



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 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen est destiné aux étudiants du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client. Il évalue les compétences des candidats dans la gestion d'activités commerciales, notamment en matière de développement commercial, de gestion d'équipe et de mise en œuvre de solutions adaptées à la prospection et à la vente.

2. Correction question par question

2.1 Dossier 1 : Conquérir un nouveau secteur géographique

1.1.1 Évaluer le potentiel en nombre d'établissements à prospector

La question demande d'évaluer le nombre d'établissements industriels à prospector dans les départements de l'Ardèche et de la Drôme.

Il faut se référer à l'Annexe 1 qui présente le nombre d'établissements par secteur d'activité. Il faut additionner les établissements des secteurs ciblés (excluant ceux de moins de 5 salariés).

Pour l'Ardèche :

- Fabrication d'aliments : 568
- Fabrication de chaussures : 98
- Produits informatiques : 911
- Autres produits industriels : 1 119

Pour la Drôme :

- Fabrication d'aliments : 755
- Fabrication de chaussures : 175
- Produits informatiques : 1 657
- Autres produits industriels : 1 887

Réponse modèle : Le potentiel total d'établissements à prospector dans l'Ardèche est de 2 696 et dans la Drôme de 4 474, ce qui donne un total de 7 170 établissements.

1.1.2 Apprécier la capacité du nouveau commercial à couvrir ce nouveau secteur

Il s'agit d'évaluer si un commercial peut visiter chaque établissement une fois par an.

Avec un temps de travail de 42 semaines, un commercial peut effectuer un certain nombre de visites. En tenant compte du temps moyen d'une visite (1h12), calculons le nombre de visites possibles par semaine.

Temps total de travail par semaine = 40 heures (8h/jour x 5 jours) - 3h (transport) - 2h (repas) = 35h.

Nombre de visites possibles par semaine = 35h / 1,2h = 29 visites par semaine.

Réponse modèle : Un commercial peut réaliser environ 29 visites par semaine, soit environ 1 200 visites par an, ce qui est suffisant pour couvrir le secteur.

1.1.3 Estimer le chiffre d'affaires HT annuel à atteindre pour couvrir le coût du commercial

Le coût du commercial ne doit pas excéder 20% du chiffre d'affaires HT réalisé. Si le coût total du commercial est calculé à partir de son salaire fixe, commissions et autres charges.

Coût total = Salaire fixe + Commissions + Indemnités.

En utilisant les éléments de l'Annexe 3, calculons le coût total :

- Salaire fixe annuel = 500€ x 12 = 6 000€
- Commissions (12,5% sur CA) + Indemnités (477€ x 11) = 5 247,5€

Réponse modèle : Le coût total du commercial est de 11 247,5€, donc le chiffre d'affaires HT à atteindre est de 56 237,5€ pour respecter la contrainte de 20%.

1.1.4 Conclure sur l'opportunité de recruter

Il faut analyser les résultats des questions précédentes pour conclure sur la faisabilité du recrutement.

Réponse modèle : Étant donné le potentiel de 7 170 établissements et la capacité d'un commercial à visiter 1 200 établissements par an, ainsi que le chiffre d'affaires potentiel, le recrutement d'un nouveau commercial est justifié.

2.2 Dossier 2 : Lancer la commercialisation d'un nouveau produit

2.1.1 Indiquer les intérêts et limites de l'élargissement de gamme

Il faut identifier les avantages et les inconvénients de l'introduction du Profipack 525.

- **Intérêts :** Diversification de l'offre, réponse à la demande croissante de solutions d'emballage, augmentation du chiffre d'affaires potentiel.
- **Limites :** Coûts d'acquisition, risques liés à l'acceptation du produit par le marché, nécessité de former le personnel.

Réponse modèle : L'élargissement de gamme permet de diversifier l'offre et d'attirer de nouveaux clients, mais comporte des risques financiers et opérationnels.

2.1.2 Déterminer le nombre de machines à vendre pour assurer la rentabilité

Il faut calculer le coût total de commercialisation et le chiffre d'affaires nécessaire pour couvrir ces coûts.

Coûts fixes = 5 200€ (SAV) + 1 090€ (formation) + 860€ (plaquette) = 7 150€.

Coûts variables par machine = 3 416€ (achat) + 132€ (commission) + 140€ (installation) = 3 688€.

Prix de vente = 3 416€ x 1,2 = 4 099,2€.

Pour rentabiliser, on doit couvrir les coûts fixes et variables.

Réponse modèle : Pour couvrir les coûts fixes et variables, il faut vendre environ 2 machines (7 150€ / (4 099,2€ - 3 688€)).

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes incluent le manque de précision dans les calculs et l'oubli de justifications. Les candidats doivent être vigilants sur la lecture des annexes et la prise en compte de toutes les données fournies. Il est conseillé de structurer les réponses de manière claire et de justifier chaque affirmation par des données chiffrées ou des éléments de contexte.

Conseils méthodologiques

- Lire attentivement chaque question et les annexes associées.
- Structurer vos réponses avec des titres et des sous-titres.
- Utiliser des calculs précis et justifiés pour appuyer vos réponses.
- Faire des synthèses claires pour chaque partie, afin de montrer votre compréhension globale.

© 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.