



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 - E5 - Relation client à distance et digitalisation - BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) - Session 2014

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E5 du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client. Il porte sur l'analyse du marché du colis en France et la stratégie de développement de l'entreprise Pickup, spécialisée dans la livraison de colis via un réseau de points relais. Les candidats doivent démontrer leur capacité à analyser des données commerciales, à évaluer les performances d'une équipe et à justifier des choix stratégiques.

2. Correction question par question

2.1 Analyse de l'attractivité du marché du colis et de la livraison en point relais

La question demande d'analyser l'attractivité du marché du colis et des livraisons en point relais. Les candidats doivent s'appuyer sur les annexes fournies, notamment les données sur l'évolution du marché et les avantages de la livraison en point relais.

Il est attendu que les candidats soulignent la croissance du marché de la vente à distance et l'augmentation du nombre de colis livrés, ainsi que l'importance croissante des points relais dans ce processus.

Une réponse modèle pourrait être :

« Le marché du colis en France est en pleine expansion, avec une augmentation significative du nombre de colis livrés chaque année. L'évolution vers des modes de livraison plus flexibles, comme les points relais, répond aux attentes des consommateurs en matière de commodité et de disponibilité. Les avantages de la livraison en point relais, comme l'accessibilité et les horaires d'ouverture étendus, renforcent l'attractivité de ce mode de livraison. Ainsi, il est pertinent pour Pickup de continuer à développer son réseau de points relais. »

2.2 Prévision de l'évolution du marché des colis jusqu'en 2015

Cette question demande aux candidats de prévoir l'évolution du marché jusqu'en 2015 et d'en déduire le potentiel des livraisons en point relais. Les candidats doivent utiliser les données des annexes, notamment celles sur la répartition des modes de livraison.

Une réponse attendue pourrait inclure des calculs basés sur les pourcentages de livraison en points relais et le nombre total de colis prévus pour 2015.

Une réponse modèle pourrait être :

« En 2015, la prévision indique que 28% des colis seront livrés en points relais. Si le marché total est estimé à 370 millions de colis, cela représente environ 103,6 millions de colis livrés en points relais. Cette croissance témoigne d'un potentiel important pour Pickup, justifiant l'expansion de son réseau. »

2.3 Pertinence pour Pickup de poursuivre le développement de son réseau

Les candidats doivent conclure sur la pertinence pour Pickup de continuer à développer son réseau de points relais. Cette conclusion doit se baser sur les analyses précédentes.

Une réponse attendue pourrait inclure des arguments sur la croissance du marché et l'importance des points relais pour la satisfaction client.

Une réponse modèle pourrait être :

« Au vu de la croissance continue du marché de la livraison de colis et de l'augmentation de la demande pour les livraisons en points relais, il est pertinent pour Pickup de poursuivre le développement de son réseau. Cela permettra non seulement de capter une part de marché croissante, mais aussi d'améliorer la satisfaction client en offrant des options de livraison adaptées. »

2.4 Analyse des performances de l'équipe d'animateurs réseau pour la région Est

Les candidats doivent analyser les performances de l'équipe d'animateurs réseau pour la région Est en se basant sur les annexes fournies.

Il est attendu que les candidats comparent les objectifs de recrutement aux résultats obtenus.

Une réponse modèle pourrait être :

« L'analyse des performances montre que l'équipe d'animateurs réseau de la région Est a recruté 86 points relais contre un objectif de 84. Cela indique une performance légèrement supérieure aux attentes, ce qui témoigne de l'efficacité de l'équipe dans cette région. »

2.5 Estimation de la taille nécessaire de l'équipe d'animateurs réseau

Cette question demande d'estimer la taille nécessaire de l'équipe d'animateurs réseau pour atteindre les objectifs de recrutement.

Les candidats doivent justifier leur estimation en se basant sur les performances passées et la charge de travail.

Une réponse modèle pourrait être :

« Pour atteindre les objectifs de 2014, il est nécessaire d'augmenter l'équipe d'animateurs réseau à 10 personnes dans la région Est, en tenant compte des performances passées et de la charge de travail accrue liée à l'expansion du réseau. »

2.6 Proposition d'une nouvelle organisation des secteurs

Les candidats doivent proposer une nouvelle organisation des secteurs pour optimiser la structure commerciale.

Il est attendu que les candidats justifient leur proposition en tenant compte des performances et des besoins de chaque région.

Une réponse modèle pourrait être :

« Pour optimiser la structure commerciale, je propose de redistribuer les animateurs réseau de manière à équilibrer la charge de travail entre les régions. Par exemple, transférer un animateur de la région Île de France vers la région Est, où la demande est en forte croissance, permettra d'améliorer les performances globales. »

2.7 Analyse des CV et sélection du candidat

Les candidats doivent analyser les CV des candidats et sélectionner celui qui sera convoqué pour un entretien.

Il est attendu que les candidats utilisent des critères d'évaluation basés sur le profil de poste.

Une réponse modèle pourrait être :

« Après analyse des CV, je sélectionne le candidat n°2 qui possède une expérience significative en tant qu'animateur réseau et un BTS Force de vente, ce qui correspond parfaitement aux exigences du poste. »

2.8 Intérêt du recours au logiciel de géomarketing MMG3

Les candidats doivent préciser l'intérêt pour Pickup d'utiliser le logiciel de géomarketing MMG3.

Une réponse attendue pourrait inclure des éléments sur l'optimisation du recrutement et la prise de décision.

Une réponse modèle pourrait être :

« Le logiciel MMG3 permet à Pickup d'identifier les zones à fort potentiel pour le recrutement de nouveaux points relais, optimisant ainsi les décisions stratégiques et améliorant la couverture du territoire. »

2.9 Évaluation du chiffre d'affaires de « L'Aroma Flor »

Les candidats doivent évaluer le chiffre d'affaires à partir duquel le relais « L'Aroma Flor » était rentable et en déduire le potentiel minimum attendu pour le nouveau point relais.

Il est attendu que les candidats réalisent des calculs basés sur les données fournies.

Une réponse modèle pourrait être :

« Le chiffre d'affaires minimum pour que « L'Aroma Flor » soit rentable est de 20 colis par jour, facturés à 0,70 euros, soit un chiffre d'affaires de 14 euros par jour. Pour le nouveau point relais, il devra traiter au moins 15 colis par jour pour être considéré comme rentable. »

2.10 Analyse des nouveaux commerces et sélection du point relais

Les candidats doivent analyser les deux commerces candidats et sélectionner celui qui remplacera « L'Aroma Flor ».

Il est attendu que les candidats justifient leur choix en se basant sur les critères d'éligibilité et les performances potentielles.

Une réponse modèle pourrait être :

« Je sélectionne le commerce A « L'Apparemmment » car il répond aux critères d'éligibilité, offre des horaires d'ouverture étendus et dispose d'un espace de stockage adéquat. Son potentiel en termes de trafic client est également prometteur. »

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les choix stratégiques avec des données concrètes.
- Oublier de se référer aux annexes pour étayer les réponses.
- Manquer de clarté dans la présentation des analyses.

Points de vigilance :

- Veiller à respecter la structure demandée dans les réponses.
- Utiliser un vocabulaire professionnel adapté au domaine commercial.

Conseils pour l'épreuve :

- Lire attentivement chaque question et s'assurer de bien comprendre les attentes.
- Prendre le temps de planifier les réponses avant de rédiger.
- Utiliser des graphiques ou des tableaux si cela peut aider à clarifier les réponses.

© 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.