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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTS NDRC, veuillez visiter :
coursbtsndrc.fr/annales-sujets-et-corriges

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES

SESSION 2015

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :
Sont autorisées toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante. (circulaire n°99-186 du 16/11/99).

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet est composé de 12 pages numérotées de 1 à 12
et comprend 9 annexes numérotées de 1 à 9

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

Cette étude est construite à partir de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Composition du sujet
ASTIC EMBALLAGE

Dossier 1 : Conquérir un nouveau secteur géographique

Ce dossier vise à apprécier vos compétences à :

- Évaluer les moyens humains nécessaires à l'action
- Organiser son activité commerciale
- Évaluer les options et les hiérarchiser

Pour le dossier 1 : annexes n°1 à n°4

Dossier 2 : Lancer la commercialisation d'un nouveau produit

Ce dossier vise à apprécier vos compétences à :

- Analyser les informations qualitatives disponibles
- Définir des objectifs réalistes et cohérents
- Définir les missions et répartir les tâches
- Coordonner l'action collective
- Formuler des hypothèses
- Mettre en œuvre des procédures et outils

Pour le dossier 2 : annexes n°5 à n°9

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

Le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

Il est rappelé au candidat qu'en aucun cas il ne doit faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

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

Liste des annexes

Annexe n°	Intitulé	Page(s) n°
1	Extraits de l'étude du marché des caisses en carton ondulé	8
2	Organisation de l'activité des commerciaux	8
3	Éléments de rémunération	8
4	Actions de soutien envisageables	9
5	Descriptif du matelasseur Profipack 525	10
6	Éléments tarifaires du Profipack 525	10
7	Charges de commercialisation	10 - 11
8	Solutions de financement	11
9	Rubriques et champs du module actuel de Gestion Commerciale	12

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

ASTIC EMBALLAGE



ASTIC EMBALLAGE, implantée à Andrézieux-Bouthéon dans la Loire (42), exerce son activité de négoce en direction de clients professionnels autour de 2 axes principaux : distribution de produits d'emballage standards (cartons, films étirables de palettisation, produits de calage, etc.), distribution de produits d'emballage spécifiques (sur-mesure).

En 2014, ASTIC EMBALLAGE a réalisé un chiffre d'affaires de 7 millions d'euros, réussissant ainsi à effacer la difficile année 2013 (CA de 5,57 millions d'euros), et renouant avec la croissance des années précédentes. La société emploie aujourd'hui 24 salariés.

L'entreprise dispose d'un entrepôt de stockage principal de 3 000 m^2 à Andrézieux et de 2 entrepôts secondaires à Gerzat dans le Puy de Dôme (63) et à Hyères dans le Var (83), acquis lors d'opérations de croissance externe.

Christophe Astic, président de la société, en assure également la direction commerciale. Neuf commerciaux, assistés de quatre assistants commerciaux, couvrent onze départements situés principalement autour de la région Rhône-Alpes. Tous constatent que depuis 2013, de fortes pressions s'exercent sur la marge de l'entreprise, notamment dues :

- en amont, aux fortes hausses des prix des fournisseurs de carton et film d'emballage ;
- en aval, à la concurrence croissante sur ce marché qu'utilisent opportunément les clients pour tirer les prix vers le bas.

Dans ce contexte, Christophe Astic considère que seule une forte croissance de son entreprise permettra d'augmenter à la fois la visibilité d'ASTIC EMBALLAGE, son poids sur le marché et son pouvoir de négociation vis-à-vis de ses partenaires.

Cette vision volontariste nécessite notamment de continuer à étoffer la force de vente. Or, parallèlement, Christophe Astic note qu'il ne parvient plus à consacrer assez de temps au suivi et à l'animation de l'équipe commerciale.

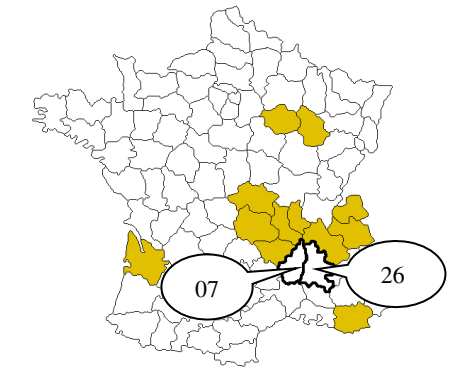
Dans ce cadre, vous avez été recruté(e) par Christophe Astic pour l'assister dans le pilotage de l'équipe commerciale en tant que chef des ventes.

Base nationale des sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

DOSSIER 1 : Conquérir un nouveau secteur géographique

Au fil du temps, ASTIC EMBALLAGE s'est développée d'une part en rachetant, au gré des opportunités, de petites entreprises de distribution d'emballages et d'autre part en installant des commerciaux sur de nouveaux secteurs géographiques.

Pour poursuivre son développement, ASTIC EMBALLAGE compte en premier lieu élargir son territoire. Actuellement, la région Rhône-Alpes est couverte, à l'exception de ses deux départements méridionaux : la Drôme (26) et l'Ardèche (07).



Zones couvertes par l'entreprise

Christophe Astic vous demande de vérifier la faisabilité de ce développement en nombre de clients potentiels. Dans cette perspective, et dans l'hypothèse de l'embauche d'un nouveau commercial, il attend également que vous l'aidiez à choisir un mode de soutien commercial adapté et à déterminer des objectifs de vente cohérents pour la commercialisation des caisses en carton ondulé.

Partie 1 : Évaluer la pertinence d'un recrutement pour développer un nouveau secteur géographique

La cible de la société ASTIC EMBALLAGE est constituée d'entreprises industrielles, grandes consommatrices de caisses en carton ondulé. Les entreprises industrielles de moins de 5 salariés étant très dispersées, peu accessibles et préférant se fournir auprès de points de vente de proximité, ne seront pas retenues.

Annexe 1 : Extraits de l'étude du marché des caisses en carton ondulé
Annexe 2 : Organisation de l'activité des commerciaux
Annexe 3 : Éléments de rémunération

Travail à faire

1.1.1 Évaluer, pour le secteur industriel de l'Ardèche et de la Drôme, le potentiel en nombre d'établissements à prospecter.

1.1.2 Apprécier la capacité du nouveau commercial à couvrir ce nouveau secteur en visitant chaque établissement une fois par an.

1.1.3 Estimer le chiffre d'affaires HT annuel à atteindre pour couvrir le coût du commercial sachant que ce coût ne doit pas excéder 20 % du chiffre d'affaires HT réalisé.

1.1.4 Conclure sur l'opportunité de recruter.

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

Partie 2 : Définir des modalités de soutien à la prospection

Afin d'accélérer la conquête du nouveau secteur géographique et d'aider le nouveau commercial, Christophe Astic souhaite que ce dernier n'ait pas à prendre lui-même tous ses rendez-vous. Il a recueilli des éléments relatifs à trois possibilités de soutien (fax-mailing ou phoning assurés en interne ou phoning sous-traité en externe) et vous les a communiqués.

Annexe 4 : Actions de soutien envisageables

Travail à faire

1.2.1 Comparer les actions possibles en vous appuyant sur des critères quantitatifs et qualitatifs.

1.2.2 Conseiller une solution pertinente à Christophe Astic.

DOSSIER 2 : Lancer la commercialisation d'un nouveau produit

Soucieux de ne négliger aucune piste pour accélérer son développement et rendre celui-ci moins dépendant de la conjoncture économique, ASTIC EMBALLAGE souhaite élargir la gamme des produits et solutions proposés à sa clientèle.

Partie 1 : Évaluer l'opportunité du lancement du Profipack 525

Dans ce cadre, Christophe Astic a décidé de distribuer le matelasseur de cartons Profipack 525 à partir d'octobre 2015.

Annexe 5 : Descriptif du matelasseur Profipack 525
Annexe 6 : Éléments tarifaires du Profipack 525
Annexe 7 : Charges de commercialisation

Travail à faire

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

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

Partie 2 : Manager l'équipe en vue du lancement du Profipack 525

Pour ASTIC EMBALLAGE, cet élargissement de l'offre constitue une réelle innovation et il est donc indispensable de préparer l'équipe à ce changement. Christophe Astic souhaite profiter de ce lancement pour mobiliser ses commerciaux sur la vente conseil.

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

De plus, afin de s'adapter aux besoins de ses clients, Christophe Astic pense judicieux de leur proposer des solutions de financement adaptées : achat avec règlement à 30 jours, location, crédit-bail.

Annexe 6 : Éléments tarifaires du Profipack 525
Annexe 8 : Solutions de financement

Travail à faire :

2.2.1 Lister les actions managériales à mettre en œuvre pour mobiliser l'équipe autour du lancement du Profipack 525 (préparation du lancement, mise en œuvre, suivi).

2.2.2 Préparer un document synthétique permettant de sensibiliser l'équipe commerciale aux trois solutions de financement : en termes de trésorerie, de risque client et de motivation pour les commerciaux.

Partie 3 : Optimiser l'utilisation de l'informatique commerciale

ASTIC EMBALLAGE utilise un progiciel de gestion intégré (PGI) doté d'un module de gestion commerciale qui permet aux commerciaux :

- de créer une fiche prospect/client,
- d'établir un devis,
- de vérifier l'état du stock,
- de transformer un devis en commande.

ASTIC EMBALLAGE envisage d'acquérir une version plus récente de son PGI, qui comprendra un module de GRC (Gestion de la Relation Client). Christophe Astic s'interroge au sujet des fonctionnalités qui permettent d'augmenter les performances des commerciaux.
Par ailleurs, il souhaite augmenter l'efficacité et la précision du pilotage de son équipe. Pour cela, il envisage de s'appuyer davantage sur les données quantitatives et qualitatives. Cependant, il sait que les commerciaux de son équipe ont tendance à considérer la saisie des informations liées aux clients et aux affaires en portefeuille comme une tâche administrative plus ou moins inutile.

Annexe 9 : Rubriques et champs du module actuel de Gestion Commerciale

Travail à faire

2.3.1 Afin de préparer le cahier des charges à soumettre aux fournisseurs potentiels de solutions de GRC, indiquer les rubriques et champs supplémentaires attendus relatifs à la relation client d'une part, et au pilotage de l'équipe commerciale d'autre part. Les propositions seront justifiées.

2.3.2 Proposer trois moyens qui permettraient d'inciter les commerciaux à renseigner toutes les rubriques de leur outil de GRC.

Base nationale des sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 1 : Extraits de l'étude du marché des caisses en carton ondulé

• Nombre d'établissements industriels

Secteurs d'activité	Nombre d'établissements	
	Ardèche	Drôme
Fabrication d'aliments, de boissons et de produits à base de tabac	568	755
Fabrication de chaussures	98	175
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques, fabrication d'équipements électriques, fabrication de machines et équipements	911	1 657
Fabrication d'autres produits industriels	1 119	1 887

• Répartition par taille des établissements sélectionnés

	0 salarié	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés ou plus
Ardèche+Drôme	64,1 %	22,4 %	6,9 %	5,6 %	1,0 %

Source : Insee

Annexe 2 : Organisation de l'activité des commerciaux

Amplitude horaire des journées de travail : 8 h 30 - 19 h 30
Temps moyen de transport par jour : 3 h
Temps consacré au repas : 2 h
Durée moyenne d'une visite : 1 h 12 mn

En tenant compte des congés payés, des formations, des salons, et des absences personnelles, le temps de présence du commercial se répartit sur 42 semaines.

Le lundi matin et le vendredi après midi sont consacrés à la préparation des entretiens et au reporting.

Source interne

Annexe 3 : Éléments de rémunération

Salaire fixe mensuel : 500 euros
Commission sur CAHT : 12,5 %
Indemnité kilométrique forfaitaire par mois : 477 euros (sur 11 mois)
Indemnité de repas par jour (sauf le lundi) : 8,50 euros
Charges sociales patronales : 40 % du fixe et des commissions

Source interne

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

Annexe 4 : Actions de soutien envisageables

L'acquisition d'un fichier de 900 établissements correspondant à la cible visée est évaluée à 350 euros HT. Cette acquisition serait nécessaire pour les solutions 1 et 2 décrites ci-dessous.

- **Solution 1 : Fax-mailing**

- Abonnement à WebFax.com, une application en ligne permettant l'envoi de fax-mailing depuis un micro-ordinateur connecté à Internet : forfait 280 euros HT pour les 2 000 premiers envois.
- Déperdition due aux numéros erronés, fax débranchés, etc. : 3 %
- Taux de retour moyen : 3 rendez-vous pour mille.

- **Solution 2 : Phoning assuré en interne**

Chloé Perrin, salariée d'ASTIC EMBALLAGE, assure l'assistance commerciale de trois commerciaux ; son activité est largement tributaire des volumes de commandes de ces trois commerciaux, mais aussi des appels téléphoniques des clients.

Elle observe des pics d'activité (en général le lundi matin, le mardi et le jeudi) et quelques creux au cours desquels elle pourrait assurer des plages de prospection téléphonique pour accompagner le développement du secteur Drôme/Ardèche.

Christophe Astic estime qu'elle pourrait consacrer 2 heures par semaine à cette nouvelle mission de phoning. S'agissant de combler les creux d'activité de Chloé, il estime qu'il n'y a pas de coûts salariaux spécifiques pour cette nouvelle mission.

Lors d'un test, Chloé Perrin avait observé le temps d'appel moyen :
2 mn 30 secondes + 1 mn de préparation de l'appel.

À partir d'une liste de 50 entreprises, elle avait alors obtenu 3 rendez-vous.

- **Solution 3 : Phoning confié à un prestataire extérieur**

PROTEL, spécialiste de la relation client, propose les prestations suivantes (extrait du devis) :

- fournir un fichier de 900 entreprises ciblées ;
- qualifier ce fichier : nom et fonction du décideur, fournisseur actuel ;
- détecter les besoins et prendre rendez-vous.

L'objectif est de fournir à ASTIC autour de 6 rendez-vous par semaine, ce qui nécessite environ 100 appels par semaine pendant 9 semaines.

Montant total du devis : 6 480 euros HT.

Source interne

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

Annexe 5 : Descriptif du matelasseur Profipack 525



Cet équipement, de fabrication allemande, transforme en quelques secondes les cartons usagés des marchandises reçues en bandes « gaufrées » souples et flexibles.

Ces bandes sont ensuite utilisables comme matériaux (gratuit) de calage des produits à expédier dans les cartons.



Source : fabricant Profipack

Annexe 6 : Éléments tarifaires du Profipack 525

Après négociation, ASTIC EMBALLAGE a obtenu le coût d'achat unitaire de 3 416 euros HT pour le Profipack 525 auprès de l'importateur français de la gamme Profipack.
ASTIC EMBALLAGE prévoit de revendre le Profipack 525 en appliquant un taux de marque de 20 %.

Source interne

Annexe 7 : Charges de commercialisation

Charges fixes

Le contrat de distribution du Profipack précise que le revendeur (ici ASTIC EMBALLAGE) doit se doter d'un « pack technique SAV (Service Après-Vente) » comprenant une machine de rechange, ainsi que les pièces et l'outillage nécessaires à la maintenance des produits, pour un total de 5 200 euros HT.
ASTIC EMBALLAGE doit également former un des salariés de l'entrepôt (pour un coût de 1 090 euros HT).
Il faut par ailleurs prévoir la réalisation d'un premier outil d'aide à la vente : une plaquette commerciale couleur, dont le coût a été chiffré à 860 euros HT.

…/…

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

Annexe 7 suite et fin

…/…

Éléments de calcul des charges variables

- La distance moyenne à parcourir pour rencontrer un client s'élève à 80 km (aller-retour). Il faut en moyenne 2 rendez-vous pour obtenir une vente.
- Le coût de déplacement est estimé à 0,39 euro par km.
- La commission brute versée aux commerciaux s'élèverait à 132 euros (charges patronales comprises) par machine vendue.
- Le coût d'installation (déplacement et main d'œuvre) d'un produit « Profipack » à la charge d'ASTIC EMBALLAGE se chiffre à 140 euros HT.

Source interne

Annexe 8 : Solutions de financement

ASTIC EMBALLAGE propose des solutions de financement sur 4 ans.

Cas du crédit-bail :

Le fournisseur (ici ASTIC EMBALLAGE) vend son équipement à la société de financement (ici LOCALEASE), qui le loue au client utilisateur.

- prime du commercial = 130 €

Cas de la location :

ASTIC EMBALLAGE veut également acheter quelques équipements Profipack 525 de manière à les proposer en location directe.

Dans ce cas, ASTIC EMBALLAGE reste propriétaire du matériel et envisage de proposer aux futurs clients un loyer de 130 euros par mois.

- commission du commercial = 1,5 % des loyers perçus

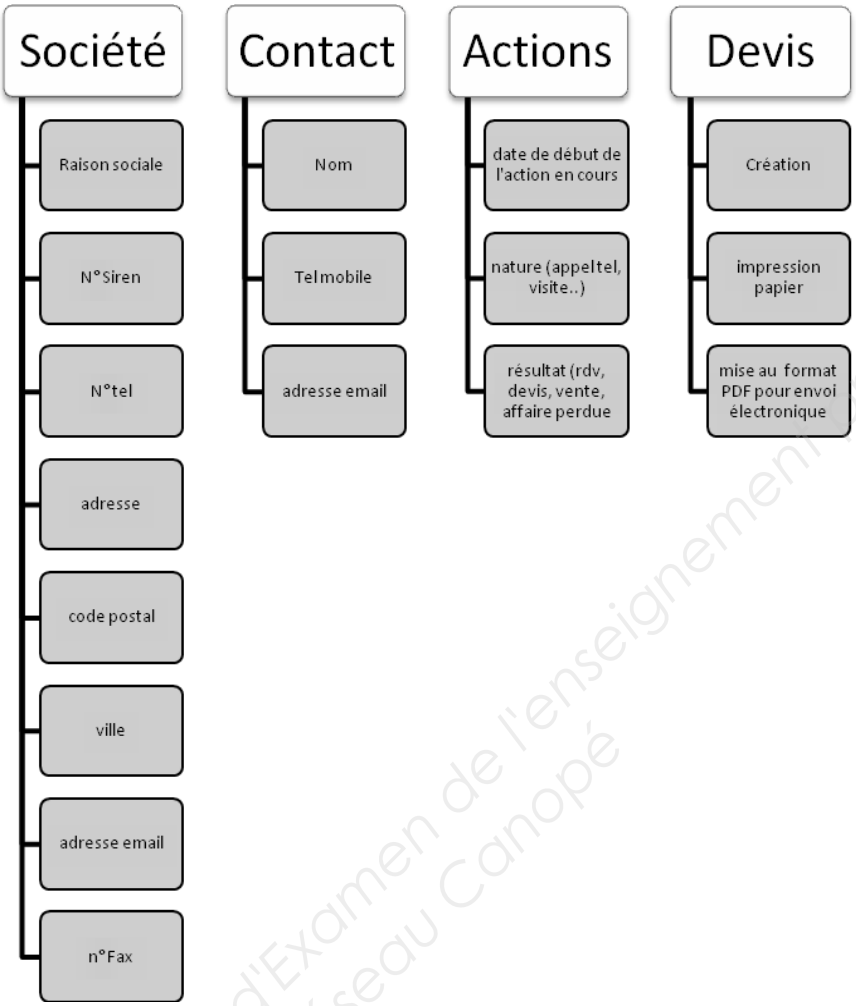
Cas de l'achat avec règlement à 30 jours :

- prime du commercial = 100 €

Source interne

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

Annexe 9 : Rubriques et champs du module actuel de Gestion Commerciale



Source interne

Base Nationale des Sujets d'Examen 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.