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

Management et gestion de l’activité technico-commerciale

Session 2016 • Code sujet : **TCE5MGT** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse du marché de l’entreprise (3 questions) **Page 3**

2. Management de l’équipe commerciale (3 questions) **Page 5**

3. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 7**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2016/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2016 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse du marché de l'entreprise

MET LOCATION, loueur de matériel de chantier installé à Troyes et membre du groupe SOLOMAC, cherche à définir ses orientations dans un marché marqué par la baisse de la demande, la pression sur les prix et la concentration. Les annexes documentent les évolutions du secteur, les caractéristiques de l'entreprise, son implantation, sa clientèle et ses concurrents.

Première partie

Question 1.1. À partir des annexes 1 à 8, déterminer les principales tendances du marché des distributeurs, loueurs et réparateurs de matériels (DLR), puis analyser son environnement.

Le marché est en recul : le chiffre d'affaires des loueurs baisse de 5 % en 2014, sous l'effet du ralentissement du BTP, d'une demande faible, d'une offre excédentaire et de la pression sur les prix. La concurrence s'intensifie alors que le nombre d'entreprises progresse. Productivité, rentabilité et ROI se dégradent. Le secteur, capitalistique, se concentre, mais les matériels spécialisés restent un créneau pour les entreprises spécialisées.

- **Économique :** reprise attendue en Europe, plus lente en France ; la location pourrait repartir progressivement.
- **Commercial :** diversification possible vers les collectivités, les artisans, les paysagistes et les petits travaux ; la réforme du FCTVA peut favoriser la location par les collectivités.
- **Concurrentiel et sociétal :** concurrence des grands réseaux, fabricants et acteurs d'Internet ; les exigences de sécurité et d'environnement renforcent l'intérêt du label SE+.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Marché en recul, concurrentiel et en voie de concentration, avec des perspectives de reprise et des relais de croissance par la diversification et la spécialisation.

Question 1.2. Identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise MET LOCATION sur ce marché et présenter un diagnostic structuré.

Le diagnostic interne distingue les ressources propres de l'entreprise de ses limites. Les avantages de MET LOCATION reposent surtout sur la proximité, la connaissance de sa clientèle et la qualité de son service. Ses fragilités sont liées à la concentration de son portefeuille et à la concurrence locale et régionale.

Forces	Faiblesses
Implantation historique à Troyes, clientèle fidèle et relations étroites avec les clients.	Part importante des artisans dans le chiffre d'affaires, ce qui expose l'entreprise aux difficultés du BTP.
Atelier SAV, logistique avec conducteurs et horaires adaptés aux départs matinaux des clients.	Équipe commerciale limitée à trois technico-commerciaux.
Conditions d'achat favorables et matériels de marques reconnues.	Concurrence forte à Troyes et dans les départements prospectés ; présence de grands réseaux et de loueurs spécialisés.
Appui du groupe SOLOMAC et de son réseau national.	Activité principalement spécialisée dans la location de matériel de travaux publics.

La proximité et le service différencient l'entreprise, mais la concentration de clientèle et la concurrence fragilisent son activité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Forces : proximité, fidélité, SAV, logistique, marques reconnues et appui de SOLOMAC. Faiblesses : clientèle artisanale importante, petite équipe commerciale et forte concurrence.

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

1. **Améliorer la rentabilité :** appliquer les conditions générales de location, facturer les prestations et frais dus, limiter les remises injustifiées et suivre l'utilisation du parc et son ROI. Recourir à la sous-location lorsque l'achat d'un matériel serait risqué.
2. **Diversifier les clients :** prospecter les collectivités, l'industrie, les paysagistes et les entreprises de la zone des Ecrevolles, en présentant la location comme une solution souple qui évite l'immobilisation de capitaux.
3. **Se différencier :** valoriser le SAV, la logistique, la mise en main et l'accompagnement technique ; étudier les besoins en matériels spécialisés et renforcer la communication locale avec l'appui de SOLOMAC.
4. **Développer la confiance :** engager la démarche SE+ pour valoriser les pratiques de sécurité et de respect de l'environnement auprès des clients.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Développer une croissance rentable par la maîtrise des prix et du parc, la diversification de la clientèle, des services différenciants et la démarche SE+.

2. Management de l’équipe commerciale

Le directeur commercial veut évaluer les résultats des trois technico-commerciaux de l’Aube et préparer leur appropriation du label sécurité-environnement SE+. La mini-pelle Takeuchi TB125 sert de fil conducteur à la formation et à la documentation technique, en intégrant les règles de conduite, d’entretien et de sécurité.

Deuxième partie

Question 2.1. Mesurer les performances de l’équipe commerciale auboise à partir des résultats du deuxième trimestre 2015 et de l’entonnoir type de prospection, puis commenter les résultats obtenus.

Les taux de conversion montrent où l’équipe dépasse ou manque le parcours moyen. Le chiffre d’affaires collectif est comparé à l’objectif de croissance de 7 %. Les évolutions individuelles permettent de repérer les besoins d’accompagnement.

Indicateur	Calcul	Résultat	Comparaison et commentaire
Contacts utilisables / fichier	456 / 536 × 100	85,1 %	Au-dessus du repère de 82 %
Rendez-vous / contacts utilisables	196 / 456 × 100	43,0 %	Au-dessus du repère de 30 / 82 = 36,6 %
Prospects chauds / rendez-vous	86 / 196 × 100	43,9 %	Sous le repère de 14 / 30 = 46,7 %
Commandes / prospects chauds	48 / 86 × 100	55,8 %	Sous le repère de 8 / 14 = 57,1 %
CA équipe, T1 puis T2	67 300 € ; 73 050 € ; croissance : (73 050 - 67 300) / 67 300 × 100	+8,5 %	Objectif atteint ; cible : 72 011 €, dépassée de 1 039 €
Évolution du CA individuel	Cédric : (35 200 - 33 400) / 33 400 ; Jonathan : (12 250 - 9 800) / 9 800 ; Jean : (25 600 - 24 100) / 24 100	+5,4 % ; +25 % ; +6,2 %	Seul Jonathan dépasse individuellement 7 % ; Cédric réalise le CA T2 le plus élevé

L’équipe dépasse l’objectif, mais les résultats sont contrastés. Les conversions vers les prospects chauds et les commandes sont les principaux leviers de progrès. Jonathan progresse fortement en CA, mais obtient le moins de commandes ; un accompagnement de la transformation commerciale est à privilégier.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> CA collectif en hausse de 8,5 %, au-dessus de l’objectif de 7 %. Renforcer la qualification des prospects et la transformation en commandes, notamment pour Jonathan.

Question 2.2. Présenter et justifier les axes à aborder dans le projet de journée de formation des technico-commerciaux, en vous appuyant sur les annexes 7 à 11 et sur vos connaissances.

La journée doit relier les exigences du label SE+ aux gestes professionnels autour de la TB125. Elle vise la prévention des accidents, la conformité aux exigences des clients et l'amélioration continue.

1. **Comprendre la démarche :** présenter les critères techniques, organisationnels et humains du label, puis les étapes planifier, mettre en œuvre, vérifier et améliorer.
2. **Maîtriser le cadre et la machine :** distinguer la formation à la conduite, l'autorisation délivrée par l'employeur et le CACES, qui évalue les connaissances et le savoir-faire sans être un diplôme. Présenter le PPSPS et les risques du chantier, puis les caractéristiques, usages et interdictions de la TB125.
3. **Pratiquer et progresser :** réaliser contrôles, démarrage, manœuvres, transport, entretien et gestion des polluants. Conclure par une évaluation, le signalement des anomalies et des propositions d'amélioration.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Former aux exigences SE+, au cadre réglementaire et à l'utilisation sûre de la TB125, puis évaluer les pratiques et définir des améliorations.

Question 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.

Le support doit être bref, illustré et utilisable en agence comme sur chantier. Organiser les consignes dans l'ordre d'utilisation de la machine.

Rubrique	Éléments à intégrer
Repères et usages	Organes légendés ; moteur diesel 16,8 kW ; poids 2 790 kg ; applications et interdictions, dont transport de personnes et circulation sur voie publique.
Avant et pendant la conduite	Adéquation aux travaux, inspection visuelle, ceinture, verrouillages, démarrage, angles morts et signal sonore ; montée : flèche et lame en amont ; descente : flèche en aval, lame en amont.
Transport	Rampes antidérapantes, pente inférieure à 15°, immobilisation et arrimage en quatre points.
Après utilisation	Vérifications journalières, entretien réparti entre client et agence, conduite à tenir en cas de panne et collecte des liquides polluants.

Ajouter une liste de contrôle à cocher, des pictogrammes et les coordonnées de l'agence. Distinguer explicitement les responsabilités du client et de MET LOCATION afin de faciliter l'application et la traçabilité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Guide illustré organisé par étapes : repères et usages, contrôles, conduite, transport, entretien, panne et prévention des pollutions.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2016)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5 du BTS Technico-commercial, session 2016 (TCE5MGT), dure 4 heures et vaut coefficient 4. À partir du cas MET LOCATION et des annexes sur le marché DLR, l'entreprise et la mini-pelle Takeuchi TB125, le candidat établit un diagnostic et des préconisations, évalue les performances de l'équipe commerciale, puis conçoit les axes de formation et la documentation consacrées à la sécurité et à l'environnement.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le ROI présenté dans le sujet rapporte le chiffre d'affaires à la valeur du parc à neuf.
- L'entonnoir de prospection compare les étapes observées aux ratios moyens : contacts, rendez-vous, prospects chauds et commandes.
- Le label SE+ s'appuie sur une démarche d'amélioration continue en sécurité et en environnement, comprenant mise en conformité et audit.
- Le CACES évalue les connaissances et le savoir-faire de conduite pour une catégorie d'engins, mais ne remplace pas l'autorisation de conduite délivrée par l'employeur.

Points de vigilance & attentes du jury

- Structurer le diagnostic de marché et distinguer les facteurs externes des forces et faiblesses propres à MET LOCATION.
- Montrer les calculs des ratios de prospection et de l'évolution du chiffre d'affaires, puis comparer les résultats aux objectifs.
- Justifier les thèmes de formation par le label SE+, les contraintes réglementaires et les consignes relatives à la mini-pelle.
- Organiser la documentation technique en rubriques utiles et reprendre fidèlement les consignes et limites de sécurité.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment analyser les résultats des commerciaux avec l'entonnoir de prospection ?

Calculez chaque taux en divisant l'effectif d'une étape par celui de l'étape précédente. Comparez les taux des commerciaux aux ratios moyens, puis mesurez la variation de leur chiffre d'affaires par rapport au trimestre précédent et à l'objectif de 7 %.

Q : Le CACES suffit-il pour autoriser un salarié à conduire la mini-pelle ?

Non. Le CACES atteste des connaissances et du savoir-faire de conduite sécurisée pour une catégorie d'engins. Le conducteur doit aussi disposer d'une autorisation de conduite délivrée par son employeur, après les vérifications nécessaires, notamment l'aptitude médicale.

Q : Quel est le barème et combien de temps faut-il consacrer à chaque partie ?

L'épreuve dure 4 heures et chaque partie vaut 10 points, soit 20 points au total. Le sujet ne précise pas de répartition des points entre les questions ni de durée par partie : répartissez le temps selon le travail demandé.

Q : Quels critères de notation faut-il privilégier dans les réponses ?

Le sujet ne fournit pas de grille détaillée par question. Structurez le diagnostic, justifiez les préconisations, explicitez les calculs et reliez la formation aux documents, aux obligations de sécurité et aux usages de la mini-pelle.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2016/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2016 - 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.