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

SESSION 2016

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES

U4 – MANAGEMENT ET GESTION DES UNITÉS COMMERCIALES

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 15 pages, numérotées de 1 à 15
(sans compter la page de garde).

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2016

Management et Gestion des Unités Commerciales

Épreuve : E4 **Unité : U4**

Ce sujet comporte 15 pages.

La Banque Populaire Lorraine Champagne, dont le siège social se situe à Metz (Moselle), comprend plusieurs secteurs départementaux. Le secteur de la Marne compte 3 directions de groupe (Châlons-en-Champagne, Épernay et Reims), 20 agences et 130 collaborateurs. Ce secteur très dynamique comptabilise 40 000 clients (33 000 particuliers et 7 000 professionnels).

L'agence Banque Populaire de Vitry-le-François (appartenant au groupe de Châlons-en-Champagne), située en centre-ville, draine un flux conséquent de clients, tant particuliers que professionnels.

M. Henri POLIN, directeur de l'agence, conscient de l'importance de la concurrence sur le secteur des professionnels dans sa zone de chalandise, est déterminé à développer son portefeuille de clients professionnels.

Vous êtes chargé(e) de traiter les dossiers suivants :

- **Dossier 1 : Les performances commerciales de l'agence**
- **Dossier 2 : La gestion d'un dossier client professionnel**
- **Dossier 3 : La préparation d'un événement commercial à destination de la clientèle des professionnels**

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

DOSSIER 1 : Les performances commerciales de l'agence (Annexes 1 à 4)

Conscient du retard sur le segment des clients professionnels, M. POLIN décide d'analyser les performances de son agence.
Les 224 clients professionnels (au 30/04/2016) sont gérés par M. Gilles OPETRE, seul conseiller clients professionnels de l'agence.

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).

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.

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

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

DOSSIER 2 : La gestion d'un dossier client professionnel (Annexes 5 à 8)

M. MILLAU, directeur d'une entreprise de travaux publics à Vitry-le-François, a évoqué son projet d'acquisition d'un tractopelle avec M. OPETRE. Il lui a remis un dossier complet décrivant son projet.
Vous appelez M. MILLAU pour fixer un rendez-vous afin d'envisager une suite à sa demande.

2.1 Analysez la faisabilité du projet.

2.2 Portez un avis motivé sur le projet.

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

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

DOSSIER 3 : La préparation d'un événement commercial à destination de la clientèle des professionnels (Annexes 9 et 10)

Pour relancer l'activité auprès des professionnels, M. OPETRE envisage de réunir un groupe de clients professionnels pour un petit déjeuner de réflexion sur le thème : « Quelles perspectives pour Vitry-le-François à l'horizon 2017 ? ». L'objectif est de détecter de nouveaux besoins et de placer de nouveaux contrats. Il vous charge de l'organisation de l'événement programmé le 15 juin 2016.

L'organisation des activités de l'agence ne vous permet pas de vous libérer pour les préparatifs de cet événement avant le 24 mai 2016.

3.1 Vérifiez si la date prévue pour le début des préparatifs pourra être respectée. Vous appuierez votre vérification sur la représentation graphique de votre choix.

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

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.

M. OPETRE souhaite réunir l'ensemble des collaborateurs de l'agence pour les informer de l'événement. Vous êtes chargé(e) de préparer cette réunion.

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

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

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

BARÈME INDICATIF

DOSSIER 1 : 25 points
DOSSIER 2 : 22 points
DOSSIER 3 : 28 points
Forme : 5 points

TOTAL : 80 points

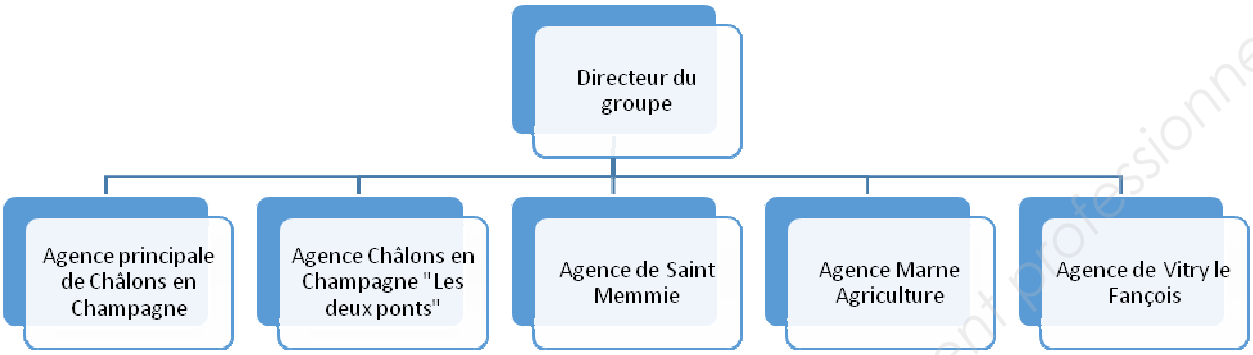
LISTE DES ANNEXES

NUMÉRO	INTITULÉ	PAGES
1	Présentation du groupe de Châlons-en-Champagne et de l'agence de Vitry-le-François	5
2	Données issues du système d'information	5-6
3	Extraits de la grille d'entretien individuel	7
4	Extrait d'une réunion d'agence	8
5	Fiche professionnelle pour l'étude d'un dossier client	9
6	États de synthèse de la SARL MILLAU	10-11
7	Diagnostic express de la SARL MILLAU	12
8	Conditions de financement du projet	13
9	Liste des tâches de l'événement	14
10	Calendrier	15

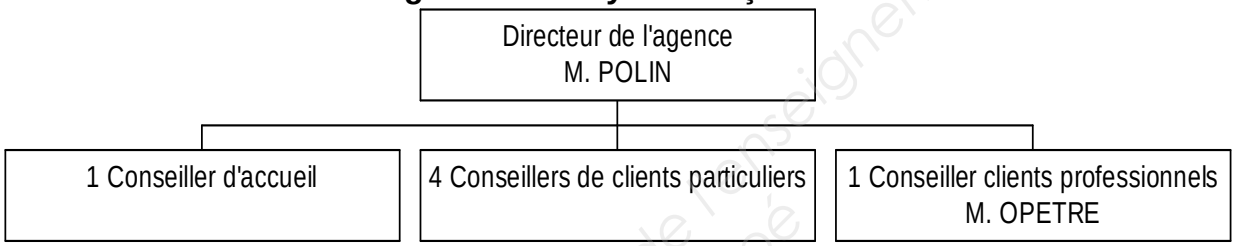
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 1 : Présentation du groupe de Châlons-en-Champagne et de l'agence de Vitry-le-François

Groupe de Châlons-en-Champagne :



Agence de Vitry-le-François :



ANNEXE 2 : Données issues du système d'information

Performances de l'agence dans la région Lorraine Champagne

	Rang
SEGMENT DE CLIENTS	
Clients Particuliers	25
Clients professionnels	98
PRODUITS	
Épargne	
Épargne (en k€)	80
Équipements	
Cartes bancaires	13
Prévoyance clients particuliers	70
Prévoyance clients professionnels	131
Crédits	
Crédits clients particuliers (en k€)	92
Crédits clients professionnels (en k€)	117

Source : Banque populaire

La région Lorraine Champagne compte 146 agences.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 2 : Données issues du système d'information (suite)

	Les performances de l'agence de Vitry-le-François			Les performances du groupe de Châlons-en-Champagne pour les clients professionnels		
	Objectif 2016	**Stock au 30/04/2015**	**Stock au 30/04/2016**	**Objectif 2016**	**Stock au 30/04/2015**	**Stock au 30/04/2016**
SEGMENT DE CLIENTS						
Nombre de Clients Particuliers	+ 2,5 %	2 630	2 701	+ 2,5 %	8 006	8 241
Nombre de Clients Professionnels	+ 3 %	222	224	+ 3 %	1 331	1 410
PRODUITS						
Épargne (en k€)						
Montant de l'épargne collectée	+ 5 %	22 388	23 167			
Équipements						
Nombre de Cartes Bancaires	+ 5 %	2 998	3 261			
Nombre de contrats de Prévoyance clients particuliers	+ 8 %	303	341			
Nombre de contrats de Prévoyance clients professionnels	+ 10 %	43	46	+ 10 %	266	279
Crédits (en k€)						
Montant des crédits clients particuliers	+ 5 %	29 798	32 217			
Montant des crédits clients professionnels	+ 3 %	4 601	4 567	+ 3 %	64 989	65 279

Source : Banque populaire

Base Nationale des Sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 3 : Extraits de la grille d'entretien individuel

Nom, prénom : OPETRE, Gilles

- Date entretien : 9 Mai 2016
- Date entretien précédent : 14 Mai 2015

Agence : Vitry-le-François
Poste occupé : Conseiller de clients professionnels
Depuis : 1er Février 2012

Évalué par Monsieur/Madame : M. POLIN

Tâches \ Degré de maîtrise	Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Traite les opportunités de contact dans son plan de contact		✓		
Prépare et mène les entretiens de vente			✓	
Équipe les clients en fonction de leurs besoins		✓		
Évoque les projets avec son client et les enregistre dans le dossier client		✓		
Met à jour les bases de données à partir des renseignements collectés		✓		
Réalise des activités techniques (ouverture de compte, réalisation de prêts et crédits, réalisation de devis et offres d'assurances)		✓		
Crée et développe un réseau de prescripteurs, grâce à des relations suivies avec les notables et les organisations professionnelles du marché	✓			
Négocie les conditions des relations avec les entreprises avec l'objectif de maximiser la rentabilité de son portefeuille		✓		
Analyse le risque économique, commercial et financier avant tout octroi de crédits				✓
Étudie et monte tous les dossiers de financement				✓

Source : Banque populaire

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 4 : Extrait d'une réunion d'agence

(…)

M. POLIN (directeur d'agence) – « Il faut essayer de comprendre pourquoi il nous est difficile d'atteindre nos objectifs de conquête. »

M^{elle} FIGUA (chargée de clientèle « particuliers ») – « Nous devrions être cinq chargés de clientèle pour gérer l'ensemble des clients. Or, si un chargé est en arrêt maladie ou en congé, il est difficile de gérer des dossiers que nous ne maîtrisons que moyennement. Aussi, Mme KILOUTOU est en congé maternité et n'a pas été remplacée. »

M. POLIN – « Je comprends mais je pense que le problème n'est pas seulement lié au personnel. Il ne faut pas oublier que nous avons à deux pas de nos locaux notre principal concurrent : le Crédit Agricole agence professionnelle ! N'oublions pas non plus l'ensemble des agences concurrentes de Vitry ! »

M. OPETRE (chargé de clientèle « professionnels ») – « Il faut aussi tenir compte de notre tissu économique local. Vitry-le-François souffre encore aujourd'hui. Cette zone d'emploi est particulièrement affectée par la crise et peine à se relever. Également, les activités support aux entreprises sont beaucoup moins présentes ! »

M^{elle} FIGUA – « Pour être honnête, nous manquons de temps pour prospecter sur les éventuels projets des clients. Nous devrions faire des efforts pour développer nos opportunités de contact ! »

M. POLIN – « En effet, dans ce contexte concurrentiel accru, il semble indispensable de fidéliser au maximum notre clientèle. Ne perdons pas de vue non plus la prospection. Soyez attentifs dans la presse aux créations d'entreprise par exemple ! »

M. OPETRE – « Et grâce à notre système d'information performant, nous pourrions facilement mettre en place cette veille informationnelle. »

M. POLIN – « N'oublions pas que la politique de notre entreprise est d'encourager l'audace de ceux qui entreprennent et donc de les accompagner dans leurs projets ! »

(…)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 5 : Fiche professionnelle pour l'étude d'un dossier client

Objectifs de cette fiche :

- Identifier les données indispensables à l'initiation d'un dossier client
- Favoriser une remontée claire et compréhensible de l'information
- Faciliter le processus de validation des demandes des clients

Étape 1 : La demande

Objet de financement
Caractéristiques (montant, durée, taux, assurances)
Contexte de l'investissement

Étape 2 : Signalétique de l'emprunteur

Identification bancaire
Identification client : forme juridique, activité, renseignements sur le dirigeant (âge, sexe, expérience, ...), typologie des clients et des fournisseurs

Étape 3 : Analyse de la faisabilité

Analyse des indicateurs d'activité et leur évolution :
Chiffre d'affaires (CA), résultat d'exploitation (RE), résultat net (RN) et capacité d'autofinancement (CAF)

Analyse des indicateurs de financement et leur évolution :
Fonds de roulement net global (FRNG), besoin en fonds de roulement (BFR), trésorerie nette (TN)

Analyse du diagnostic express

Étape 4 : Avis et motivation du chargé de clientèle sur la demande

Points forts / points faibles
Analyse qualitative, quantitative et argumentation précise expliquant les points clés pour la prise de décision

Source : Banque Populaire

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 6 : États de synthèse de la SARL MILLAU

Les états sont exprimés en euros.

COMPTES DE RÉSULTAT

	au 31/03/2016	au 31/03/2015
Chiffre d'affaires net	553 017	529 830
Total des produits d'exploitation	**553 017**	**529 830**
Achats de marchandises	52 813	55 357
Variation de stock	1 830	-500
Autres achats et charges externes	266 950	245 794
Impôts, taxes et versements assimilés	7 411	12 235
Salaires et traitements	121 317	99 583
Charges sociales de personnel	44 093	42 113
Dotations et amortissements et provisions	20 607	35 651
Total des charges d'exploitation	**515 021**	**490 233**
Autres produits financiers	0	948
Total produits financiers	**0**	**948**
Charges d'intérêts	4 121	6 322
Total charges financières	**4 121**	**6 322**
Total des produits exceptionnels	**0**	**0**
Total des charges exceptionnelles	**0**	**0**

TOTAL DES PRODUITS	**553 017**	**530 778**
TOTAL DES CHARGES	**519 142**	**496 555**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 6 : États de synthèse SARL MILLAU (suite)

BILANS FONCTIONNELS

ACTIF			PASSIF		
	au 31/03/2016	au 31/03/2015		au 31/03/2016	au 31/03/2015
ACTIF IMMOBILISÉ	183 864	226 563	**RESSOURCES STABLES**		
			Ressources propres	220 115	225 533
			Dettes financières	56 747	60 200
ACTIF CIRCULANT			**PASSIF CIRCULANT**		
Stocks	2 970	1 150	Dettes Fournisseurs	47 939	38 120
Clients et comptes rattachés	189 336	173 224	Dettes fiscales et sociales	61 319	57 875
Disponibilités	48 420	24 516	Concours bancaires	38 470	43 725
TOTAL ACTIF	**424 590**	**425 453**	**TOTAL PASSIF**	**424 590**	**425 453**

Source : SARL MILLAU

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 7 : Diagnostic express de la SARL MILLAU

Agence : Vitry-le-François
Date d'édition : mai 2016

==========

SARL MILLAU **Représentant** : Monsieur Millau

Activité : Travaux de terrassements courants

Entrée en relation : Décembre 2015

==========

Unité de risque : néant
Surveillance compte : pas de surveillance
Rejets client sur les 6 derniers mois : 0 chèque (s)
Montant en (€) -

Cotation banque de France : +++

==========

Epargne client : 12,5 K€

==========

Fonctionnement du compte (en K€)

Fonctionnement mensuel	Mouvements		Solde
	Débit net	Crédit net	
04/16	46,6	50,8	4,2
03/16	93,4	88,0	5,4
02/16	52,0	54,0	2,0
01/16	101,5	114,2	12,7

==========

Source : Banque populaire

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 8 : Conditions de financement du projet



Investissement : tractopelle

Montant de l'investissement :
63 320 € HT

Montant emprunté : 63 500 €

Durée de l'emprunt : 7 ans

Taux nominal annuel : 2,3 %

Frais de dossier : 520 €

Montant annuel de l'assurance : 0,4 % du montant emprunté

Modalités de remboursement : **mensualités** constantes remboursables au taux mensuel proportionnel

Taux proportionnel mensuel = Taux nominal annuel / 12 (avec 4 décimales)

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

avec :

- *Vo* = Montant emprunté
- *n* = nombre de périodes de remboursement
- *i* = taux d'intérêt par période

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 9 : Liste des tâches de l'événement

Une semaine correspond à 5 jours travaillés.

Intitulé	Désignation de la tâche	Antériorités des tâches	Durée de la tâche
A	Réservation de la salle	-	1 journée
B	Sélection du traiteur pour la prise en charge du buffet	C-E	1 journée
C	Appel d'offres des différents traiteurs de la ville	-	2 semaines
D	Ciblage des clients professionnels à inviter	K	1 journée
E	Relance des clients	I	4 journées
F	Création d'un outil de suivi des réponses des clients	D	½ journée
G	Préparation et commande au siège des ILV	A	1 semaine
H	Installation de la salle	G-B	½ journée
I	Envoi du listing clients au siège pour impression et envoi des cartons d'invitation	D	2 semaines
J	Préparer la réunion	-	½ journée
K	Réunion des collaborateurs	J	½ journée

Tâches complémentaires à intégrer dans l'organisation de l'événement.
Prévoir d'inviter des personnes officielles (**tâche L**) : M. le Maire de Vitry-le-François et M. le directeur de la Banque de France. Cette tâche est à réaliser en 2 jours et interviendra tout au début du projet pour permettre à ces personnalités de dégager du temps dans leur planning.

Une étude plus approfondie (**tâche M**) de chaque invité est vivement conseillée. Ce travail sur le portefeuille clients est estimé à 3 jours. L'étude sera réalisée après la fin de la relance.

Vous seul(e) êtes chargé(e) des préparatifs.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 10 : Calendrier

Mai 2016						
Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
						1
2	3	4	**5**	6	7	**8**
9	10	11	12	13	14	**15**
16	17	18	19	20	21	**22**
23	24	25	26	27	28	**29**
30	31					

Juin 2016						
Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
		1	2	3	4	**5**
6	7	8	9	10	11	**12**
13	14	15	16	17	18	**19**
20	21	22	23	24	25	**26**
27	28	29	30			

- Les cellules sur fond noir représentent les dimanches et les jours fériés (le jeudi 5 Mai et le lundi 16 Mai).

- L'agence est ouverte du mardi au samedi.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

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.