH)
- **Nombre de clients** : 34 889 (PE), 39 316 (AH)

1.2 Analysez les résultats obtenus et comparez-les avec les données du groupe.

Les étudiants doivent comparer les performances du magasin avec celles du groupe Damartex. Ils doivent mentionner que le chiffre d'affaires du groupe a augmenté de 3,5% entre 2017 et 2018, tandis que le magasin a un objectif de 0,5% d'augmentation pour 2019.

Il est important de souligner que le magasin doit continuer à performer malgré les travaux de réaménagement.

1.3 Présentez les arguments à destination de l'équipe pour maintenir son niveau de motivation dans la perspective de la mise en œuvre du nouveau concept.

Les arguments peuvent inclure :

- La modernisation du magasin attirera de nouveaux clients.
- Les ventes devraient augmenter grâce à une meilleure expérience client.
- Le personnel sera formé aux nouvelles pratiques, ce qui peut améliorer leur expertise.

Dossier 2 : Mise en place du concept LOUISE 3.0

2.1 Vérifiez, au moyen d'une représentation graphique de votre choix, que la durée prévue par

Madame Lascaux entre la fermeture et la réouverture du magasin est réaliste.

Les étudiants doivent créer un diagramme de Gantt ou un calendrier pour visualiser les tâches à réaliser entre la fermeture et la réouverture. Par exemple, la fermeture est prévue le 27 juillet et la réouverture le 26 août, ce qui laisse 30 jours pour les travaux.

2.2 Déterminez le nombre de vendeurs nécessaires par tranche horaire de chaque jour de la semaine 35.

Pour cela, les étudiants doivent utiliser les données de l'annexe 7 sur la répartition du chiffre d'affaires par jour et par tranche horaire. Par exemple, si le chiffre d'affaires de la semaine 35 est de 55 200 €, et que la productivité horaire est de 240 €, ils peuvent calculer le nombre d'heures nécessaires et le répartir sur les vendeurs.

2.3 Dressez un constat de la situation.

Les étudiants doivent faire un état des lieux sur l'impact de la fermeture sur les ventes, les clients et le personnel. Par exemple, mentionner que la fermeture peut entraîner une perte de chiffre d'affaires mais que le nouveau concept peut compenser cette perte à long terme.

Dossier 3 : Opération de liquidation de stocks

3.1 Justifiez le recours à une liquidation pour les produits présents en stock avant la fermeture du point de vente.

Les étudiants doivent expliquer que la liquidation permet d'écouler les stocks avant la fermeture, générant ainsi de la trésorerie et évitant des pertes sur des produits qui ne se vendent pas. Cela est en accord avec la réglementation sur les liquidations.

3.2 Calculez la marge et la trésorerie générées dans chacune des hypothèses pour la nappe toile infroissable "fleurs".

Pour chaque hypothèse, les étudiants doivent calculer :

- **Hypothèse 1** : Prix de vente = 34,95 €, Réduction = 30%, Stock = 70 unités.
- **Hypothèse 2** : Prix de vente = 34,95 €, Réduction = 45%, Stock = 80 unités.
- **Hypothèse 3** : Prix de vente = 34,95 €, sans réduction, Stock = 90 unités.

Les calculs doivent inclure la marge brute et le montant total de la trésorerie générée.

3.3 Déterminez l'impact des différentes hypothèses envisagées pour l'opération de liquidation, sur la trésorerie et la rentabilité du point de vente.

Les étudiants doivent analyser comment chaque hypothèse affecte la rentabilité et la trésorerie. Par exemple, une réduction plus importante peut entraîner une vente plus rapide mais réduire la marge unitaire.

3.4 Indiquez l'hypothèse à retenir pour atteindre l'objectif de Madame Lascaux.

Les étudiants doivent recommander l'hypothèse qui maximise la trésorerie tout en respectant la volonté de ne pas vendre à perte. Ils doivent justifier leur choix en fonction des calculs réalisés précédemment.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

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

Points de vigilance :

- Vérifiez toujours les calculs pour éviter les erreurs de chiffres.
- Assurez-vous que chaque réponse répond à la question posée.
- Utilisez des graphiques ou tableaux pour illustrer vos réponses lorsque cela est pertinent.

Conseils pour l'épreuve :

- Organisez votre temps pour chaque dossier afin de ne pas être pris par le temps.
- Relisez vos réponses avant de rendre votre copie pour corriger d'éventuelles fautes ou incohérences.
- Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos propos et montrer votre compréhension du sujet.

© 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.