



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 2017

1. Rappel du contexte du sujet

Ce sujet d'examen concerne le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) et porte sur la gestion des activités commerciales au sein de l'entreprise Café CHAPUIS. Les candidats doivent analyser la stratégie commerciale de l'entreprise, optimiser la position sur le segment des Cafés Hôtels Restaurants (CHR), et développer le marché des particuliers.

2. Correction question par question

2.1 Analyse du portefeuille clients (Question 1.1)

La question demande d'analyser le portefeuille clients de l'entreprise pour l'année 2016. Les candidats doivent se baser sur l'annexe 1, qui présente le chiffre d'affaires et la marge par cible.

Le portefeuille clients se répartit comme suit :

- CHR : 3 196 K€ de chiffre d'affaires, 872 K€ de marge
- GMS : 1 245 K€ de chiffre d'affaires, 125 K€ de marge
- Particuliers : 249 K€ de chiffre d'affaires, 125 K€ de marge

Le total du chiffre d'affaires est de 4 690 K€ avec une marge totale de 1 122 K€. On constate que le segment CHR représente une part significative du chiffre d'affaires, ce qui justifie la volonté de l'entreprise de consolider sa position sur ce segment.

En parallèle, le développement du segment des particuliers via le web semble pertinent, car il représente une opportunité de croissance, bien que son chiffre d'affaires soit actuellement faible.

En conclusion, les deux axes de développement de la stratégie commerciale sont pertinents, car ils visent à renforcer une position forte tout en explorant de nouvelles opportunités.

2.2 Confirmation des axes de développement (Question 1.2)

Cette question demande de confirmer le choix des deux axes de développement en tenant compte de la situation de l'entreprise et des tendances du marché.

Les tendances du marché montrent une premiumisation du café, avec une demande croissante pour des produits de qualité. Le segment CHR, bien que sous pression, reste essentiel pour le chiffre d'affaires de Café CHAPUIS. La stratégie de consolider ce segment est donc justifiée.

De plus, l'essor du e-commerce et l'intérêt croissant des consommateurs pour l'achat en ligne renforcent la pertinence de développer le segment des particuliers. Les données du marché montrent une croissance continue du e-commerce, ce qui est un bon indicateur pour justifier cette stratégie.

En somme, les deux axes de développement sont confirmés par l'analyse de la situation actuelle de l'entreprise et des tendances du marché.

2.3 Calcul du chiffre d'affaires prévisionnel (Question 2.1.1)

Pour cette question, il faut calculer le chiffre d'affaires prévisionnel pour le segment CHR pour l'année 2017 en se basant sur les annexes fournies.

Le chiffre d'affaires en 2016 était de 3 196 K€. Supposons une croissance de 5% pour 2017 :

Chiffre d'affaires prévisionnel 2017 = 3 196 K€ * 1,05 = 3 356,8 K€

Pour déterminer les objectifs mensuels de chaque commercial, on divise ce chiffre par 12 (nombre de mois) et par le nombre de commerciaux (10) :

Objectif mensuel par commercial = 3 356,8 K€ / 12 / 10 = 27,97 K€

2.4 Choix du système de rémunération (Question 2.1.2)

Pour choisir le système de rémunération le plus pertinent, il faut comparer les deux systèmes proposés dans l'annexe 10.

Le système actuel offre un fixe de 1 300 € et une commission de 4% sur le chiffre d'affaires. Le nouveau système propose des commissions par tranches, ce qui peut encourager les commerciaux à dépasser leurs objectifs.

En cas d'hypothèse 2 (chiffre d'affaires de 40 000 € et 3 nouveaux clients) avec le nouveau système :

- Commission : 2% sur 10 000 € = 200 €
- Commission : 4% sur 10 000 € = 400 €
- Commission : 6% sur 20 000 € = 1 200 €
- Prime : 50 € * 3 = 150 €
- **Total : 1 300 € (fixe) + 200 € + 400 € + 1 200 € + 150 € = 3 250 €**

Le nouveau système semble donc plus motivant et incitatif pour les commerciaux.

2.5 Analyse de la situation financière du prospect (Question 2.2.1)

Pour analyser la situation financière de « La Brasserie L'Industrie », il faut examiner le bilan fonctionnel et les comptes de résultat fournis dans l'annexe 11.

Le bilan montre un actif total de 413 K€ et un passif total de 413 K€, ce qui indique un équilibre. Cependant, il y a des dettes financières de 146 K€ et des dettes d'exploitation de 73 K€, ce qui peut poser un risque.

Le chiffre d'affaires a légèrement augmenté entre 2015 et 2016 (de 445 K€ à 467 K€), mais le résultat reste faible (13 K€ en 2015 et 15 K€ en 2016), ce qui soulève des questions sur la rentabilité.

En conclusion, le prospect présente des signes de stabilité, mais également des risques financiers à surveiller. Une attention particulière doit être portée à la gestion de ses dettes.

2.6 Analyse de l'opportunité de participer à la Foire de Saint-Etienne (Question 3.1.1)

Pour analyser l'opportunité de participer à la Foire de Saint-Etienne, il faut prendre en compte les coûts et les bénéfices potentiels.

Coûts :

- Coût du stand : 3 000 €
- Coût de la main d'œuvre (2 personnes, 8 heures par jour, 16 € brut de l'heure, 11 jours) : $2 * 8 * 16 * 11 = 2 816$ €
- Charges sociales (40%) : $2 816 € * 0,4 = 1 126,4$ €
- Coût total = 3 000 € + 2 816 € + 1 126,4 € = 6 942,4 €

Bénéfices potentiels :

- Vente en lots promotionnels de 5 paquets pour le prix de 4 paquets (3 € par paquet) : 5 paquets = 15 €

- Si 1 000 lots sont vendus, chiffre d'affaires = $1\,000 \times 15\,€ = 15\,000\,€$

Le bénéfice net potentiel serait donc de $15\,000\,€ - 6\,942,4\,€ = 8\,057,6\,€$, ce qui rend l'opération financièrement intéressante.

2.7 Utilisation des réseaux sociaux (Question 3.2.1)

Cette question demande de présenter les intérêts et les limites de l'utilisation des réseaux sociaux pour Café CHAPUIS.

Intérêts :

- Visibilité accrue de la marque
- Interaction directe avec les clients
- Possibilité de cibler des promotions spécifiques
- Renforcement de la notoriété de l'entreprise

Limites :

- Gestion du temps et des ressources nécessaires pour une présence active
- Risques de commentaires négatifs publics
- Besoin d'une stratégie claire pour éviter de perdre du temps sur des contenus non pertinents

En somme, les réseaux sociaux peuvent être un outil puissant pour Café CHAPUIS, mais nécessitent une gestion réfléchie.

2.8 Fiche de poste du community manager (Question 3.2.2)

La fiche de poste du community manager doit inclure les éléments suivants :

- **Titre du poste :** Community Manager
- **Mission principale :** Animer et fédérer la communauté en ligne autour de la marque Café CHAPUIS.
- **Responsabilités :**
 - Création de contenu engageant pour les réseaux sociaux
 - Gestion des interactions avec les clients
 - Analyse des performances des publications
 - Veille concurrentielle et sectorielle
- **Compétences requises :**
 - Excellentes compétences en communication
 - Créativité et sens de l'esthétique
 - Connaissance des outils de gestion des réseaux sociaux
 - Capacité d'analyse des données
- **Formation :** Diplôme en marketing, communication ou domaine connexe.

3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, nous avons vu que les candidats doivent être capables d'analyser des données financières et commerciales, d'évaluer des stratégies et de justifier leurs choix. Voici quelques points de vigilance :

- Veillez à bien lire les annexes et à en tirer des conclusions pertinentes.
- Justifiez toujours vos réponses par des données chiffrées lorsque cela est possible.
- Structurez vos réponses de manière claire et logique.

Enfin, pour l'épreuve, il est conseillé de gérer son temps efficacement et de ne pas hésiter à faire des brouillons avant de rédiger les réponses finales.

© 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.