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 :
formav.co/explorer

Management et Gestion des Unités Commerciales - Épreuve E4

Session 2014 • Code sujet : **MUMGUC** • Durée : **5 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel »** (3 questions) — **Page 3**
2. **Prévision de l'activité 2014 de la gare de Forbach** (3 questions) — **Page 5**
3. **Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach** (2 questions) — **Page 8**
4. **Gestion des risques dans la gare de Forbach** (5 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsmco.fr/assets/annales/bts-mco/E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil/2014/BTS MCO - E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil - Session 2014 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel »

La gare de Forbach cherche à développer et fidéliser sa clientèle autour du service « train + hôtel », proposé avec un partenaire hôtelier. Les annexes présentent les objectifs et réalisations des gares, les résultats des vendeurs, l'enquête de satisfaction et les informations sur leurs compétences et formations.

Question 1.1. Concevoir et compléter un tableau de bord du service « train + hôtel » pour la zone Est-Mosellane, puis commenter les résultats.

Gare	Objectif 2013	Réalisé 2013	Écart réalisé - objectif	Taux d'atteinte
Forbach	1 060	1 004	-56	94,72 %
Bouzonville	23	22	-1	95,65 %
Bening	23	22	-1	95,65 %
Saint-Avold	115	111	-4	96,52 %
Faulquemont	61	60	-1	98,36 %
Sarreguemines	205	197	-8	96,10 %
Bitche	20	20	0	100 %
Total zone	**1 507**	**1 436**	**-71**	**95,29 %**

L'écart correspond au réalisé moins l'objectif ; le taux d'atteinte est le réalisé divisé par l'objectif. La zone manque son objectif de 71 ventes et seule Bitche l'atteint. Forbach concentre le déficit le plus important, avec 56 ventes manquantes. La priorité commerciale est donc d'améliorer les résultats de la gare principale, tout en analysant les pratiques de Bitche et des gares les plus proches de leur cible.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Zone Est-Mosellane : 1 436 ventes sur 1 507, soit 95,29 % de l'objectif et un déficit de 71 ventes.

Question 1.2. Analyser les performances commerciales de l'équipe de la gare de Forbach et de chacun de ses membres.

L'objectif de Forbach est réparti également entre les quatre vendeurs, tous à temps complet : chacun doit vendre 265 services. L'équipe réalise 1 004 ventes, soit 56 de moins que l'objectif, mais progresse de 2 ventes par rapport à 2012.

Vendeur	Ventes 2012	Ventes 2013	Évolution	Part de l'objectif individuel
Élodie	200	203	+3	76,60 %
Pierre	428	435	+7	164,15 %
Yasmina	205	214	+9	80,75 %
Jean Maxence	169	152	-17	57,36 %
Équipe	**1 002**	**1 004**	**+2**	**94,72 % de l'objectif global**

Pierre est la locomotive et maîtrise la prestation. Élodie et Yasmina progressent, mais restent sous leur cible ; Jean Maxence recule nettement. L'enquête révèle un axe collectif de progrès : seuls 29 % des clients disent avoir reçu une présentation de Train + Hôtel et 51 % n'ont reçu aucune proposition de service. En outre, 34 % sont peu satisfaits des explications sur les conditions d'utilisation. L'attente est jugée efficace par 87 % des clients.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'équipe atteint 94,72 % de son objectif. Pierre dépasse sa cible ; Jean Maxence est le plus en difficulté. La présentation des services complémentaires reste à renforcer.

Question 1.3. Proposer les actions de formation adaptées à chaque vendeur.

1. **Élodie :** formation « Produits spécifiques » sur Train + Hôtel, complétée par un entraînement accompagné au logiciel de vente et un suivi des acquis.
2. **Pierre :** aucune lacune n'étant relevée, valoriser sa maîtrise en lui confiant un rôle de partage de pratiques auprès de l'équipe.
3. **Yasmina :** formations « Attitudes de service » et « Relation client » pour travailler l'empathie et l'adaptation au client, puis « Dialogue de vente » avec simulations.
4. **Jean Maxence :** formations « Dialogue de vente » et « Produits spécifiques », suivies de jeux de rôle et d'un accompagnement individuel en entretien client.

Le e-learning disponible toute l'année complète les formations de « Campus Formation ». Les quiz permettent à la responsable de vérifier les acquis et d'ajuster le suivi.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Élodie : logiciel et produit. Pierre : partage de pratiques. Yasmina : relation client et empathie. Jean Maxence : techniques de vente et maîtrise du produit.

2. Prévision de l’activité 2014 de la gare de Forbach

Après quatre mois d’activité, les ventes du service « train + hôtel » sont inférieures aux prévisions et la responsable veut atteindre l’objectif annuel. Les annexes fournissent les ventes historiques, les coefficients saisonniers, les ventes des premiers mois de 2014 et les coûts d’un salon promotionnel.

Question 2.1. Déterminer l’objectif assigné à l’équipe pour l’année 2014, en arrondissant les prévisions de vente à l’entier le plus proche.

Les six ventes annuelles de 2008 à 2013 servent à calculer la tendance par les moindres carrés. En codant les années de 1 à 6, la moyenne des ventes est de 944 et la moyenne des rangs de 3,5. La pente est le quotient de la somme des produits des écarts par la somme des carrés des écarts. On prolonge la droite jusqu’au rang 7 pour prévoir 2014, puis on arrondit à l’entier demandé.

Étape	Calcul	Résultat
Moyenne des ventes	5 664 / 6	944 services
Pente	438 / 17,5	25,0286
Ordonnée à l’origine	944 - 25,0286 × 3,5	856,4
Prévision 2014	856,4 + 25,0286 × 7	1 031,6, soit 1 032 services

✓ RÉPONSE À RETENIR

Objectif annuel 2014 : 1 032 services « train + hôtel ».

Question 2.2. Chiffrer l’effort à accomplir sur les huit derniers mois de l’année pour atteindre l’objectif annuel, puis calculer les ventes mensuelles à réaliser sur cette période.

Les ventes réalisées de janvier à avril totalisent 271 services. Pour atteindre l’objectif annuel de 1 032, l’équipe doit donc en vendre 761 de mai à décembre. Répartissons cet effort au prorata des coefficients saisonniers de ces huit mois, dont la somme est 7,92. Les cibles sont arrondies en conservant un total exact de 761 ventes, afin que la répartition permette d’atteindre l’objectif.

Mois	Coefficient	Calcul de la répartition	Cible
Mai	1,33	761 × 1,33 / 7,92	128
Juin	1,18	761 × 1,18 / 7,92	113
Juillet	1,30	761 × 1,30 / 7,92	125
Août	1,05	761 × 1,05 / 7,92	101
Septembre	0,88	761 × 0,88 / 7,92	84
Octobre	0,86	761 × 0,86 / 7,92	83
Novembre	0,81	761 × 0,81 / 7,92	78
Décembre	0,51	761 × 0,51 / 7,92	49
Total	7,92	Effort restant	761

✓ RÉPONSE À RETENIR

Effort restant : 761 ventes. Cibles de mai à décembre : 128, 113, 125, 101, 84, 83, 78 et 49 services.

Question 2.3. Déterminer le budget prévisionnel de la participation au salon du loisir et de la détente pour seniors dynamiques.

Le budget comprend l'emplacement, les salaires et charges des deux agents, l'impression et la création des prospectus, les repas et les lots de la tombola valorisés au tarif normal. Les deux agents sont présents pendant les six heures du salon. Pour un agent, il faut ajouter une heure de mise en place et une heure de rangement. Une feuille A4 imprimée contient quatre prospectus.

Poste	Calcul	Coût
Emplacement	6 m² × 12 €	72,00 €
Rémunérations brutes	(2 × 6 h + 2 h) × 10,50 €	147,00 €
Charges patronales	147 € × 46 %	67,62 €
Impression des prospectus	(5 000 / 4) / 1 000 × 120 €	150,00 €
Création du visuel	Forfait	100,00 €
Repas	2 × 15 €	30,00 €
Lot 1 : aller-retour en 1re classe et hôtel pour deux personnes	2 × (205 € + 74 €)	558,00 €
Lot 2 : aller-retour en 2e classe pour deux personnes	2 × 2 × 50 €	200,00 €
Total prévisionnel	**Somme des postes**	**1 324,62 €**

Le budget inclut le coût des lots pour la SNCF, même si la tombola est gratuite et sans obligation d'achat pour les participants.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Budget prévisionnel du salon : 1 324,62 €.

3. Management de l’équipe commerciale de la gare de Forbach

Pour remplacer Élodie, qui passe à mi-temps à partir du 1er septembre 2014, la gare étudie le recrutement d’un agent commercial à 20 heures par semaine. Lisa, âgée de 20 ans, souhaite préparer un BTS MUC en apprentissage, et la responsable compare cette solution avec un CDD.

Question 3.1. Réaliser une analyse critique de l’annonce d’offre d’emploi affichée dans la gare de Forbach.

L’annonce décrit les missions, les horaires et le profil recherché. L’expérience en relation client et l’allemand sont pertinents pour la gare frontalière. Elle doit toutefois être rectifiée et complétée :

- Le CDD de deux ans dépasse la durée maximale de 18 mois retenue dans le dossier.
- La disponibilité immédiate ne correspond pas au remplacement prévu au 1er septembre 2014.
- Le salaire, une date limite de candidature et des coordonnées précises de réponse manquent.
- Elle ne présente pas l’apprentissage, solution envisagée pour Lisa.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Corriger la durée et la date de disponibilité, puis préciser la rémunération et les modalités de candidature.

Question 3.2. Comparer les deux solutions possibles, CDD et contrat d’apprentissage, en termes de coûts et de management, puis conclure.

Lisa a 20 ans : les taux applicables sont 41 % la première année et 49 % la deuxième. Pour le CDD, le dossier fixe 18 mois à 20 heures par semaine. Les aides à l’apprentissage totalisent 1 300 € par an.

Solution	Calcul du coût employeur	Coût total
Apprentissage, 24 mois	(1 445,38 € × 41 % × 12) + (1 445,38 € × 49 % × 12) − (1 300 € × 2)	13 010,10 €
CDD, 18 mois	9,53 € × 86 h × 1,20 × 18	17 702,93 €

L’apprentissage coûte moins cher et permet de former Lisa, mais demande un tutorat et une organisation avec le centre de formation. Le CDD permet un renfort salarié, mais coûte davantage et ne couvre pas les deux années prévues.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Privilégier l’apprentissage : 13 010,10 € sur 24 mois, contre 17 702,93 € pour le CDD de 18 mois.

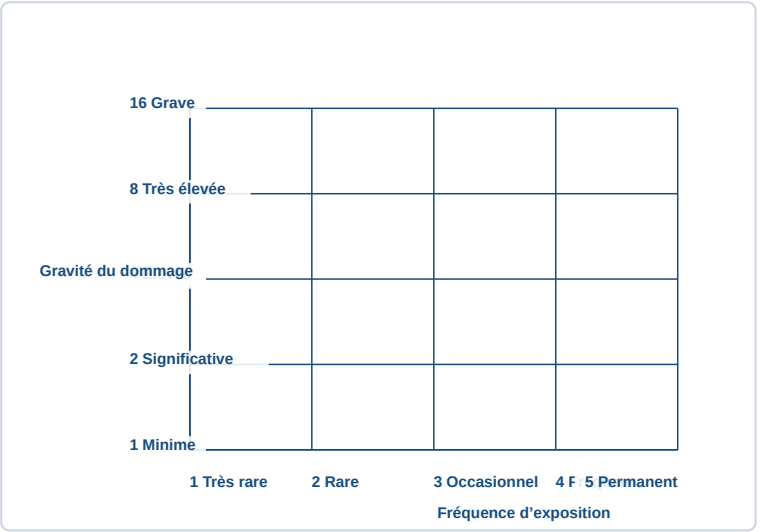
4. Gestion des risques dans la gare de Forbach

La gare doit mettre en application son document unique d'évaluation des risques et organiser une première réunion d'information pour l'équipe. Les annexes exposent les obligations liées au document unique, les axes et la typologie d'évaluation, ainsi que cinq situations concrètes survenues dans l'agence.

Question 4.1. Concevoir un graphique permettant de qualifier les risques en utilisant les deux axes de l'évaluation des risques.

Construire un repère à deux axes : en abscisse, la fréquence d'exposition, cotée de 1 à 5 ; en ordonnée, la gravité du dommage, cotée 1, 2, 4, 8 ou 16. Indiquer pour chaque cote son appellation exacte. Les valeurs de gravité ne sont pas régulièrement espacées : le graphique les présente comme des catégories distinctes, sans leur attribuer d'échelle proportionnelle. Une situation se qualifie en reportant ses deux cotations à leur intersection. Plus les cotations sont élevées, plus le risque appelle une attention prioritaire.

Grille de qualification des risques



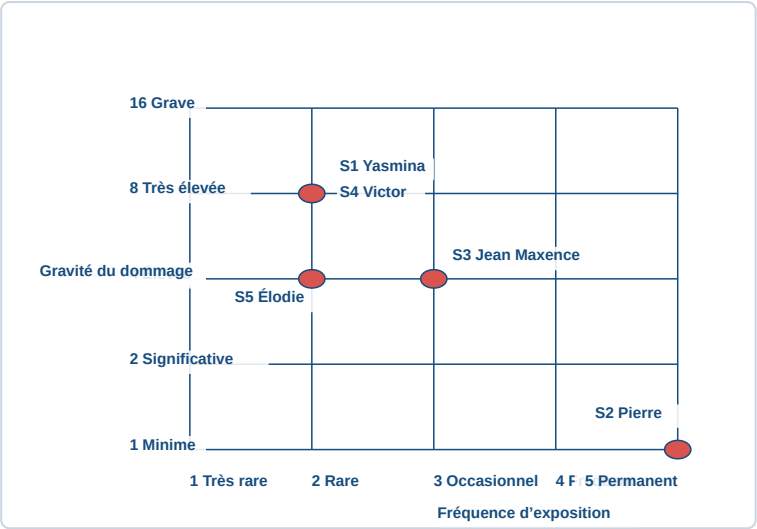
✓ RÉPONSE À RETENIR

Axes : fréquence d'exposition, de 1 à 5 ; gravité, de 1 à 16 selon les cotations 1, 2, 4, 8 et 16.

Question 4.2. Placer sur ce graphique les situations à risques qui se sont déroulées dans l'agence commerciale de la gare de Forbach.

La gravité se lit d'après les conséquences de chaque situation : fatigue visuelle, minime (1) ; lumbago avec arrêt et fracture, élevée (4) ; traumatisme crânien avec perte de connaissance et trouble psychologique entraînant l'incapacité de reprendre le poste, très élevée (8). Pour l'exposition, l'écran utilisé pendant tout le service est permanent (5) ; les trois manutentions recensées sont occasionnelles (3). Les événements décrits une seule fois sont cotés rares (2). Cette dernière cotation traduit une estimation de fréquence à partir des faits fournis.

Situations à risques placées sur la grille



✓ RÉPONSE À RETENIR

Fréquence, gravité : S1 (2, 8), S2 (5, 1), S3 (3, 4), S4 (2, 8), S5 (2, 4).

Question 4.3. Présenter l'ordre du jour de la réunion d'information.

Ordre du jour proposé pour la réunion :

1. Rappeler l'objectif de prévention et l'obligation de tenir le document unique.
2. Présenter les risques recensés dans les unités de travail et les deux axes de leur évaluation.
3. Expliquer où consulter le document unique et préciser le rôle du service de santé au travail et des représentants du personnel.
4. Présenter les mesures de prévention, les règles de sécurité et les consignes de premiers secours, notamment en cas d'incendie.
5. Recueillir les questions et propositions de l'équipe, puis annoncer les actions de prévention et leur suivi.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Document unique, risques et cotation, accès et interlocuteurs, prévention et consignes, échanges et suivi.

Question 4.4. Présenter l'organisation de la réunion en détaillant les étapes ainsi que le matériel nécessaire.

La réunion se tient pendant l'horaire normal de travail, car l'information est considérée comme du temps de travail. L'organiser en étapes :

1. Avant : fixer la date, prévenir l'équipe et préparer le document unique, les consignes et un support synthétique.
2. Accueil : annoncer l'objectif et le déroulement.
3. Présentation : expliquer les risques, leur cotation, l'accès au document et les mesures de prévention.

4. Échanges : répondre aux questions et consigner les remarques.
5. Clôture : préciser les suites, les responsables et le suivi des mesures.

Matériel : salle, tables, ordinateur, vidéoprojecteur, écran, exemplaires du document, feuilles et stylos.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préparer et informer, présenter, échanger, puis formaliser les suites et le suivi.

Question 4.5. Proposer des actions managériales permettant de mieux sensibiliser l'équipe à la prévention des risques définie dans le document unique.

Pour faire vivre la prévention, la DPX peut associer les agents au repérage des dangers et au choix des mesures, puis rendre le document unique facilement consultable. Elle doit aussi transmettre une information compréhensible à l'embauche et chaque fois que nécessaire. Actions à mettre en place :

- Former l'équipe à la sécurité et rappeler les consignes, y compris les premiers secours.
- Analyser avec les agents les accidents et presque-accidents, puis partager les enseignements.
- Afficher les consignes utiles et vérifier leur application au quotidien.
- Planifier les mesures dans le programme annuel, avec responsables et échéances.
- Mettre à jour le document au moins une fois par an et après un accident ou une modification.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Informer et former, associer les agents, suivre les mesures et actualiser le document unique.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2014)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E4 du BTS Management des Unités Commerciales, session 2014, porte le code MUMGUC, dure cinq heures et a un coefficient 4. Notée sur 80 points, elle étudie le cas fictif de la gare de Forbach. Elle évalue l'analyse des performances du service « train + hôtel », la prévision d'activité et la budgétisation, le recrutement et le management, ainsi que l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un tableau de bord compare objectifs et réalisations pour mesurer les écarts et éclairer les décisions commerciales.
- La méthode des moindres carrés établit une tendance prévisionnelle à partir des ventes historiques.
- Les coefficients saisonniers ajustent les prévisions en fonction des variations mensuelles de l'activité.
- L'évaluation des risques croise la gravité du dommage et la fréquence d'exposition à la source de danger.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les résultats globaux de la zone des performances de la gare et de chaque vendeur.
- Appliquer les coefficients saisonniers aux mois concernés et respecter l'arrondi à l'entier demandé.
- Recenser les coûts du stand, de l'impression, du personnel, des repas et des lots de tombola.
- Justifier les cotations de risque par les conséquences décrites et la fréquence réelle d'exposition.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire le tableau de bord demandé pour le service « train + hôtel » ?

Reprenez les indicateurs des annexes, notamment les objectifs et réalisations par gare et par année. Présentez-les clairement, calculez les écarts utiles, puis commentez les tendances et les différences entre objectifs et résultats.

Q : Comment utiliser les coefficients saisonniers pour prévoir les ventes mensuelles ?

Établissez d'abord la prévision annuelle à partir de la tendance des ventes historiques, puis appliquez les coefficients saisonniers aux mois correspondants. Comparez les ventes déjà réalisées à l'objectif afin d'évaluer l'effort restant.

Q : Comment répartir son temps sur cette épreuve de cinq heures ?

Le sujet comporte quatre dossiers notés sur 21, 20, 13 et 21 points, ainsi que cinq points de forme. Répartissez le temps selon ces poids, gardez une marge pour vérifier les calculs et soignez la présentation.

Q : Qu'attend le jury pour l'évaluation des risques professionnels ?

Utilisez les échelles fournies pour coter gravité et fréquence d'exposition, puis reliez chaque situation à ses conséquences et au risque concerné. Les propositions de prévention doivent être cohérentes avec les situations et le document unique.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsmco.fr/assets/annales/bts-mco/E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil/2014/BTS MCO - E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil - Session 2014 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Management Commercial Opérationnel : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.