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 :
formav.co/explorer

Épreuve E5

Session 2010 • Code sujet : **TC E5** • Durée : **Non indiquée dans les pages fournies**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Questionnaire de satisfaction des visiteurs du stand PORTALP (10 questions) **Page 3**

2. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2010/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2010 - 1-Sujet.pdf

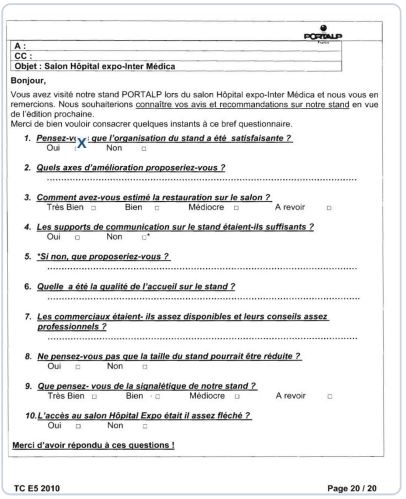
1. Questionnaire de satisfaction des visiteurs du stand PORTALP

Cette annexe reproduit le courriel et le questionnaire adressés aux visiteurs du stand PORTALP au salon Hôpital expo-Inter Médica. Le questionnaire recueille leurs avis sur le stand, la restauration, les supports, l'accueil, les commerciaux et l'accès au salon; il s'agit d'un document support, pas d'une consigne adressée au candidat.

Question 1. Indiquer si l'organisation du stand a été satisfaisante, en cochant oui ou non.

Le questionnaire est vierge : aucune réponse réelle n'est fournie. Exemple de réponse à cocher si le visiteur a trouvé l'organisation satisfaisante.

Exemple de réponse à la question 1



PORTALP

A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?* Oui X Non
2. *Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?* .....
3. *Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ?* Très Bien Bien Médiocre A revoir
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?* Oui Non
5. *Si non, que proposeriez-vous ?* .....
6. *Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?* .....
7. *Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?* .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?* Oui Non
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?* Très Bien Bien Médiocre A revoir
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?* Oui Non

Merci d'avoir répondu à ces questions !

TC E5 2010 Page 20 / 20

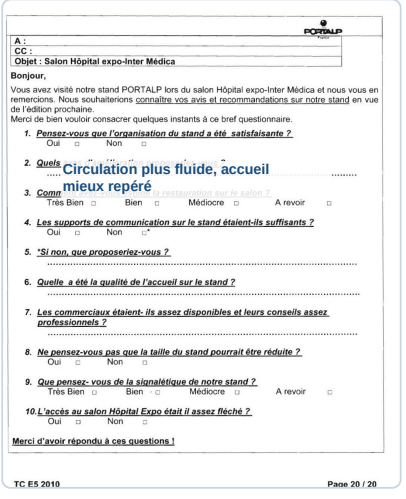
✓ RÉPONSE À RETENIR

Oui

Question 2. Proposer des axes d'amélioration pour l'organisation du stand.

Exemple de suggestion : améliorer la circulation sur le stand et rendre l'espace d'accueil plus repérable, afin de faciliter le parcours des visiteurs.

Exemple de suggestion à la question 2



PORTALP

A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?* Oui Non
2. *Quels* ..... Circulation plus fluide, accueil mieux repéré .....
3. *Comm* ... Très Bien Bien Médiocre A revoir
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?* Oui Non
5. *Si non, que proposeriez-vous ?* .....
6. *Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?* .....
7. *Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?* .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?* Oui Non
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?* Très Bien Bien Médiocre A revoir
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?* Oui Non

Merci d'avoir répondu à ces questions !

TC E5 2010 Page 20 / 20

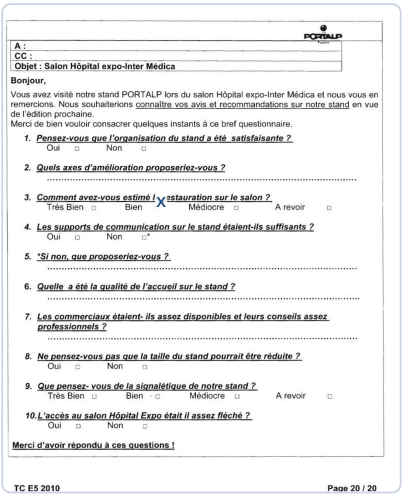
✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Fluidifier la circulation et rendre l'accueil plus visible.

Question 3. Évaluer la restauration sur le salon en choisissant parmi les appréciations proposées : très bien, bien, médiocre ou à revoir.

Exemple de réponse : le visiteur estime la restauration satisfaisante. Cette appréciation est une réponse-type, pas un résultat d'enquête fourni par le document.

Exemple de réponse à la question 3



PORTALP

A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?*
   Oui ☐ Non ☐
2. *Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?*
   .....
3. *Comment avez-vous estimé l'restauration sur le salon ?*
   Très Bien ☐ Bien X Médiocre ☐ A revoir ☐
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?*
   Oui ☐ Non ☐*
5. **Si non, que proposeriez-vous ?*
   .....
6. *Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?*
   .....
7. *Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?*
   .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?*
   Oui ☐ Non ☐
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?*
   Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?*
    Oui ☐ Non ☐

Merci d'avoir répondu à ces questions !

TC E5 2010 Page 20 / 20

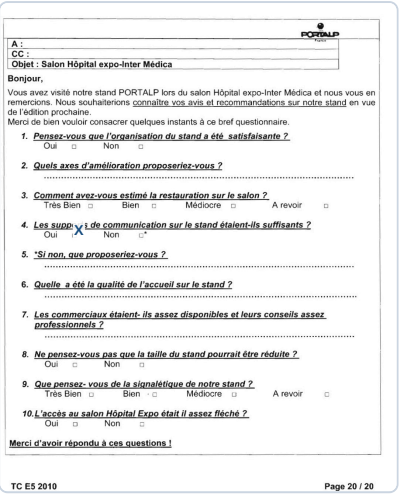
✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Bien

Question 4. Indiquer si les supports de communication présents sur le stand étaient suffisants, en cochant oui ou non.

Exemple de réponse : le visiteur considère que les supports de communication présents sur le stand suffisent à présenter l'offre et à l'informer.

Exemple de réponse à la question 4



A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?*
   Oui □ Non □
2. *Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?*
   .....
3. *Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ?*
   Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?*
   Oui □ Non □ X
5. *Si non, que proposeriez-vous ?*
   .....
6. *Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?*
   .....
7. *Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?*
   .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?*
   Oui □ Non □
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?*
   Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?*
    Oui □ Non □

Merci d'avoir répondu à ces questions !

TC E5 2010 Page 20 / 20

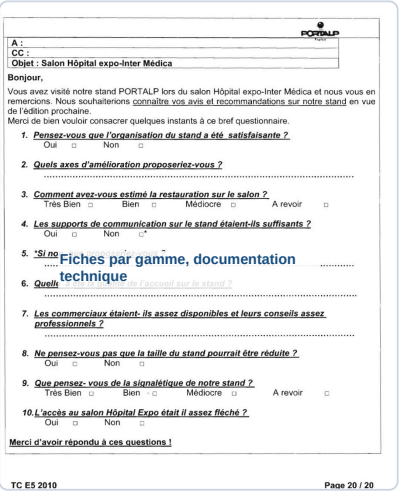
> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Oui

Question 5. Si les supports de communication n'étaient pas suffisants, préciser les améliorations proposées.

1. Prévoir des fiches synthétiques par gamme.
2. Compléter les supports par de la documentation technique et des coordonnées de contact.

Ces propositions s'appliquent si le visiteur a répondu « Non » à la question 4.

Exemples de propositions à la question 5



A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?*
   Oui □ Non □
2. *Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?*
   .....
3. *Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ?*
   Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?*
   Oui □ Non □
5. *Si no* Fiches par gamme, documentation technique .....
6. *Quelle* ...e l'accueil sur le stand ?
   .....
7. *Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?*
   .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?*
   Oui □ Non □
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?*
   Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?*
    Oui □ Non □

Merci d'avoir répondu à ces questions !

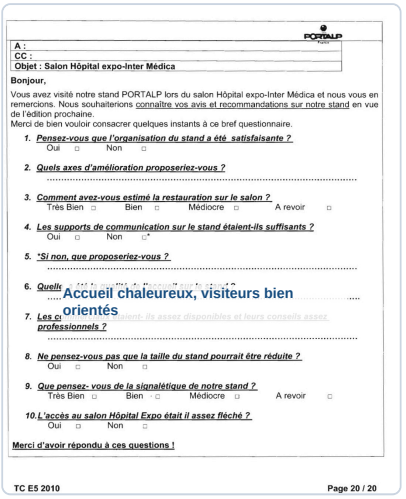
TC E5 2010 Page 20 / 20

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Ajouter des fiches par gamme et de la documentation technique.

Question 6. Donner son avis sur la qualité de l'accueil sur le stand.

Exemple d'avis à inscrire sur la ligne : l'accueil était chaleureux et les visiteurs ont été orientés rapidement vers les bons interlocuteurs.

Exemple d'avis sur l'accueil



A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?* Oui ☐ Non ☐
2. *Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?* .....
3. *Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ?* Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?* Oui ☐ Non ☐*
5. *Si non, que proposeriez-vous ?* .....
6. *Quelle* ..... Accueil chaleureux, visiteurs bien orientés .....
7. *Les ci* ... *professionnels ?* .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?* Oui ☐ Non ☐
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?* Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?* Oui ☐ Non ☐

Merci d'avoir répondu à ces questions !

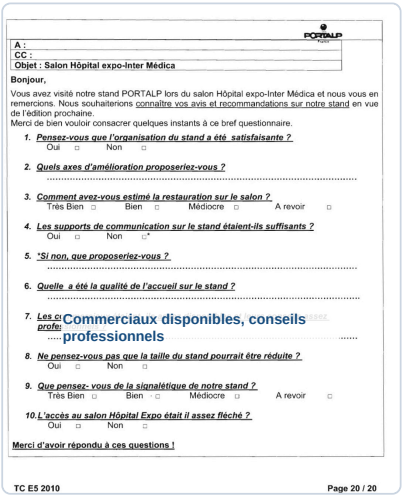
TC E5 2010 Page 20 / 20

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueil chaleureux et visiteurs bien orientés.

Question 7. Indiquer si les commerciaux étaient assez disponibles et si leurs conseils étaient assez professionnels.

Exemple de réponse à inscrire : les commerciaux étaient disponibles et leurs conseils étaient professionnels et adaptés aux besoins des visiteurs.

Exemple d'avis sur les commerciaux



A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. *Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?* Oui ☐ Non ☐
2. *Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?* .....
3. *Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ?* Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
4. *Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?* Oui ☐ Non ☐*
5. *Si non, que proposeriez-vous ?* .....
6. *Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?* .....
7. *Les ci* ... *profes* ..... Commerciaux disponibles, conseils professionnels .....
8. *Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?* Oui ☐ Non ☐
9. *Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?* Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
10. *L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?* Oui ☐ Non ☐

Merci d'avoir répondu à ces questions !

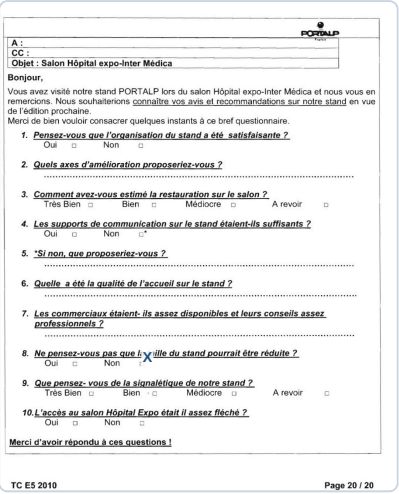
TC E5 2010 Page 20 / 20

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Disponibilité et professionnalisme satisfaisants.

Question 8. **Indiquer si la taille du stand pourrait être réduite, en cochant oui ou non.**

Exemple de réponse : le visiteur estime que la taille du stand ne devrait pas être réduite, par exemple pour conserver un espace de présentation et d'accueil adapté.

Exemple de réponse à la question 8



A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ? Oui □ Non □
2. Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?
3. Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ? Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
4. Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ? Oui □ Non □*
5. *Si non, que proposeriez-vous ?
6. Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?
7. Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?
8. Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ? Oui □ Non X
9. Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ? Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
10. L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ? Oui □ Non □

Merci d'avoir répondu à ces questions !

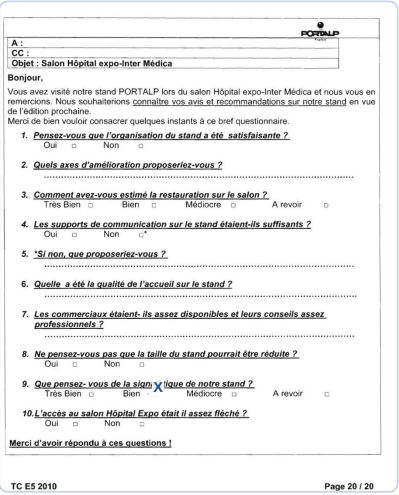
TC E5 2010 Page 20 / 20

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Non

Question 9. **Évaluer la signalétique du stand en choisissant parmi les appréciations proposées : très bien, bien, médiocre ou à revoir.**

```
Exemple d'appréciation : Bien
```

Exemple de réponse à la question 9



A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ? Oui □ Non □
2. Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?
3. Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ? Très Bien □ Bien □ Médiocre □ A revoir □
4. Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ? Oui □ Non □*
5. *Si non, que proposeriez-vous ?
6. Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?
7. Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?
8. Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ? Oui □ Non □
9. Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ? Très Bien □ Bien X Médiocre □ A revoir □
10. L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ? Oui □ Non □

Merci d'avoir répondu à ces questions !

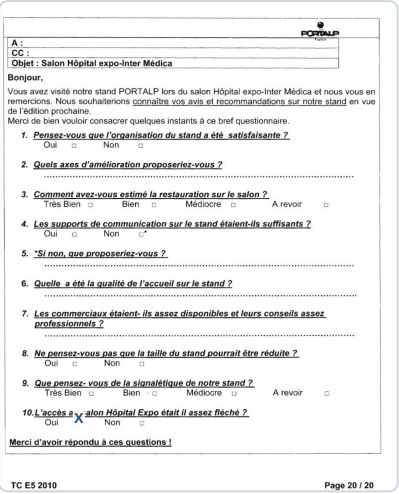
TC E5 2010 Page 20 / 20

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bien

Question 10. Indiquer si l'accès au salon Hôpital Expo était assez fléché, en cochant oui ou non.

Exemple de réponse : le visiteur a trouvé le salon suffisamment bien indiqué pour y accéder sans difficulté majeure.

Exemple de réponse à la question 10



PORTALP

A :
CC :
Objet : Salon Hôpital expo-Inter Médica

Bonjour,

Vous avez visité notre stand PORTALP lors du salon Hôpital expo-Inter Médica et nous vous en remercions. Nous souhaiterions connaître vos avis et recommandations sur notre stand en vue de l'édition prochaine.
Merci de bien vouloir consacrer quelques instants à ce bref questionnaire.

1. ***Pensez-vous que l'organisation du stand a été satisfaisante ?***
   Oui ☐ Non ☐
2. ***Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?***
   .....
3. ***Comment avez-vous estimé la restauration sur le salon ?***
   Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
4. ***Les supports de communication sur le stand étaient-ils suffisants ?***
   Oui ☐ Non ☐*
5. ***Si non, que proposeriez-vous ?***
   .....
6. ***Quelle a été la qualité de l'accueil sur le stand ?***
   .....
7. ***Les commerciaux étaient- ils assez disponibles et leurs conseils assez professionnels ?***
   .....
8. ***Ne pensez-vous pas que la taille du stand pourrait être réduite ?***
   Oui ☐ Non ☐
9. ***Que pensez- vous de la signalétique de notre stand ?***
   Très Bien ☐ Bien ☐ Médiocre ☐ A revoir ☐
10. ***L'accès au salon Hôpital Expo était il assez fléché ?***
    Oui X Non ☐

Merci d'avoir répondu à ces questions !

TC E5 2010 Page 20 / 20

✓ RÉPONSE À RETENIR

Oui

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2010)

Bilan de l'épreuve : Le document présente des annexes de l'épreuve TC E5, session 2010, code TC E5; les pages fournies n'indiquent ni durée ni coefficient. Elles abordent l'organisation de locaux hospitaliers, la situation et les investissements hospitaliers en Bretagne, les performances et la formation de l'équipe commerciale PORTALP, ainsi que le bilan d'un salon et son questionnaire visiteurs.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour une chambre protégée, la pression augmente du local de soins vers le sas, puis vers la chambre.
- Les revêtements hospitaliers doivent être lisses, lessivables et résistants; les équipements doivent être limités et faciles à désinfecter.
- Les tableaux commerciaux distinguent les taux de réalisation du chiffre d'affaires et de la marge, par activité et par vendeur.
- La rémunération variable décrite inclut des primes liées aux objectifs et tient compte des impayés non couverts par la SFAC.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les documents annexes des consignes d'examen, qui ne figurent pas dans les pages fournies.
- Comparer séparément chiffre d'affaires et marge, et identifier l'activité concernée avant toute interprétation.
- Vérifier les dates, unités et intitulés des colonnes dans les statistiques et tableaux d'investissements.
- Le questionnaire de l'annexe 11 s'adresse aux visiteurs du stand, et non au candidat.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment interpréter les taux de réalisation des tableaux commerciaux ?

Lisez séparément les taux de chiffre d'affaires et de marge pour chaque vendeur et chaque activité. Un taux supérieur à 100 % signifie que l'objectif correspondant est dépassé; un taux inférieur à 100 % indique qu'il n'est pas atteint.

Q : Quel gradient de pression est prévu pour une chambre protégée ?

La pression augmente du local de soins vers le sas, puis vers la chambre. Le sas d'entrée est décrit comme étant en dépression par rapport au service et en surpression par rapport à l'extérieur.

Q : Les pages fournies donnent-elles la durée ou le barème de l'épreuve ?

Non. Les pages transmises correspondent aux annexes 5 à 11 du sujet et ne précisent ni la durée, ni le coefficient, ni le barème. Les consignes principales de l'épreuve ne sont pas présentes dans cet extrait.

Q : Quelles précautions prendre pour interpréter le questionnaire visiteurs ?

Le questionnaire est destiné aux visiteurs du stand et doit être lu comme un document support. Il recueille des avis sur l'organisation, l'accueil, la restauration, les supports, les commerciaux, la taille du stand, la signalétique et l'accès au salon.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2010/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2010 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.