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

BTS Management des Unités Commerciales, Épreuve E4 - Unité 4

Session 2018 • Code sujet : **MUMGUC** • Durée : **5 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse des performances commerciales de la boutique de Boé** (3 questions) — **Page 3**
2. **Choix d'un mode de financement** (3 questions) — **Page 5**
3. **Opération promotionnelle sur les produits Darfresh®** (3 questions) — **Page 7**
4. **Préparation du recrutement d'un nouveau responsable** (2 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsmco.fr/assets/annales/bts-mco/E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil/2018/BTS MCO - E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse des performances commerciales de la boutique de Boé

Le responsable de la boutique « Le Marché du Pêcheur » à Boé souhaite analyser les performances des principales familles de produits et les comparer à celles du réseau MERICQ. Les annexes présentent les données commerciales du magasin en 2016 et 2017, ainsi que les indicateurs du réseau en 2017 et leurs évolutions.

Question 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.

Évolution du CA = (CA 2017 - CA 2016) / CA 2016 ; poids 2017 = CA famille 2017 / CA total 2017. L'écart de taux de marque est exprimé en points.

Famille	CA 2016 (€)	CA 2017 (€)	Évolution du CA	Part du CA 2017	Taux de marque 2017	Objectif	Écart à l'objectif
Plateaux grill	4 990	6 910	+38,48 %	1,62 %	30,32 %	25,00 %	+5,32 points
Barquettes LS	350 520	320 250	-8,64 %	74,89 %	27,99 %	30,00 %	-2,01 points
Sauces	4 825	7 310	+51,50 %	1,71 %	46,17 %	45,00 %	+1,17 point
Soupes	5 830	9 950	+70,67 %	2,33 %	43,37 %	40,00 %	
Fumaison	58 190	83 190	+42,96 %	19,46 %	38,38 %	35,00 %	+3,38 points
Total	424 355	427 610	+0,77 %	100,00 %	-	-	-

Le CA total progresse légèrement, mais les barquettes LS pèsent près des trois quarts des ventes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

CA 2017 : 427 610 €, en hausse de 0,77 %. Les barquettes LS représentent 74,89 % du CA et leur taux de marque manque l'objectif de 2,01 points.

Question 1.2. Analysez les résultats.

Le chiffre d'affaires global est presque stable (+0,77 %), mais les résultats varient fortement selon les familles. Les barquettes LS, qui représentent 74,89 % du CA, reculent de 8,64 % et n'atteignent pas leur objectif de taux de marque.

- Les quatre autres familles progressent et dépassent leur objectif de taux de marque.
- Les soupes enregistrent la plus forte croissance (+70,67 %).
- La fumaison est la deuxième famille par son poids dans le CA (19,46 %).

La priorité est de redynamiser les barquettes LS, tout en consolidant les familles en croissance.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Performance globale quasi stable. Priorité commerciale : redresser les barquettes LS, en recul et sous l'objectif de taux de marque.

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

En 2017, le CA de Boé progresse de 0,77 %, contre 6,90 % pour le réseau. Les tendances par famille sont identiques : les barquettes LS reculent et les quatre autres familles progressent. Le recul des LS est moins marqué à Boé (-8,64 %) que dans le réseau (-12,60 %).

Pour les familles en hausse, la croissance de Boé reste inférieure à celle du réseau : plateaux grill +38,48 % contre +45,70 % ; sauces +51,50 % contre +65,90 % ; soupes +70,67 % contre +79,70 % ; fumaison +42,96 % contre +50,90 %. En 2017, le taux de marque de Boé dépasse celui du réseau pour chaque famille, avec des écarts respectifs de 18,32, 17,99, 6,17, 20,37 et 22,38 points.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Boé suit les tendances du réseau, mais sa croissance globale est plus faible. Ses taux de marque 2017 sont supérieurs à ceux du réseau pour toutes les familles.

2. Choix d'un mode de financement

Le réseau envisage d'équiper ses magasins d'une machine de conditionnement Darfresh® de 25 300 € HT pour développer la distribution des produits de la mer pré-emballés. L'étude compare un financement mixte, associant fonds propres et emprunt, à un financement sur les seuls fonds propres du magasin, en évaluant les remboursements et les flux de trésorerie.

Question 2.1. Présentez le tableau de remboursement de l'emprunt.

Avec un capital emprunté de 20 000 €, un taux annuel de 1,5 % et 5 échéances, l'annuité théorique est de 4 181,79 €. Chaque année, les intérêts sont calculés sur le capital restant dû, puis déduits de l'annuité pour obtenir le capital remboursé. La dernière échéance est ajustée de 0,02 € afin de solder le prêt après arrondis.

Année	Capital début (€)	Intérêts (€)	Capital remboursé (€)	Annuité (€)	Capital restant dû (€)
1	20 000,00	300,00	3 881,79	4 181,79	16 118,21
2	16 118,21	241,77	3 940,02	4 181,79	12 178,19
3	12 178,19	182,67	3 999,12	4 181,79	8 179,07
4	8 179,07	122,69	4 059,10	4 181,79	4 119,97
5	4 119,97	61,80	4 119,97	4 181,77	0,00

Le coût total des intérêts s'élève à 908,93 €.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Annuité : 4 181,79 € pendant quatre ans, puis 4 181,77 €. Intérêts totaux : 908,93 €.

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

Les flux d'exploitation avant financement sont ceux de l'annexe 8. Pour obtenir les flux du financement mixte, on retranche le capital remboursé et les intérêts après économie d'impôt : intérêts × (1 - 33,33 %). À l'année 0, la sortie de fonds propres est de 5 300 €.

Année	Flux d'exploitation (€)	Capital remboursé (€)	Intérêts après impôt (€)	Flux net de trésorerie (€)
0	-	-	-	-5 300,00
1	10 472,00	3 881,79	200,01	6 390,20
2	10 965,00	3 940,02	161,19	6 863,79
3	11 478,00	3 999,12	121,79	7 357,09
4	12 010,00	4 059,10	81,80	7 869,10
5	12 563,00	4 119,97	41,20	8 401,83

Les flux annuels restent positifs : la déduction fiscale des intérêts est prise en compte.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Flux nets : année 0, -5 300 € ; années 1 à 5 : 6 390,20 €, 6 863,79 €, 7 357,09 €, 7 869,10 € et 8 401,83 €.

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

La VAN est calculée en actualisant à 5 % les flux sur cinq ans. Pour le financement mixte, les flux nets après prise en compte de l'économie d'impôt sur les intérêts donnent une VAN de 26 423,88 €. Pour le financement sur fonds propres, les flux actualisés de l'annexe 8 donnent une VAN de 24 259 €.

- Financement mixte : avantage de 2 164,88 € en VAN.
- Le taux d'emprunt de 1,5 % est inférieur au taux d'actualisation de 5 %.

Le financement mixte est donc préférable financièrement, sous réserve que le magasin puisse assumer les remboursements annuels.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choisir le financement mixte : VAN de 26 423,88 €, contre 24 259 € sur fonds propres, soit un avantage de 2 164,88 €.

3. Opération promotionnelle sur les produits Darfresh®

Pour lancer les produits frais conditionnés en Darfresh®, le responsable prévoit une opération promotionnelle d'une semaine avec un animateur recruté pour la durée de l'action. Les annexes indiquent les tâches et leurs antériorités, les modalités de promotion envisagées ainsi que les données de ventes, de prix et de coût des produits.

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

Le lancement M attend la fin des tâches C, I et L. Pour C, les tâches B et E doivent être terminées : B s'achève après 23 jours, après E, donc C se termine au jour 25. Pour L, F et K sont nécessaires ; la branche A-B-F-L se termine au jour 24,5. La branche des courriels s'achève au jour 3.

Chemin déterminant	Calcul	Durée
A-B-C	3 + 20 + 2	25 jours
A-B-F-L	3 + 20 + 0,5 + 1	24,5 jours
D-E-C	2 + 10,5 + 2	14,5 jours
G-H-I	0,5 + 1,5 + 1	3 jours
J-K-L	0,5 + 1 + 1	2,5 jours

Le chemin critique est A-B-C. La préparation minimale dure 25 jours.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Durée minimale de préparation : 25 jours.

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

La semaine promotionnelle compte six jours d'ouverture. Pour la modalité 1, on répartit donc les 460 ventes hebdomadaires sur six jours, puis on applique les hausses de volume et les remises indiquées. Les prix TTC sont convertis en HT avant déduction du coût de revient HT de 2,60 € par barquette.

Modalité	Volume prévu	Calcul de marge HT	Marge totale
1, premier jour	92 barquettes	(4,25 / 1,055 - 2,60) × 92	131,42 €
1, cinq jours suivants	440,83 barquettes	(4,50 / 1,055 - 2,60) × 440,83	734,16 €
Modalité 1, total	532,83 barquettes	131,42 + 734,16	865,58 €
Modalité 2	600 lots de 2	(8 / 1,055 - 2 × 2,60) × 600	1 429,76 €

La modalité 2 dégage la marge prévisionnelle la plus élevée, hors coût de l'animateur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choisir la modalité 2 : marge prévisionnelle de 1 429,76 €, soit 564,18 € de plus que la modalité 1.

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

Pour mobiliser l'équipe pendant l'opération, Michel BERH peut combiner accompagnement, suivi et reconnaissance :

- Présenter les objectifs, le planning et les rôles de chacun, puis former les vendeurs à la machine Darfresh® et aux produits.
- Faire un point quotidien sur les ventes et les retours clients, encourager le partage de bonnes pratiques et adapter l'organisation si nécessaire.
- Féliciter les initiatives et les résultats, individuellement et collectivement, puis remercier l'équipe à la fin de l'opération.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Informer et former l'équipe, suivre les résultats et valoriser les efforts individuels et collectifs.

4. Préparation du recrutement d'un nouveau responsable

Un nouveau point de vente doit ouvrir à Agen et Michel BERH, responsable de la boutique de Boé, prendra en charge cette ouverture. Il sera remplacé par un responsable recruté en interne, selon la politique de ressources humaines du réseau et les exigences précisées dans la fiche de poste.

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

Le recrutement interne est cohérent avec la politique RH de MERICQ : l'entreprise reconnaît les compétences de ses collaborateurs, les développe par la formation et leur offre de réelles perspectives d'évolution. Promouvoir un salarié lui permet de relever de nouveaux défis et d'exercer davantage de responsabilités. Cette démarche valorise son expérience et sa connaissance du groupe, favorise son engagement et accompagne le développement du réseau. Elle soutient aussi le lien social et la fidélisation des équipes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La promotion interne reconnaît et développe les compétences, motive les salariés et accompagne la croissance du réseau.

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

Annonce interne : Responsable boutique, Boé (47)

Le Marché du Pêcheur recrute un(e) responsable pour sa boutique de Boé. Rattaché(e) au directeur général du réseau, vous contribuez à optimiser les ventes et la marge, dans le respect des valeurs et de la politique commerciale de MERICQ.

- Manager l'équipe, élaborer les plannings et suivre les résultats.
- Gérer les stocks et les indicateurs de performance.
- Animer le magasin, valoriser les produits et organiser les opérations commerciales.
- Organiser l'accueil et participer à la vente.

Profil : connaissance des produits MERICQ, polyvalence, rigueur, maîtrise de la communication, sens de la relation client, aptitude à animer une équipe et à s'adapter au marché. Candidature à transmettre via l'intranet du groupe.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Annonce intranet : MERICQ recrute un(e) responsable boutique à Boé, chargé(e) du management, de la gestion, de l'animation du magasin et de la relation client.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve E4 du BTS Management des Unités Commerciales, session 2018, porte le code MUMGUC, dure cinq heures et a un coefficient 4. À partir de la boutique « Le Marché du Pêcheur » de Boé et du réseau MERICQ, elle évalue l'analyse des performances commerciales, le choix d'un financement, la planification d'une promotion Darfresh® et la préparation d'un recrutement interne.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le taux de marque rapporte la marge commerciale au prix de vente HT : marge commerciale ÷ CA HT × 100.
- Une annuité constante comprend les intérêts calculés sur le capital restant dû et le remboursement du capital.
- La valeur actuelle d'un flux se calcule en le divisant par (1 + taux d'actualisation) élevé à la période.
- La durée minimale d'un projet dépend du chemin le plus long dans le réseau des tâches et de leurs antériorités.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguez les données du magasin et celles du réseau, ainsi que les périodes et unités utilisées.
- Présentez les étapes du tableau d'emprunt et vérifiez que le capital restant dû diminue jusqu'au remboursement final.
- Pour comparer les promotions, utilisez les mêmes périodes et quantités, convertissez les prix TTC en HT et tenez compte des coûts.
- Dans l'annonce, reprenez l'intitulé du poste, le lieu, les missions principales et le profil attendu dans la fiche de poste.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire un tableau de bord de performances commerciales ?

Reprenez les indicateurs et les données des annexes en précisant leur période et leur unité. Calculez les ratios avec des formules cohérentes, puis présentez les résultats par famille pour faciliter l'analyse et la comparaison.

Q : Comment comparer les deux modalités promotionnelles ?

Calculez les recettes et les marges des deux modalités sur la même durée et à partir des quantités prévues. Convertissez les prix TTC en HT avec le taux de TVA fourni, puis déduisez les coûts de revient concernés.

Q : Quelle part du barème est attribuée à chaque dossier ?

Le barème indicatif attribue 22 points au dossier 1, 19 au dossier 2, 25 au dossier 3 et 9 au dossier 4. La forme vaut 5 points, pour un total de 80 points. L'épreuve dure cinq heures.

Q : Quels critères faut-il faire apparaître dans l'annonce de recrutement ?

Présentez clairement l'intitulé et le lieu du poste, ses missions principales et le profil attendu. Appuyez-vous sur la fiche de poste, notamment pour les responsabilités de gestion, d'animation et de vente, ainsi que les compétences demandées.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsmco.fr/assets/annales/bts-mco/E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil/2018/BTS MCO - E4.1 - Développement de la relation client et vente conseil - Session 2018 - 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.