



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 2016

1. Rappel du contexte du sujet

Ce corrigé concerne l'épreuve E5 du BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques (CCST) de la session 2016. L'épreuve porte sur le management et la gestion de l'activité technico-commerciale, avec un accent particulier sur l'analyse du marché et le management de l'équipe commerciale au sein de l'entreprise MET LOCATION.

2. Correction question par question

1.1 Déterminer les principales tendances du marché des DLR et analyser son environnement.

L'idée de la question est d'identifier les tendances actuelles du marché des Distributeurs, Loueurs et Réparateurs (DLR) de matériel pour le BTP. Il est attendu d'analyser les éléments fournis dans les annexes, notamment les tendances de concentration du marché, la baisse de la demande, et les enjeux liés à la rentabilité.

Raisonnement attendu : - Identifier la contraction du marché et ses causes. - Analyser la concentration des acteurs et l'impact sur la rentabilité. - Évaluer les opportunités et menaces pour MET LOCATION.

Réponse modèle : Le marché des DLR est marqué par une contraction continue, avec une baisse de 5% du chiffre d'affaires en 2014. Cette tendance s'explique par une demande atone et une surcapacité d'offre. Les grands acteurs comme Loxam et Kiloutou dominent le marché, entraînant une concentration accrue. Les entreprises doivent s'adapter à cette réalité en diversifiant leurs offres et en optimisant leurs coûts pour maintenir leur rentabilité. MET LOCATION doit se positionner en tant qu'acteur local de confiance pour capter les clients fidèles.

1.2 Identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise MET LOCATION sur ce marché.

L'idée ici est de réaliser un diagnostic SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces) de MET LOCATION. Cela nécessite une analyse des données internes et externes.

Raisonnement attendu : - Identifier les forces (ex : bonne relation client, localisation). - Identifier les faiblesses (ex : dépendance au marché du BTP).

Réponse modèle :

- **Forces :**
 - Fidélité des clients, notamment des artisans du BTP.
 - Partenariats avec des marques reconnues, garantissant une qualité de service.
- **Faiblesses :**
 - Dépendance au marché du BTP, particulièrement touché par la crise.
 - Capacité d'innovation limitée par rapport aux grands groupes.

1.3 Présenter des préconisations pour permettre à l'entreprise MET LOCATION de se développer sur son marché.

Cette question demande des recommandations concrètes pour le développement de MET LOCATION. Les préconisations doivent être basées sur l'analyse précédente.

Raisonnement attendu : - Proposer des actions concrètes pour renforcer la position de MET LOCATION. - Évaluer l'impact potentiel de ces actions sur le développement de l'entreprise.

Réponse modèle : Pour se développer, MET LOCATION pourrait :

- Diversifier son offre en intégrant des services de maintenance et de formation pour les utilisateurs.
- Renforcer sa présence en ligne pour attirer une clientèle plus large, notamment via un site web optimisé.
- Établir des partenariats stratégiques avec des entreprises locales pour élargir son réseau.

2.1 Mesurer les performances de l'équipe commerciale auboise ; commenter les résultats obtenus.

Cette question vise à analyser les résultats des commerciaux de l'agence de l'Aube. Il est nécessaire de comparer les performances avec les objectifs fixés.

Raisonnement attendu : - Analyser les chiffres fournis dans l'annexe 9. - Comparer avec les objectifs de croissance de 7%.

Réponse modèle : Les résultats des commerciaux montrent un chiffre d'affaires total de 72 050 euros pour le deuxième trimestre, avec une augmentation par rapport au trimestre précédent. Cependant, l'objectif de 7% d'augmentation n'est pas atteint pour tous les commerciaux. Cédric a réussi à dépasser cet objectif, tandis que Jonathan est en deçà des attentes. Cela indique une performance inégale au sein de l'équipe.

2.2 Présenter et justifier les axes à aborder dans le projet de journée de formation des technico-commerciaux.

L'idée ici est de proposer des thèmes de formation pertinents pour améliorer les compétences de l'équipe commerciale.

Raisonnement attendu : - Identifier les besoins en formation basés sur les performances observées. - Justifier chaque axe proposé.

Réponse modèle : Les axes de formation pourraient inclure :

- **Techniques de vente** : Améliorer les compétences en négociation et en closing pour augmenter le taux de conversion.
- **Connaissance produit** : Former les commerciaux sur les spécificités de la mini pelle TAKEUCHI TB125 pour mieux répondre aux besoins des clients.
- **Gestion du temps** : Optimiser la gestion des rendez-vous et des suivis clients pour améliorer l'efficacité commerciale.

2.3 Identifier et structurer les éléments à privilégier dans la documentation technique qui sera distribuée aux technico-commerciaux lors de la journée de formation.

Cette question demande de réfléchir sur le contenu et la structure de la documentation technique à remettre aux commerciaux.

Raisonnement attendu : - Identifier les informations essentielles à inclure. - Proposer une structure claire et accessible.

Réponse modèle : La documentation technique devrait inclure :

- **Spécifications techniques** : Détails sur la mini pelle TAKEUCHI TB125, ses capacités et ses spécificités.
- **Applications** : Exemples d'utilisation et de chantiers où la mini pelle est pertinente.
- **Consignes de sécurité** : Rappels des règles de sécurité à respecter lors de l'utilisation.

La structure de la documentation pourrait être :

1. Introduction
2. Spécifications techniques
3. Applications
4. Consignes de sécurité
5. Contact pour questions

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes : - Ne pas structurer les réponses de manière claire. - Oublier d'analyser les données fournies dans les annexes. - Ne pas justifier les préconisations ou les analyses.

Points de vigilance : - Bien lire les annexes pour en extraire des données pertinentes. - Respecter la structure demandée dans les réponses. - Être précis et concis dans les justifications.

Conseils pour l'épreuve : - Prendre le temps de planifier ses réponses avant de rédiger. - Utiliser des bullet points pour clarifier les idées. - Relire ses réponses pour corriger les erreurs éventuelles.

© 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.