

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS

SPÉCIALITÉ MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Session 2024

ÉPREUVE PRATIQUE ÉCRITE

Le dossier comporte 23 pages numérotées 1/23 à 23/23.

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Les candidats répondent sur leur copie.

Durée totale de l'épreuve : 3 heures et 30 minutes

Temps de lecture : 30 minutes

Durée de réalisation de l'épreuve : 3 heures

L'usage de la calculatrice avec mode d'examen actif est autorisé. L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

NB : Ce sujet s'inspire d'un contexte professionnel réel. Certaines données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 1 sur 23

SOMMAIRE

Mise en situation

P 4



MISSION 1 : Analyser le marché et déterminer les axes de développement de notre secteur d'activité

Ressource 1 :

L'historique de l'entreprise

P 6

Ressource 2 :

Les valeurs VERISURE

P 6

Ressource 3 :

L'évolution du chiffre d'affaires du secteur de la télésurveillance

P 7

Ressource 4 :

Le marché de la sécurité en France, un marché en croissance constante

P 7

Ressource 5 :

Meilleure alarme télésurveillance : quelle offre choisir ? Le comparatif des systèmes (2023)
Les acteurs traditionnels

P 8 - 9

Ressource 6 :

Meilleure alarme télésurveillance : quelle offre choisir ? Le comparatif des systèmes (2023)
Les nouveaux acteurs

P 10

Ressource 7 :

Chiffre d'affaires de la télésurveillance en France

P 11

Ressource 8 :

La répartition du chiffre d'affaires de VERISURE en 2021

P 11

Ressource 9 :

Évolution du portefeuille clients de VERISURE

P 12

Ressource 10 :

Violences urbaines : déjà 280 millions d'euros de dégâts selon les assureurs, l'État veut aider les commerces

P 12

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 2 sur 23



MISSION 2 :
Organiser, mettre en place et suivre une
opération de prospection

<u>Ressource 11 :</u> Le salon APS : Métiers de la Sureté et de la Sécurité	P 15
<u>Ressource 12 :</u> Le salon de la foire de Paris	P 16
<u>Ressource 13 :</u> Le salon de l'habitat de Meaux	P 17
<u>Ressource 14 :</u> Liste des tâches impératives	P 18
<u>Ressource 15 :</u> Parole de pro : Les consignes de Mme Beaumarchais pour la participation de l'entreprise à un salon	P 19
<u>Ressource 16 :</u> Extrait du fichier prospects professionnels de VERISURE agence de Ferrière-en-Brie	P 20-21
<u>Ressource 17 :</u> Exemples de publications de l'entreprise sur ses réseaux sociaux	P 22
<u>Ressource 18 :</u> Parole de pro : Les objectifs de l'entreprise	P 23
<u>Ressource 19 :</u> Les résultats de l'entreprise lors du salon	P 23

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 3 sur 23

SITUATION PROFESSIONNELLE



Vous êtes nouvellement recruté au sein de l'entreprise **VERISURE**, leader européen de l'alarme avec protection 24h/24.

VERISURE est le leader français des alarmes connectées avec un service de télésurveillance 24h/24.

Ses valeurs mettent la relation client au centre de sa stratégie commerciale depuis sa création il y a 35 ans, avec pour devise :

**« Nous protégeons ce que vous avez de plus précieux,
et préservons VOTRE TRANQUILLITÉ D'ESPRIT »**

L'entreprise est présente sur l'ensemble du territoire par le biais de son réseau d'agences implanté au plus près des clients.

Vous travaillez au sein de l'agence de Ferrières en Brie dans le département de la Seine et Marne (77), en tant qu'assistant commercial, sous la responsabilité de madame Beaumarchais. Celle-ci accompagne ses clients, particuliers et professionnels, dans la réalisation de leurs projets d'alarme maison ou entreprise sur le secteur de la Seine et Marne. S'ils ne relèvent pas de ce secteur, madame Beaumarchais se fait un plaisir de les mettre en relation avec l'agence VERISURE dont ils dépendent.

À Ferrières-en-Brie, les clients ou les prospects ont l'assurance de recevoir un accueil de qualité qui commence par un « audit sécurité » du logement ou du local professionnel. Cette première rencontre débouche sur un devis gratuit qui résume les éléments constitutifs du système d'alarme envisagé. Ce devis reprend également les services associés, à commencer par la télésurveillance qui apporte sa vigilance jour et nuit ainsi que sa capacité d'intervention à distance en cas d'alerte.

Nous sommes le 12 mars 2024. Madame Beaumarchais vous confie deux missions :

- Dresser une analyse du marché de l'alarme connectée et de la télésurveillance afin de déterminer les stratégies à venir.
- Mettre en place un événement dont le but sera de développer votre clientèle.

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 4 sur 23

MISSION 1 : ANALYSER LE MARCHÉ ET DÉTERMINER LES AXES DE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACTIVITÉ 1 : Assurer la veille commerciale



Dans le cadre de votre prise de fonction, madame Beaumarchais vous confie la réalisation d'une analyse de marché de la télésurveillance. Cette analyse doit vous permettre d'acquérir une vision d'ensemble de ce marché de plus en plus concurrentiel. Vous déterminerez alors le positionnement de l'entreprise et pourrez prendre part aux réflexions sur les évolutions à engager.



À partir des ressources n°1 à 6 du dossier documentaire et de la mobilisation de vos compétences, réaliser les activités professionnelles 1.1.1 à 1.1.2.

- 1.1.1 Analyser l'offre de produits et services de l'entreprise. Présenter votre analyse dans une note de synthèse à destination de votre supérieure hiérarchique qui l'utilisera lors du séminaire d'accueil des nouveaux membres de l'équipe.
- 1.1.2 Identifier les forces et les faiblesses de votre offre de produits par rapport à celle des concurrents.

ACTIVITÉ 2 : Identifier les nouvelles stratégies à mettre en place



Sur la base de l'analyse de la répartition du chiffre d'affaires et compte-tenu de l'actualité, votre responsable s'interroge et vous demande de dresser le profil type du client professionnel ayant besoin d'un système de télésurveillance.



À partir des ressources n°7 à 10 du dossier documentaire et de la mobilisation de vos compétences, réaliser les activités professionnelles 1.2.1 à 1.2.4.

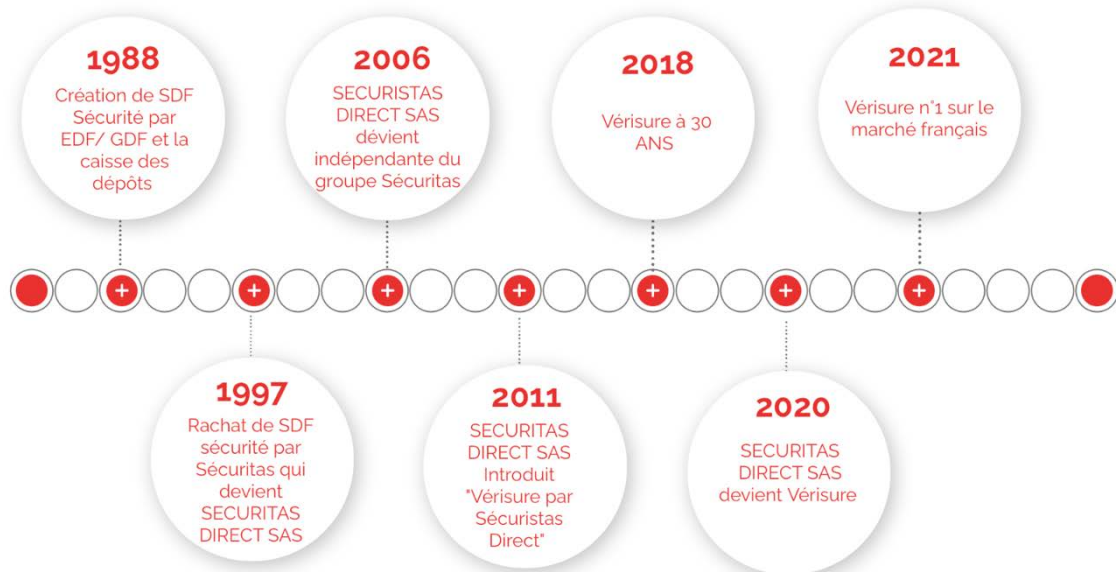
- 1.2.1 Analyser l'évolution du CA et du nombre de clients au niveau national entre 2016 et 2021. Commenter vos résultats.
- 1.2.2 Montrer quelles peuvent être les conséquences de l'actualité sur l'évolution de la demande.
- 1.2.3 Déterminer la cible de clientèle à développer et justifier votre réponse.
- 1.2.4 Dresser le profil type de la cible retenue et indiquer le secteur d'activité à prospecter en priorité.

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 5 sur 23



RESSOURCE N°1 : L'historique de l'entreprise

VERISURE UNE SUCCESS STORY DE PLUS DE 30 ANS



Source : www.verisure.fr

RESSOURCE N°2 : Les valeurs de VERISURE

LES VALEURS DE VERISURE

Notre vision :

Chez Verisure, nous pensons que se sentir en sécurité est un droit fondamental.

Chaque jour, nous mettons tout en oeuvre pour offrir la meilleure des protections à nos clients, à leur famille et leur commerce.

Notre ADN :

Passionnés dans tout ce que nous faisons.
Engagés pour faire la différence.

Innover sans cesse.

Gagner en équipe avec confiance et responsabilité.

Notre mission :

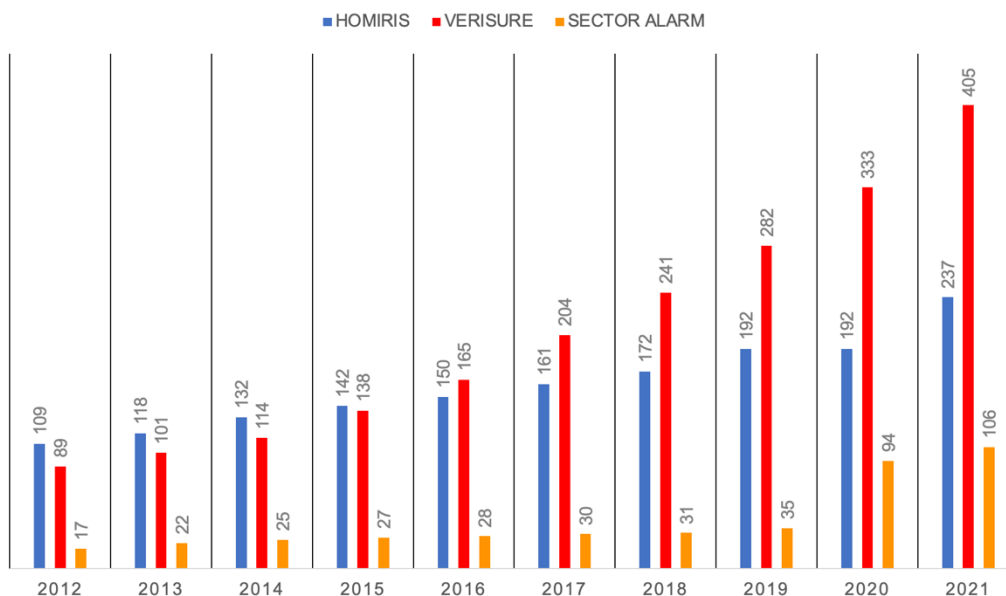
Chez Verisure, nous nous engageons à protéger ce qui compte le plus pour chacun de nos clients en offrant des solutions de sécurité pour tous, sources de sérénité.

Source : www.verisure.fr

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 6 sur 23

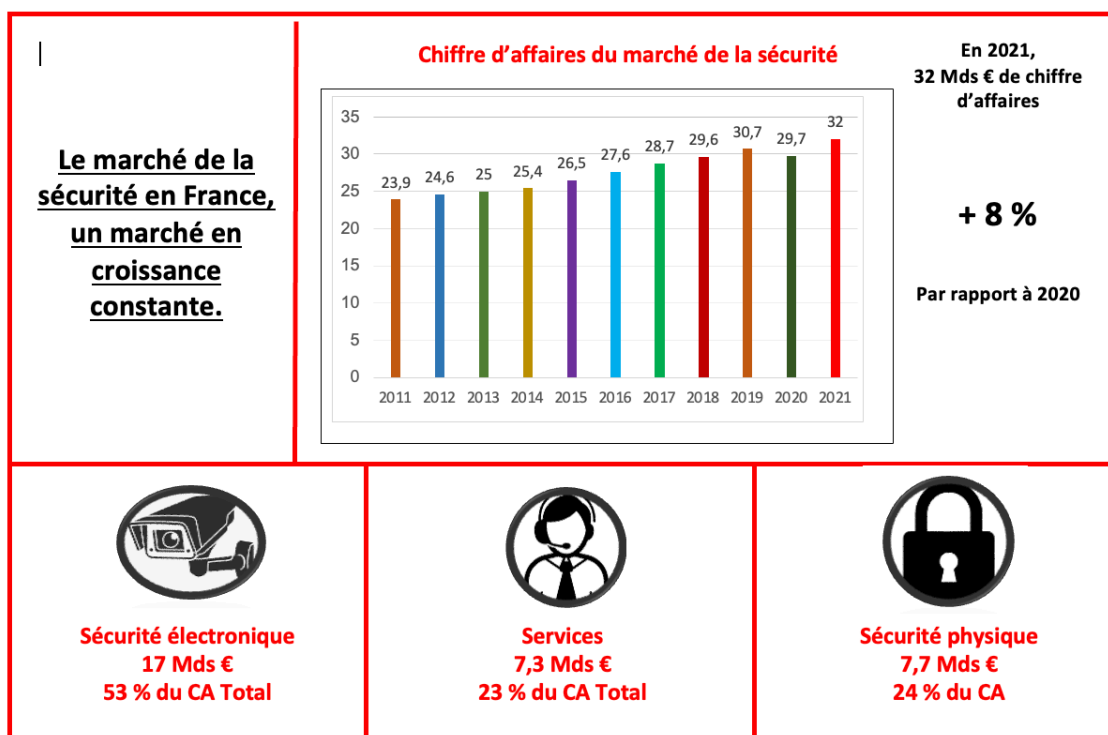
RESSOURCE N°3 : L'évolution du chiffre d'affaires du secteur de la télésurveillance

LE TOP 3 DES ACTEURS FRANCAIS DU SECTEUR DE LA TELESURVEILLANCE 2012/2021- CA REALISE EN MILLIONS D'EUROS



Source : www.verisure.fr

RESSOURCE N°4 : Le marché de la sécurité en France, un marché en croissance constante



Source : Atlas 2022 en toute sécurité (données arrêtées en 2021)

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 7 sur 23

RESSOURCE N°5 : Meilleure alarme de télésurveillance : quelle offre choisir ? **Le comparatif des systèmes (2023) [Les acteurs traditionnels](#)**

Choisir une alarme avec télésurveillance est un défi si l'on ne maîtrise pas les bases de la sécurité. C'est d'autant plus le cas quand il s'agit de comprendre quel dispositif avec télésurveillance il faut acheter. Dans ce comparatif, nous avons listé les meilleures alarmes avec télésurveillance professionnelle et en kit à installer soi-même. Le prix de chacune peut largement varier, on vous explique. [...]

[...] Toutes les meilleures alarmes pour la maison n'ont pas le même degré d'efficacité. Il n'est pas facile de comprendre s'il faut opter plutôt pour une solution professionnelle installée par un installateur (plus chère) ou si une solution moins chère en kit pourrait faire l'affaire.



Verisure : le top de la télésurveillance- Produit de l'Année 2023

Rien de tel qu'un système installé par un professionnel reconnu pour bénéficier de la meilleure alarme avec télésurveillance disponible. Verisure™ est le numéro 1 européen des alarmes et plus de 3 millions de clients font confiance à l'entreprise à travers le monde. Anciennement connu sous le nom de Securitas, c'est une valeur sûre si vous cherchez un confort et de la sécurité au domicile.

Avec Verisure et sa nouvelle gamme « *VERISURE™ smart protection*, » vous aurez droit à une protection complète et personnalisée, installée par un professionnel. L'offre d'équipements sera parfaitement adaptée à vos besoins suite à l'établissement d'un devis gratuit. Le devis vous permet d'avoir une idée concrète du dispositif que vous devez avoir chez vous pour être en sécurité. Votre installation pourra inclure des options au-delà du pur aspect sécuritaire comme des capteurs connectés de fumée ou encore l'accès à des badges équipés d'un bouton SOS pour obtenir rapidement de l'aide, y compris en cas d'urgence médicale. Au-delà, Verisure, c'est aussi des caméras de surveillance haute définition (de la marque Arlo) pour votre intérieur comme pour l'extérieur de votre domicile.

Vous aurez la possibilité de contrôler à distance votre alarme vous-même via l'application pour smartphone My Verisure – toutefois toutes les offres incluent un service de télésurveillance 24h/7j depuis des centres agréés. Si un intrus entre chez vous, Verisure saura parfaitement comment réagir. Avec une alarme en kit installée soi-même, il est difficile de prendre des mesures pour faire fuir les malfaiteurs : leur usage peut-être très limité.

Verisure traite les alarmes urgentes en moins de 10 secondes. On parle ici d'alarmes de niveau 1 qui recourent la détection de fumée, l'appui sur le bouton panique / SOS ou la détection d'un code entré sous la contrainte. En cas d'intrusion, le temps moyen de réaction constaté est de 20 secondes à peine, ce qui garantit des actions rapides contre tout risque menaçant votre domicile.

De là, et après levée de doute avérée selon les conditions de l'article L. 613-6 du code de la sécurité intérieure, le centre de télésurveillance pourra décider plusieurs mesures appropriées. Par exemple, il pourra activer, si vous avez opté pour celui-ci, le Brouillard Anti-Cambriolage qui rend la pièce dans laquelle il est installé opaque en moins de 60 secondes. En fonction de l'urgence et de la situation, les forces de l'ordre pourront être alertées via une ligne prioritaire. Si cela se justifie et que votre abonnement le permet, un agent de sécurité pourra être dépêché sur les lieux. Cet agent pourra également protéger votre domicile jusqu'à votre retour, si votre logement reste ouvert après l'infraction pour éviter d'autres vols.

Verisure vous offre ainsi une tranquillité d'esprit et une sécurité optimale avec probablement l'une des meilleures alarmes télésurveillance. Avec Verisure, vous protégez ce qui compte le plus pour vous : votre famille, vos biens et votre logement. Avec son dispositif de suivi à distance, vous avez le droit à un accompagnement royal dans ces moments compliqués. C'est ce qui justifie pleinement le prix d'un Verisure par rapport à une alarme basique que vous trouverez en magasin.

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 8 sur 23

Sector Alarm : l'autre solution professionnelle - Une très bonne solution de télésurveillance



Parmi les meilleures alarmes télésurveillances sur le marché, Sector Alarm se démarque avec son offre de systèmes d'alarme sans fil, offrant une protection plus efficace que les solutions à installer soi-même. Une des principales forces de Sector Alarm réside dans sa télésurveillance professionnelle, qui assure une protection constante 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Si d'un côté, il y a Homiris qui appartient à des banques, de l'autre côté Verisure et Sector Alarm sont indépendants. Ce sont des groupes qui ont une réelle expertise en matière de sécurité et qui fournissent un dispositif de télésurveillance plus efficace que tout autre type d'acteur. Avec plus de 600 000 clients et 25 ans d'ancienneté, le norvégien Sector Alarm est un poids lourd du secteur.

Contrairement aux systèmes d'alarme ancienne génération ou en kit, dès qu'un capteur est déclenché, un signal est envoyé à la centrale d'alarme Sector Alarm qui déclenche alors une puissante sirène et envoie une alerte à l'équipe de télésurveillance de l'installateur.

L'équipe de télésurveillance Sector Alarm vérifie ensuite l'alerte et prend les mesures nécessaires dans un délai de 20 secondes pour protéger votre maison (ou votre entreprise) selon les dispositions prévues par la loi. De là, ils peuvent contacter les forces de l'ordre qui se rendront chez vous dans les plus brefs délais. Il en est de même en cas de fuite ou en cas de détection de fumée.

Voire même, si le service est disponible dans votre zone et que vous avez opté pour ce service lors de l'établissement d'un devis gratuit, un agent peut être dépêché immédiatement sur place, de quoi vous apporter beaucoup de tranquillité d'esprit lorsque vous vous trouvez loin de chez vous. C'est une solution confortable qui implique un abonnement mensuel. Le prix de ce dernier est très proche d'un Verisure.

Homiris : l'alternative du Crédit Mutuel - Des systèmes d'alarmes professionnels intelligents avec télésurveillance



Homiris, marque de EPS (qui lui-même est une filiale du groupe Crédit Mutuel) est une référence d'installateurs professionnels assez connue en France. Vous optez là pour une protection complète et personnalisée, adaptée à vos besoins et à votre budget.

Après établissement de votre devis gratuit, Homiris dépêche des techniciens qualifiés et certifiés chez vous comme le feraient Verisure ou Sector Alarm.

Une fois le devis validé, ces derniers mettront en place un dispositif sans fil et sans réels travaux ou câbles qui courent sur les plinthes. Parmi l'offre d'équipements, il y a des capteurs intelligents, caméras, détecteur de fumée connectée, badge d'accès et télécommandes.

Homiris propose à tous ses clients une télésurveillance 24h/24 et 7j/7 opérés depuis deux centres de surveillance basés en France. En cas de nécessité, des opérateurs contactent les forces de l'ordre même si vous ratez l'alerte sur votre smartphone.

L'offre Homiris se décompose en deux packs : Confort et Sérénité. La formule Confort vous permet de bénéficier d'une alarme avec télésurveillance, tandis que la formule Sérénité ajoute l'intervention d'un agent de sécurité à votre domicile en cas d'alerte. [...]

L'un des atouts majeurs d'Homiris réside dans sa flexibilité. En effet, aucun engagement de durée n'est exigé, vous permettant de résilier votre contrat à tout moment, sans frais ni pénalité. De plus, vous bénéficiez d'une garantie à vie sur tous les équipements et d'une maintenance gratuite et illimitée pendant toute la durée de votre contrat [...].

Source : d'après <https://www.journaldugeek.com/alarme/telesurveillance/>

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 9 sur 23

RESSOURCE N°6 : Meilleure alarme de télésurveillance : quelle offre choisir ? Le comparatif des systèmes (2023) Les nouveaux acteurs

AMAZON RING



Un système d'alarme en kit avec option télésurveillance partagée avec vos proches
Amazon Ring est un système d'alarme en kit à installer soi-même avec pas mal d'atouts qui en font un bon rapport qualité-prix. Lorsque votre système est déclenché, vous pouvez très facilement tout contrôler depuis votre smartphone – notamment changer le mode de l'alarme. Vous pouvez aussi jumeler votre système avec Alexa pour activer et désactiver votre appareil par simple commande vocale.

Grâce à sa large gamme de capteurs et accessoires, Ring vous alerte aussi en cas de détection de fumée et de fuite d'eau. Ses détecteurs de mouvements et de contacts sont équipés d'une vérification par image, qui vous permet de confirmer la cause du déclenchement et d'éviter les fausses alertes. Toutefois, outre le prix et l'offre d'équipements, Amazon Ring a d'autres atouts majeurs. Le système peut être couplé à une option de télésurveillance. Grâce à celle-ci vous bénéficiez d'un service de surveillance non-professionnel et sans engagement de durée. Pour 10 €/mois seulement, le système réagit en quelques secondes en cas d'alerte et contacte trois de vos contacts d'urgence. Ces derniers ne sauront pas forcément comment réagir, mais au moins ils seront au courant. Cela n'a rien à voir avec de la télésurveillance opérée par un professionnel, mais vous laissera moins seul dans votre situation.

Une connectivité cellulaire dans la centrale d'alarme assure le fonctionnement de votre système même en cas de coupure de courant ou de Wi-Fi. Cela permet de lutter contre les tentatives de sabotage ou de brouillage de plus en plus fréquentes. La solution d'Amazon Ring est donc finalement une solution en kit qui peut appartenir aux meilleures alarmes avec télésurveillance pour un budget plus limité. Toutefois il y a deux hics. D'abord, contrairement à un installateur professionnel c'est vous qui devez nécessairement vous charger de l'installation de tous les équipements chez vous. Ce qui signifie qu'avec un système Ring, vous devez être certain d'installer les capteurs dans des emplacements optimum. Si vous ne le faites pas, les malfaiteurs auront une chance de passer entre les mailles du filet. Ensuite, nombre des accessoires de la solution fonctionnent sur piles ou batteries. Il faudra donc vous assurer en permanence que tout est bien chargé et fonctionnel, et que votre meilleure alarme avec télésurveillance en option reste au top, au risque que le système ne permette pas de sonner l'alerte en cas de panne.

Eufy - Un autre écosystème à prix canon



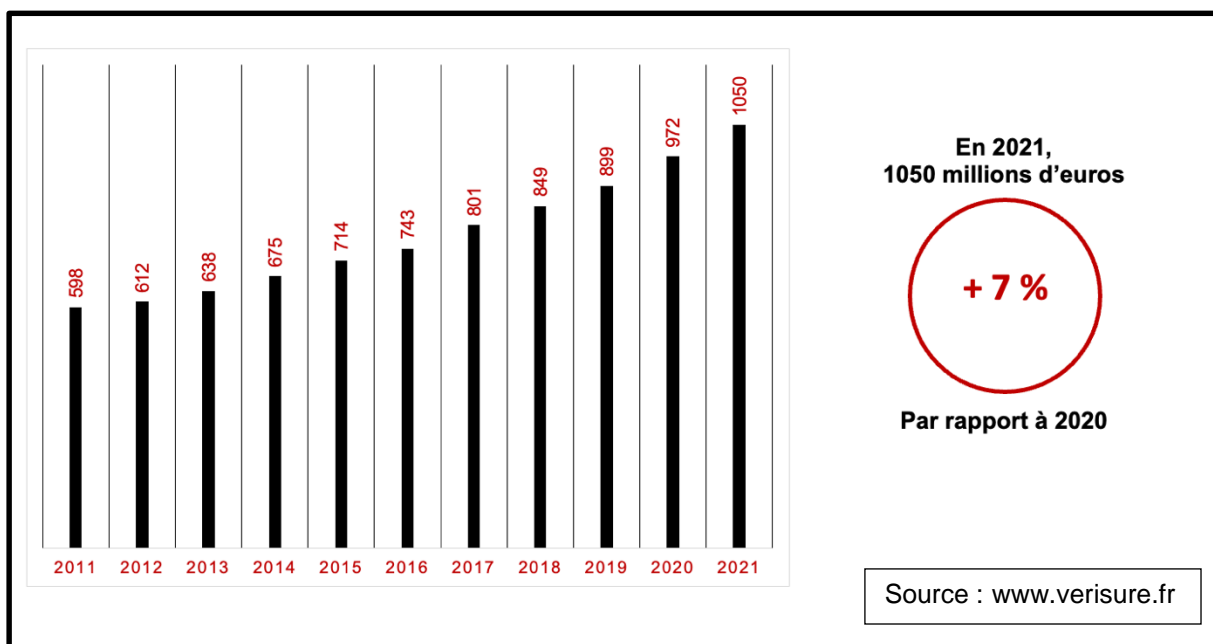
Vous souhaitez protéger votre domicile des cambriolages avec une alarme en kit et à bas coût ? Alors, l'alarme avec télésurveillance Eufy est faite pour vous. Il s'agit d'un système de sécurité sans fil à installer et gérer soi-même. Le système vous permet de surveiller votre habitation depuis votre smartphone, où que vous soyez (sous condition qu'il n'y ait pas de coupure de Wi-Fi chez vous). C'est un peu le même principe que Ring, et c'est très loin d'un système professionnel de télésurveillance. Le kit d'alarme Eufy est complet et facile à installer. Il comprend une base, un pavé

numérique, un détecteur de mouvement et deux détecteurs d'ouverture. Ces accessoires se connectent entre eux et à votre réseau Wi-Fi pour vous alerter en cas d'intrusion. Vous pouvez également ajouter des caméras de surveillance intérieures ou extérieures pour renforcer votre protection. Vous pouvez aussi ajouter une sirène qui peut sonner à plus de 100 dB dès que la situation l'impose. Contrairement à Ring, en revanche, Eufy ne propose aucun service de télésurveillance 24h/7j. Bien que les équipements soient assez faciles à installer, il est facile de se tromper et de multiplier les zones angle mort et autres écueils qui risquent de rendre l'installation inefficace en cas de vraie urgence. Ainsi vous serez forcé de tout assurer vous-même : de la télésurveillance à la maintenance des équipements en passant par le changement de batteries. Ce sont des compromis acceptables pour certains utilisateurs mais qui le seront moins pour d'autres. Au final, vous avez un produit qui est moins performant au niveau de la sécurité mais qui est moins cher. A vous de voir ce qui est le plus important pour vous. [...]

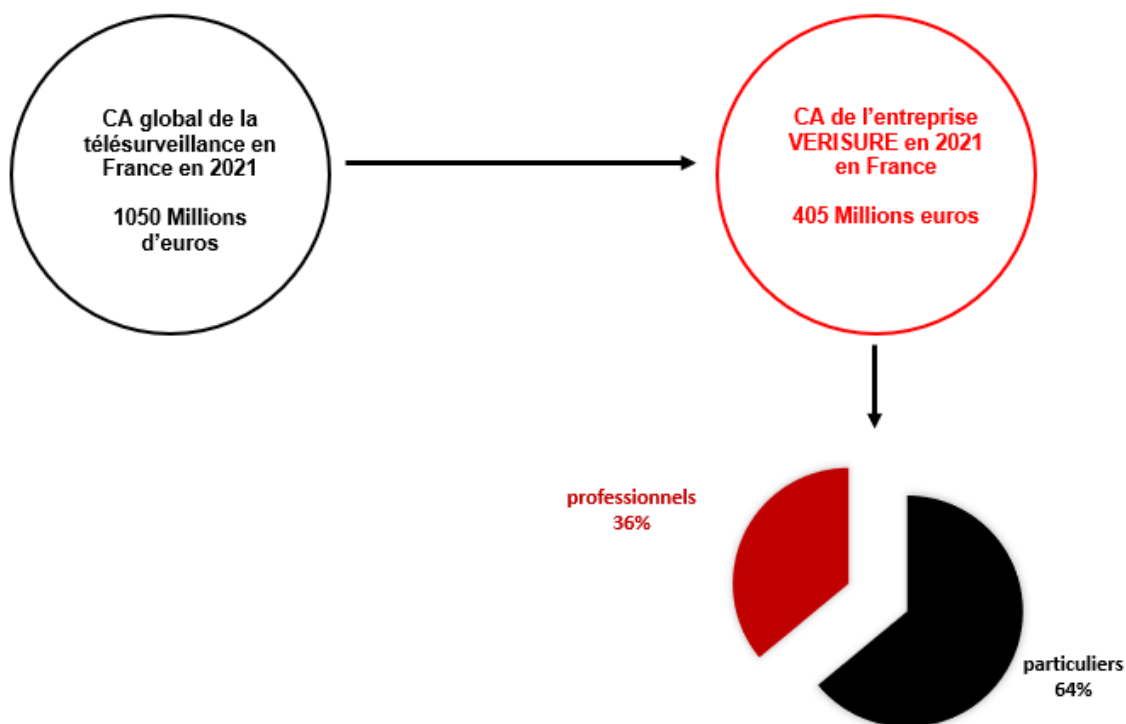
Source : <https://www.journaldugeek.com/alarme/telesurveillance/>

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 10 sur 23

RESSOURCE N°7 : Chiffre d'affaires de la télésurveillance en France



RESSOURCE N°8 : La répartition du chiffre d'affaires de VERISURE en 2021



Source : www.verisure.fr

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 11 sur 23

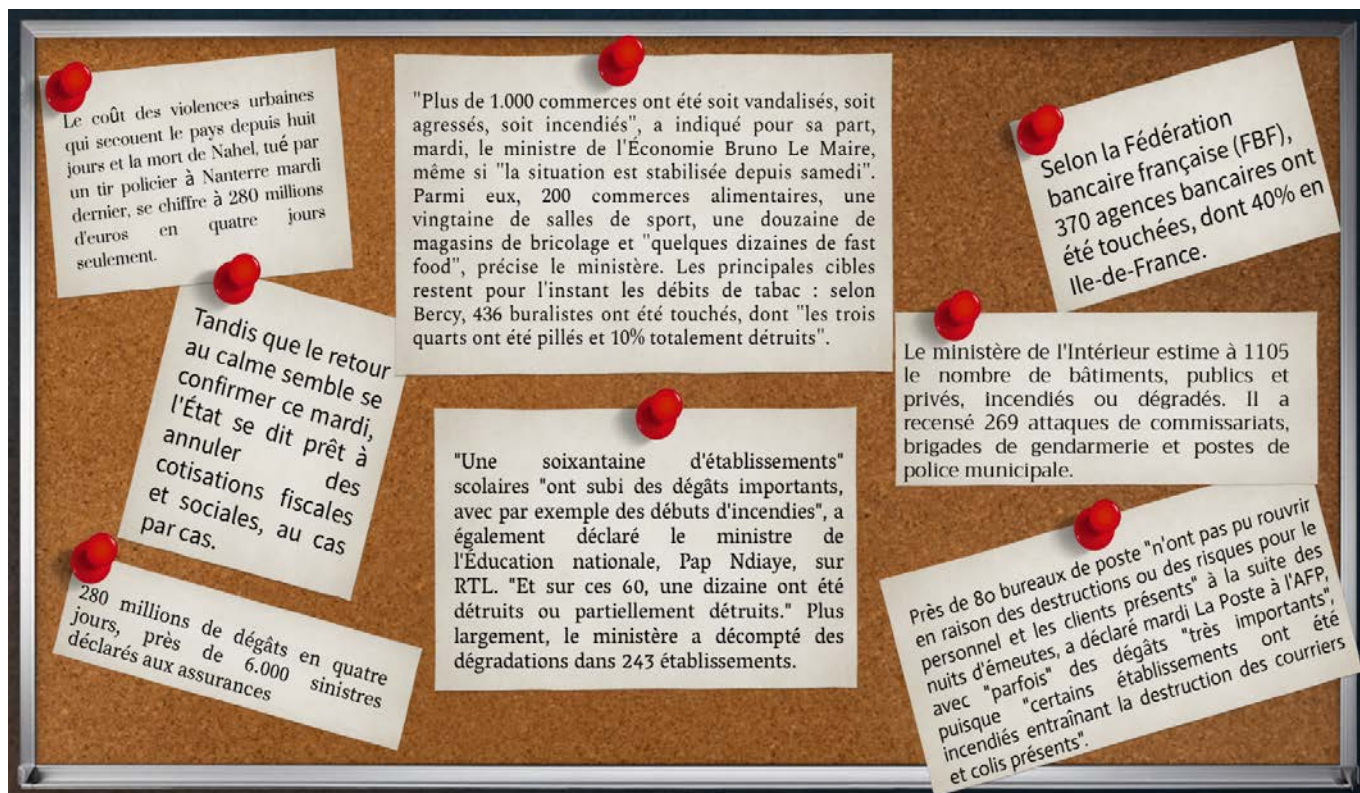
RESSOURCE N°9 : Évolution du portefeuille clients de VERISURE

Année		2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de clients professionnels en milliers	Clients professionnels	101	116	135	159	183	217
	Clients particuliers	202	233	271	319	366	430
	TOTAL	303	349	406	478	549	647
CA en millions €	Clients professionnels	66	82	96	113	119	145,8
	Clients particuliers	99	122	145	169	214	259,2
	TOTAL	165	204	241	282	333	405

Source : Document d'auteur

RESSOURCE N°10 : Violences urbaines : déjà 280 millions d'euros de dégâts selon les assureurs, l'État veut aider les commerces

Les dégâts subis en raison des émeutes qui secouent le pays depuis huit jours et la mort de Nahel, 17 ans, tué par un tir policier à Nanterre, sont déjà chiffrés à 280 millions d'euros sur quatre jours par les assureurs. L'État est ouvert à des annulations de charges pour les commerces touchés.



Source : retranscription des propos de [Géraldine Houdayer](#) journaliste pour France Bleue - 4 juillet 2023

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 12 sur 23

MISSION 2 : SÉLECTIONNER, METTRE EN PLACE ET SUIVRE UNE OPÉRATION DE PROSPECTION

Face à l'évolution de la demande et aux tendances du marché. VERISURE souhaite renforcer sa visibilité dans le cadre de sa stratégie commerciale.

ACTIVITÉ 1 : Choisir et organiser l'événement



Votre responsable s'interroge sur la pertinence de participer à un événement afin de développer sa clientèle professionnelle. Elle trouve judicieux de prendre part à un salon et vous charge de monter le dossier.



À partir des ressources n°11 à 15 du dossier documentaire et de la mobilisation de vos compétences, réaliser les activités professionnelles 2.1.1 à 2.1.3

2.1.1 Sélectionner le salon et argumenter votre choix au travers d'une courte note adressée à madame Beaumarchais.



Votre responsable a validé votre choix de salon et a réservé un stand de 20m².

2.1.2 Sélectionner et classer, par ordre chronologique, les tâches à réaliser en amont du salon.

2.1.3 Calculer le coût de participation de Verisure au salon en distinguant les postes liés aux ressources matérielles de ceux liés aux ressources humaines.

ACTIVITÉ 2 : Préparer votre participation au salon



Nous sommes à J-30 de la participation au salon. Il est temps de communiquer sur l'événement. Votre responsable vous informe, qu'au-delà de la campagne faite par le service de communication du salon, votre entreprise souhaite communiquer par les réseaux sociaux. Madame Beaumarchais vous demande de cibler les prospects de votre département ayant au moins 10 salariés.



À partir des ressources n°16 à 17 du dossier documentaire et de la mobilisation de vos compétences, réaliser les activités professionnelles 2.2.1 à 2.2.4.

2.2.1 Segmenter le fichier prospects établi par votre équipe et justifier vos choix.

2.2.2 Réaliser l'invitation type destinée aux prospects afin de les convier à l'événement. Justifier le choix du support de communication utilisé.

2.2.3 Proposer le post qui sera publié sur les réseaux sociaux de l'entreprise.

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 13 sur 23



Votre responsable vous explique qu'il est primordial de garder une trace du passage des prospects sur le stand. Elle vous demande également d'identifier par quel moyen, ils ont eu connaissance de ce salon.

2.2.4 Concevoir la fiche prospect qui sera utilisée par les commerciaux lors du salon.

ACTIVITÉ 3 : Suivre et évaluer les performances



Le salon a eu lieu la semaine dernière et votre responsable souhaite maintenant effectuer le bilan de la participation de Verisure. Elle vous confie le soin d'effectuer l'analyse post-salon.



À partir des ressources n°18 à 19 du dossier documentaire et de la mobilisation de vos compétences, réaliser les activités professionnelles 2.3.1 à 2.3.3.

2.3.1 Calculer les ratios de performance pour chaque commercial.

2.3.2 Analyser les résultats et déterminer si des actions de formation sont nécessaires.



Madame Beaumarchais dispose désormais du fichier prospects des contacts établis lors du salon. Elle vous charge de proposer au moins 5 actions à mener à court terme pour transformer ces prospects chauds en clients.

2.3.3 Présenter ces actions dans le cadre d'une note destinée à votre supérieure hiérarchique.

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 14 sur 23

RESSOURCE N° 11 : Le salon APS : métiers de la sûreté et de la sécurité

Le salon APS « Métiers de la Sûreté et de la Sécurité »



du 4 au 6 octobre 2024

Le salon + business meeting de la sûreté /sécurité



Sûreté- Sécurité



Cyber prévention



Prévention-protection incendie

Protéger les salariés, les sites et les données contre les actes de malveillance : c'est la mission des offreurs d'ordres* qui se donnent rendez-vous au salon APS, tous les deux ans à Paris.

Parc des Expositions de la Porte de Versailles - Pavillon 5.2
1, Place de la Porte de Versailles, 75015 PARIS

Coûts du salon :

Prix du stand : 650.00 € TTC/m²

Électricité : 35.00 € TTC/m²

Accès au salon (badges) : 150.00 € TTC / badge – valable toute la durée du salon.

Frais d'inscription : 600.00 € TTC

Nombre de visiteurs attendus : 60.000 visiteurs

Le salon de référence pour protéger les salariés et les sites contre les actes de malveillance.

Trois jours où les offreurs d'ordre* se donnent rendez-vous :

Sourcer et sélectionner de nouveaux fournisseurs

Découvrir et tester de nouvelles solutions

Rencontrer et Networker avec des acteurs du marché

Source : Document d'auteur

*Offreur d'ordre : personne physique ou morale qui propose à des entreprises la sous-traitance d'un travail.

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 15 sur 23

RESSOURCE N° 12 : Le salon de la foire de Paris

La Foire de Paris



du 1^{er} au 12 mai 2024

Foire de Paris est une manifestation commerciale organisée à Paris depuis 1904. Elle a lieu chaque année au printemps et dure une dizaine de jours. Au travers d'une résidence organisée en univers, elle propose une offre variée et la plus complète possible pour le grand public.

Parc des Expositions de la Porte de Versailles –
1, Place de la Porte de Versailles, 75015 PARIS

Coûts du salon :

Prix du stand : 350.00 € TTC/m²

Électricité : 40.00 € TTC/m²

Accès au salon (badges) : 90.00 €/badge.

Frais d'inscription : 850.00 € TTC

Nombre de visiteurs attendus : 500 000 visiteurs.

1ère Foire de France

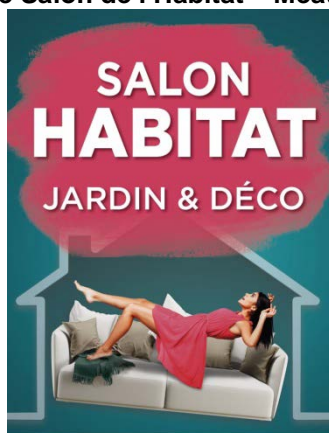
- Créée en 1904
- + de 400 000 visiteurs chaque année
- 1250 exposants
- Un événement annuel organisé à Paris Expo Porte de Versailles
- 12 jours au printemps de 10h à 19h
- 1 nocturne jusqu'à 22h avec une programmation événementielle spéciale
- 4 univers phares : Maison & Habitat, Vins & Gastronomie, Artisanat & Cultures du monde, Shopping
- 6 halls d'exposition
- Une représentation internationale forte : des dizaines de pays représentés

Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 16 sur 23

RESSOURCE N° 13 : Le salon de l'habitat de Meaux

Le Salon de l'Habitat – Meaux



du 4 au 6 octobre 2024

La 9^{ème} édition du Salon Habitat de Meaux se déroulera du 4 au 6 octobre 2024. Le Colisée accueillera 110 professionnels de la construction, de l'aménagement et de la décoration.

Construction, rénovation, équipement, aménagement intérieur et extérieur : toutes les facettes de votre habitat seront représentées lors des 3 jours d'ouverture.

Nous vous donnons rendez-vous afin de profiter des conseils des professionnels et pouvoir ainsi concrétiser vos projets.

Salle polyvalente – 73 Avenue Henri Dunant – 77 100 Meaux

Coûts du salon :

Prix du stand : 110.00 € TTC/m²

Electricité : 30.00 € TTC/m²

Accès au salon (badges) : 50.00 €/badge.

Frais d'inscription : 300.00 € TTC

Nombre de visiteurs attendus : 7000 visiteurs

Nos partenaires :



Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 17 sur 23

RESSOURCE N° 14 : Liste des tâches impératives



Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 18 sur 23

RESSOURCE N° 15 : Parole de Pro : Les consignes Mme Beaumarchais pour la participation de l'entreprise à un salon



Cette année est très importante, nous devons absolument nous concentrer sur la cible sélectionnée pour atteindre nos objectifs. La participation au salon doit nous permettre d'augmenter le CA de manière conséquente afin de faire évoluer notre portefeuille clients. La préparation du salon ne doit pas être prise à la légère, cela s'organise au moins 6 mois en avance ! C'est pourquoi un rétroplanning est obligatoire, il permet de ne rien oublier.

Un salon, s'adressant aux professionnels, n'est pas si simple à trouver... et il faut qu'il puisse attirer du monde. La durée ne fait pas l'efficacité mais le nombre de visiteurs attendus est déterminant : 20 000 visiteurs minimum.

Nous possédons déjà tous les éléments de communication et d'animation pour équiper un stand de 20m² (taille minimale pour être facilement repérable).

Les documentations et les cadeaux sont fournis également. Nous avons pour habitude d'envoyer 2 commerciaux pour animer le stand.

Ils arrivent généralement la veille, en fin de journée, avec leur voiture de fonction, pour installer le stand et dorment sur place, le temps du salon. Le dernier jour, après la fermeture, ils rentrent directement chez eux après avoir rangé le matériel. Ce dernier sera déposé à l'agence le lendemain.

Voici la grille pour les défraiements :

Salaire du commercial par jour de salon	200€
Repas	15€
Nuit (hors région parisienne) avec petit déjeuner	70€
Nuit (région parisienne) avec petit déjeuner	110€

Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 19 sur 23

RESSOURCE N° 16 : Extrait du fichier prospects professionnels de VERISURE agence de Ferrière-en-Brie

Client	Localisation	Secteur d'activité	Mail	Téléphone	Effectif
Hyundai	Z.I. Avenue de l'Europe 77600 Bussy-Saint-Georges	Concession Automobile	contact@hynndaibussy.fr	01.60.94.19.19	30
Aktuelle Décoration	10 Esp. des Guinandiers, 77700 Bailly-Romainvilliers	Décoration d'intérieur	contact@aktuelledécoration.fr	06.74.50.66.09	3
Royal Kids	ZA des perruches, 29 Rue de Piscop, 95350 Saint-Brice-sous-Forêt	Espace de jeux pour enfants	Contact@royalkids.fr	01.39.88.57.05	25
Cake Citron	16 Rue Paul Delouvrier, 77600 Bussy-Saint-Georges	Boulangerie	cakecitron@gmail.com	01.64.66.91.03	6
Sovereign France	4 Rue le Notre 95190 Goussainville	Transport de marchandises	contact@sovereign.fr	01.49.38.92.60	50
Aqualoft	22 Rue du Mans 77164 Ferrières-en-Brie	Centre de remise en forme	contact@aqualoft.fr	01.64.44.58.79	15
Smilou	65 Bis Avenue Jean Jaurès 77083 Champs-Sur-Marne	Tabac Presse	smilou@orange.fr	01.64.68.97.73	3
C'Permis	Le Botanic, 38 Av. de Lingenfeld, 77200 Torcy	Auto-école	cpermis@gmail.com	01.60.17.36.99	5
Aquatonic	15 Av. des Frênes, 77144 Montévrain	Centre de bien être et de remise en forme	contact@aquatonic.fr	01.60.31.01.01	15
Camas	Z.A. Charles de Gaulle, 7 Imp. Nicéphore Niépce, 93290 Tremblay-en-France	Centre de formation	contact@camasformation.fr	01.56.48.09.10	80
La Vignery	9 Bis ZAC des sablons 77410 Claye-Souilly	Caviste	clayesouilly@lavignery.fr	01.64.66.36.96	12
La Poste	10 Place Fulgence Bienvenue 77 600 Bussy-Saint-Georges	Bureau de poste	contactdir@laposte.fr	06.45.23.15.25	25
Speed Park	3 Rue Robert Schumann, 77410 Claye-Souilly	Divertissement et Loisirs	speedparkckayesouilly@orange.fr	01.83.61.99.17	18
Transdev	ZA des Champs 31 Rue des Sablons, 94470 Boissy-Saint-Léger	Transports de personnes	contact@trasndevidf.fr	01.64.05 09 20	150

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 20 sur 23

Evidence Immobilier	20 Allée des Érables 93420 Villepinte	Agence Immobilière	Kwparinord2@evidence.fr	01.58.02.64.23	8
Destock Jeans	Rue Lamartine ZAC De La Courtilière 77400 Saint-Thibault-des-Vignes	Vente de prêt-à-porter	destockjeans@gmail.com	01.64.30.59.47	8
Volkswagen Roissy Courtoise Motors	Rue des Marguilliers 95700 Roissy-en-France	Concession Automobiles	RoissyCourtoiseMotors@vw.fr	06.44.64.59.59	24
Petit Casino	4 avenue Jams Rotcschild 77164 Ferrières-en-Brie	Grande Distribution	casinoferrieres@casino.fr	01.64.76.77.00	12
Boulangerie Louise	7 Av. de la Courtilière 77400 Saint-Thibault-des-Vignes	Boulangerie	sthibaultdesvignes@boulangerielouise.fr	01.60.31.83.55	18
TD Synnex	ZAC du Sycomore 77600 Bussy-Saint-Georges	Grossiste en matériel informatique	contact@tdsynnex.fr	09.25.32.80.00	180
Appart Hôtel - Residhome Val d'Europe	Pl. Jean-Monnet, 77144 Montévrain	Hôtellerie	valdeurope@residhome.fr	01.60.31.74.74	29
Asuka	60 Rue du Moulin À Vent, 77700 Magny-le-Hongre	Restauration	contact@asuka77.fr	01.61.10.97.48	5
Sao Zen Massage	Bd du Grand Fossé, 77700 Chessy	Institut de beauté	contact@fresh.fr	07.66.26.24.90	6
KFC 77	Avenue de Lingenfeld	Restauration	Kfctorcy77@kfc.fr	01.64.32.58.25	35
Velo 77	10 Rue de Lamirault 77090 Collégien	Vente de vélos et pièces détachées	Velo77collegien@velo77.fr	01.64.26.08.02	8
Le Kerala	Av. du Général Leclerc 77380 Combs-la-Ville	Restauration	keralacombslaville@gmail.com	09.51.39.92.80	8

Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 21 sur 23

RESSOURCE N° 17 : Exemples de publications de l'entreprise sur ces réseaux sociaux



C'est parti stand VERISURE pour bois et habitat Namur expo ces 25, 26, 27 et 28 mars.

Venez nombreux !

Protégez ce qui compte pour vous



164 · 3 commentaires

J'aime Commenter Partager

Nous communiquons de plus en plus sur les réseaux, c'est pourquoi, je souhaite qu'un post soit réalisé. Je vous rappelle qu'il devra respecter notre charte graphique. Cependant, je tiens à attirer votre attention sur les post passés par d'autres agences et qui n'ont pas permis d'atteindre les objectifs attendus. À leur lecture, vous comprendrez pourquoi. Je compte sur vous pour réaliser un post percutant.



Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 22 sur 23

RESSOURCE N° 18 : Parole de pro Les objectifs de l'entreprise



Lors de ce salon, vous serez nos ambassadeurs, je compte donc sur vous pour incarner les valeurs de l'entreprise. Votre rigueur et votre professionnalisme doivent vous permettre d'atteindre nos objectifs :

- J'attends 50 contacts par jour et par commercial ;
- Je souhaite que vous établissiez des fiches prospects pour 50% des contacts ;
- Le nombre de rendez-vous devra s'élever à 12 par jour de présence sur le salon.

Je sais pouvoir compter sur vous pour atteindre ces objectifs.

Source : Document d'auteur

RESSOURCE N° 19 : Les résultats de l'entreprise lors du salon



		Commercial 1	Commercial 2
JOUR 1	Nombre contacts	42	55
	Nombre prospects intéressés	26	12
	Nombre de rendez-vous	14	8
JOUR 2	Nombre contacts	45	60
	Nombre prospects intéressés	24	19
	Nombre de rendez-vous	12	10

Source : Document d'auteur

CONCOURS GENERAL DES METIERS	MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	
Session 2024	24 CGM MCVB E
EPREUVE PRATIQUE ECRITE	Durée : 3 Heures
SUJET	Page 23 sur 23