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 2018 • Code sujet : **TCE5MGT** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. L'offre des dalles de TLM SYSTEMS sur le marché tertiaire (3 questions) **Page 3**

2. La réorganisation de la force 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/2018/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. L’offre des dalles de TLM SYSTEMS sur le marché tertiaire

TLM SYSTEMS souhaite développer ses ventes de dalles PVC sur le marché tertiaire, notamment avec les gammes TRAFICLINE et TRAFICLINE VISIOFLOOR. Le dossier invite à analyser l’entreprise, à confronter les caractéristiques des produits aux besoins du marché et à proposer des supports de communication adaptés.

Première partie

Question 1.1. À l’aide des annexes 1 à 8, établissez un diagnostic interne structuré de l’entreprise TLM SYSTEMS.

Forces	Faiblesses
Savoir-faire dans les revêtements de sols depuis 1978 ; offre diversifiée, dont 7 gammes de dalles PVC, 4 finitions et 18 coloris.	Redressement judiciaire en 2013 et plan de continuation depuis 2015.
Références reconnues, certification ISO 9001, marquage CE et classements CSTB. Prix des dalles annoncé 30 % inférieur à celui du leader.	CA de 6,1 M€ en 2016, encore inférieur aux 8,6 M€ de 2008.
Dalles recyclables, A+, labellisées Origine France Garantie ; applicateurs agréés et commerciaux formés.	L’arrêt de la pose rend l’entreprise dépendante de ses partenaires applicateurs.

TLM possède des atouts produits et commerciaux pour conquérir le tertiaire, mais doit consolider sa situation financière et sécuriser le service assuré par son réseau.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Forces : savoir-faire, offre innovante, qualité certifiée, prix compétitif et engagement environnemental.
> Faiblesses : fragilité financière et dépendance aux applicateurs partenaires.

Question 1.2. À l’aide des annexes 1 à 8, montrez que les caractéristiques techniques des dalles TRAFICLINE et TRAFICLINE VISIOFLOOR correspondent aux attentes du marché tertiaire.

Les produits répondent aux attentes de résistance, de sécurité, de facilité de pose et de différenciation des espaces tertiaires.

- **Résistance et entretien :** TRAFICLINE est conçue pour le trafic intense. Son traitement Stainproof facilite le nettoyage et contribue à sa durabilité.
- **Sécurité :** les deux gammes affichent Bfl-s1 et R10. Bfl est mieux classé que le minimum ERP Cfl ; R10 dépasse le minimum tertiaire R9.
- **Pose et confort :** la pose libre, sans colle, permet un montage et un remplacement rapides ; TRAFICLINE offre une réduction acoustique de 12 dB.
- **Design et environnement :** coloris, marquage au sol et personnalisation des logos ou images avec VISIOFLOOR ; produits 100 % recyclables, gamme A+ et label Origine France Garantie.

Le prix annoncé, inférieur de 30 % à celui du leader, renforce leur intérêt commercial.

✓ RÉPONSE À RETENIR

TRAFICLINE répond aux besoins de sécurité, de résistance et de facilité d'entretien ; VISIOFLOOR ajoute une personnalisation visuelle adaptée aux espaces tertiaires.

Question 1.3. Proposez des supports de communication médias et hors médias pour toucher le secteur tertiaire. Tenez compte de la situation de l'entreprise et des spécificités du secteur tertiaire, puis justifiez votre réponse.

La communication doit valoriser le prix, la technicité et l'écoresponsabilité, tout en restant ciblée et peu coûteuse compte tenu de la situation financière de TLM.

Médias : développer le site de l'entreprise avec fiches techniques, photos de réalisations, certifications et demande de devis ; renforcer sa visibilité par le référencement, les réseaux professionnels et la presse spécialisée. Le numérique répond à la progression des achats B to B en ligne.

Hors médias : présenter les produits sur des salons professionnels comme Euroshop, organiser des démonstrations et distribuer des échantillons aux commerces, hôtels, collectivités et prescripteurs. Former et animer les applicateurs et distributeurs agréés permet d'expliquer la pose, la résistance et les possibilités de personnalisation.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Priorité au site Internet et aux réseaux professionnels, complétés par les salons ciblés, les démonstrations, les échantillons et l'animation du réseau de distribution et de pose.

2. La réorganisation de la force commerciale

L'équipe commerciale de TLM SYSTEMS compte neuf collaborateurs déjà bien occupés, tandis que l'entreprise vise le développement de ses ventes auprès des clients tertiaires. Le dossier porte sur l'estimation des recrutements nécessaires, le choix des canaux de diffusion et la rédaction d'une offre d'emploi pour des technico-commerciaux.

Deuxième partie

Question 2.1. À l'aide des annexes 9 à 11, déterminez le nombre de technico-commerciaux à recruter à l'horizon 2019 en fonction du développement du chiffre d'affaires envisagé avec les clients tertiaires.

Le marché visé est celui des sols PVC homogènes. L'objectif 2019 porte sur 9 % de ce marché. Pour estimer l'effectif, on rapporte le volume cible aux ventes de 2017, puis on tient compte des 9 technico-commerciaux occupés à 90 %.

Étape	Calcul	Résultat
Marché tertiaire 2019	74 600 000 × 67 %	49 982 000 m²
Marché des sols PVC homogènes	49 982 000 × 6 % × 22 %	659 762,4 m²
Objectif TLM à 9 %	659 762,4 × 9 %	59 378,616 m², soit 2 107 940,87 €
Effectif nécessaire à temps plein	9 × 90 % × (59 378,616 ÷ 19 230)	25,01 technico-commerciaux
Recrutements	25,01 − 9, arrondi à l'entier supérieur	17 personnes

Le calcul utilise le prix moyen de 35,50 €/m². L'effectif nécessaire est arrondi au supérieur pour couvrir l'objectif.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Recruter 17 technico-commerciaux supplémentaires à l'horizon 2019.

Question 2.2. Comparez les voies de recrutement pour la diffusion de l'offre de recrutement. Proposez à votre responsable celles qui semblent les plus adaptées au contexte.

Les canaux numériques offrent la plus large visibilité. Pour ces postes commerciaux et techniques, il est pertinent de les associer à des canaux permettant de cibler des profils qualifiés et de mobiliser le réseau professionnel.

Canal	Part des recruteurs	Intérêt pour TLM SYSTEMS
Sites d'offres d'emploi	87 %	Diffusion large et rapide
Pôle emploi	77 %	Complément de visibilité
Candidatures spontanées	75 %	Constituer un vivier
Réseaux sociaux professionnels	53 %	Cibler des profils qualifiés
Cooptation	51 %	Mobiliser les contacts professionnels
Site de l'entreprise	41 %	Présenter l'entreprise et ses postes
Cabinets de recrutement et presse	12 % chacun	Canaux moins utilisés

Je recommande les sites d'offres d'emploi, Pôle emploi et le site de TLM SYSTEMS, complétés par les réseaux professionnels, la cooptation et les candidatures spontanées. Les cabinets ou la presse peuvent rester des solutions secondaires.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Diffuser l'offre sur les job boards, Pôle emploi et le site de TLM SYSTEMS, avec relais sur les réseaux professionnels et par cooptation.

Question 2.3. **Rédigez une offre de recrutement type pour les postes de technico-commerciaux, à publier sur le site Internet de l'entreprise.**

Technico-commercial(e) dalles PVC - CDI
Plusieurs postes à pourvoir, notamment dans l'Est et l'Ouest de la France.

Rattaché(e) au directeur des ventes, vous prenez en charge un territoire, développez les ventes de dalles PVC et gérez la relation client. Vous accompagnez applicateurs, prescripteurs, maîtres d'œuvre et d'ouvrage, utilisateurs et distributeurs, de la prescription technique à la réalisation des projets.

Profil recherché : formation commerciale ou technique Bac+2/+3 ; rigueur, organisation, volontarisme, ambition commerciale, mobilité et sens du service. Utilisation courante du CRM et du Web. Expérience et connaissance des métiers du bâtiment appréciées.

Conditions : nombreux déplacements ; véhicule, ordinateur portable, smartphone et tablette mis à disposition. Rémunération à la hauteur du profil.

Vous souhaitez contribuer au développement de TLM SYSTEMS auprès d'une clientèle professionnelle ? Rejoignez-nous.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Offre type : technico-commercial(e) dalles PVC, CDI, postes notamment dans l'Est et l'Ouest, avec déplacements et équipements fournis.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5 du BTS Technico-Commercial, session 2018, porte le code TCE5MGT. D'une durée de quatre heures et de coefficient 4, elle étudie le développement des dalles PVC TRAFICLINE et VISIOFLOOR de TLM SYSTEMS sur le marché tertiaire, puis l'adaptation de sa force commerciale. Elle évalue le diagnostic, l'analyse produit-marché, la communication, le calcul des besoins et le recrutement.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un diagnostic interne structure les ressources, compétences, atouts et limites de l'entreprise à partir d'éléments précis.
- Le marché tertiaire attend des sols résistants au trafic, esthétiques, faciles à entretenir et offrant un bon rapport qualité-prix.
- Les dalles destinées aux ERP doivent répondre aux exigences de réaction au feu et de résistance à la glissance.
- L'estimation des recrutements compare le chiffre d'affaires visé et la capacité commerciale, en tenant compte du taux d'occupation.

Points de vigilance & attentes du jury

- Structurez le diagnostic et appuyez chaque constat sur les données des annexes.
- Reliez séparément les caractéristiques des deux gammes aux attentes du marché tertiaire.
- Détaillez les étapes de calcul, les unités et les hypothèses retenues pour estimer les recrutements.
- Justifiez les canaux choisis et adaptez l'offre d'emploi au profil de poste fourni.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment procéder pour estimer le nombre de technico-commerciaux à recruter ?

Établissez le chiffre d'affaires visé à partir des données de marché et des objectifs, puis estimez la capacité de vente nécessaire. Comparez-la à la capacité de l'équipe actuelle en tenant compte de son taux d'occupation, et explicitez chaque étape du calcul.

Q : Que signifient les classements de feu et de glissance des dalles ?

Pour les Euroclasses des sols, une classe plus proche de A indique une meilleure réaction au feu que la classe C ou D, et « fl » désigne les revêtements de sol. Selon la méthode DIN 51130, les classes R indiquent le niveau d'adhérence.

Q : Quelle est la durée de l'épreuve et comment les points sont-ils répartis ?

L'épreuve dure quatre heures et son coefficient est 4. Elle comprend deux parties de 10 points chacune : l'analyse de l'offre de dalles sur le marché tertiaire et la réorganisation de la force commerciale.

Q : Quels critères de notation faut-il garder à l'esprit ?

Le sujet ne donne pas de barème détaillé par question. Fondez vos analyses sur les annexes, justifiez vos propositions avec le contexte, présentez les calculs de façon structurée et rédigez une offre cohérente avec le profil demandé.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2018/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2018 - 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.