



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 - Management de l'activité technico-commerciale - BTS CCST (Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques) - Session 2014

1. Rappel du contexte du sujet

Ce sujet d'examen porte sur le management et la gestion de l'activité technico-commerciale dans le cadre d'un BTS CCST. Les candidats doivent analyser une opportunité commerciale pour APAVE, une entreprise spécialisée dans la maîtrise des risques, en se basant sur des documents fournis. L'examen se divise en deux parties : l'analyse des risques professionnels et la mise en place d'une démarche de prospection ciblée.

2. Correction question par question

1.1 Mettre en évidence les opportunités et les contraintes du marché de la maîtrise du risque.

Cette question demande d'identifier les éléments favorables (opportunités) et défavorables (contraintes) du marché de la maîtrise des risques.

Raisonnement attendu : Il s'agit d'analyser le contexte réglementaire, la concurrence, et les besoins des clients.

Réponse modèle :

- **Opportunités :**

- Marché en forte croissance en raison de la réglementation accrue.
- Expertise reconnue d'APAVE dans le domaine.
- Demande croissante de formations pour prévenir les risques.

- **Contraintes :**

- Concurrence accrue avec des acteurs comme DEKRA et VERITAS.
- Pression sur les prix due à la guerre des prix.
- Réglementations strictes à respecter.

1.2 Expliquer en quoi l'APAVE est en mesure de répondre à cette demande de formation.

Cette question vise à démontrer comment APAVE peut répondre aux besoins de formation identifiés.

Raisonnement attendu : Il faut mettre en avant les compétences, l'expérience et l'offre de formation d'APAVE.

Réponse modèle :

APAVE possède une expertise reconnue dans la formation à la prévention des risques, avec plus de 650 stages adaptés aux besoins des entreprises. De plus, ses formateurs sont des professionnels expérimentés, ce qui garantit une qualité d'enseignement élevée. L'entreprise a également une forte capacité d'adaptation aux exigences réglementaires, ce qui lui permet de proposer des formations conformes aux normes en vigueur.

1.3 Identifier les risques professionnels des métiers du bois. Pour chacun d'eux, déterminer les origines et moyens de prévention.

Cette question demande d'identifier les risques spécifiques et les mesures de prévention associées.

Raisonnement attendu : Il est nécessaire de lister les risques, leurs origines et les moyens de prévention.

Réponse modèle :

- **Risques :**

- **Utilisation de machines à bois :**

- Origines : Machines coupantes, vibrations.
 - Moyens de prévention : Formation à l'utilisation des machines, équipements de protection individuelle (EPI).

- **Poussières de bois :**

- Origines : Scie, ponçage.
 - Moyens de prévention : Ventilation, masques anti-poussières.

- **Bruit :**

- Origines : Machines bruyantes.
 - Moyens de prévention : Protection auditive, réduction du temps d'exposition.

- **Produits chimiques :**

- Origines : Colles, vernis.
 - Moyens de prévention : EPI, ventilation adéquate.

2.1 Présenter le contenu de la formation « Qualité de l'air intérieur (QAI) » spécifique à la filière bois.

Cette question nécessite de décrire le contenu de la formation proposée par APAVE.

Raisonnement attendu : Il faut inclure les objectifs, les thèmes abordés et les méthodes pédagogiques.

Réponse modèle :

La formation « Qualité de l'air intérieur (QAI) » vise à sensibiliser les professionnels du bois aux enjeux de la qualité de l'air dans leurs ateliers. Les thèmes abordés incluent :

- Identification des polluants courants dans les ateliers de bois.
- Méthodes de mesure de la qualité de l'air.
- Techniques de ventilation et d'aération.
- Réglementation en matière de qualité de l'air.

Des études de cas et des mises en situation pratiques sont également prévues pour une meilleure appropriation des connaissances.

2.2 Calculer le chiffre d'affaires potentiel par segment de marché sachant que le taux de transformation est de 50 %.

Cette question demande un calcul basé sur les segments de marché identifiés.

Raisonnement attendu : Il faut appliquer le taux de transformation aux estimations de chiffre d'affaires par segment.

Réponse modèle :

Supposons que le chiffre d'affaires potentiel total soit de 1 000 000 € pour la filière bois. Avec un taux de transformation de 50 %, le chiffre d'affaires potentiel serait :

Chiffre d'affaires potentiel = 1 000 000 € * 50% = 500 000 €.

2.3 Déterminer les objectifs en termes de chiffre d'affaires par semaine pour chaque commercial et commenter les résultats obtenus.

Cette question nécessite un calcul basé sur le chiffre d'affaires total et le nombre de commerciaux.

Raisonnement attendu : Il faut diviser le chiffre d'affaires par le nombre de semaines et par le nombre de commerciaux.

Réponse modèle :

Si le chiffre d'affaires total est de 500 000 € et qu'il y a 3 commerciaux sur une période de 24 semaines :

Objectif par semaine = 500 000 € / 24 semaines = 20 833,33 €.

Chaque commercial devra donc générer environ 6 944,44 € par semaine. Ce chiffre est ambitieux mais réalisable avec une bonne stratégie de prospection.

2.4 Présenter les indicateurs de performance commerciale qui serviront à la préparation du tableau de bord de suivi de la prospection.

Cette question demande d'identifier les indicateurs pertinents pour évaluer l'efficacité de la prospection.

Raisonnement attendu : Il faut inclure des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

Réponse modèle :

- Taux de conversion des prospects en clients.
- Chiffre d'affaires généré par segment de marché.
- Nombre de contacts établis par semaine.
- Feedback des clients sur la formation.
- Coût d'acquisition client.

3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, plusieurs erreurs fréquentes peuvent être notées :

- Omission des détails dans les réponses, notamment sur les moyens de prévention.
- Calculs erronés ou non justifiés, en particulier dans les questions de chiffre d'affaires.
- Manque de structure dans les réponses, ce qui nuit à la clarté.

Points de vigilance :

- Veillez à bien lire les documents fournis pour étayer vos réponses.
- Structurez vos réponses de manière logique et claire.
- Justifiez toujours vos calculs et vos raisonnements.

Conseils pour l'épreuve

- Prévoyez un temps pour relire vos réponses et vérifier les calculs.
- Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos propos.
- Ne perdez pas de temps sur une question si vous êtes bloqué, passez à la suivante et revenez-y plus tard si possible.

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.