

MENTION COMPLÉMENTAIRE
VENDEUR CONSEIL EN PRODUITS TECHNIQUES
POUR L'HABITAT

Session 2023

SUJET E3 - GESTION COMMERCIALE Durée : 3 heures Coefficient : 3
--

Ce sujet comporte 15 pages numérotées de page 1/15 à page 15/15.

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

Le sujet comprend 3 parties indépendantes.

	Pages	Documents		Annexes à remettre avec la copie		Barème indicatif
		Numéros	Pages	Numéros	Pages	
1^{ère} partie	3	1	6	1 et 2	11, 12 et 13	12 points
2^{ème} partie	4	2 et 3	7 et 8	3 et 4	14 et 15	14 points
3^{ème} partie	5	4	9 et 10	-	-	14 points
TOTAL						40 POINTS

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat	Session 2023	SUJET		
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 1/15

Document 1 : Indicateurs de gestion : Résultats annuels moyens comparés magasins Jardiland de Moselle et de Metz.	Page 6
Document 2 : Fiche technique du salon de jardin Teck Hampton	Page 7
Document 3 : Relevé prix de vente TTC concurrence	Page 8
Document 4 : Enquête « Achat en ligne, retrait en magasin »	Pages 9 à 10
Annexe 1 : Comparatif du magasin de Metz avec les autres magasins Jardiland de Moselle (année 2019)	Page 11
Annexe 2 : Analyse des résultats du magasin de Metz (années 2018 et 2019)	Pages 12 et 13
Annexe 3 : Prix de vente de la table, de la chaise et du salon de jardin Teck Hampton.	Pages 14 à 15
Annexe 4 : Nouveau prix de vente TTC du salon de jardin Teck Hampton	Page 15



Situation générale :

Le magasin Jardiland de Metz cherche à améliorer son offre pour toucher une clientèle de plus en plus large et ainsi augmenter ses performances commerciales.

Des aménagements nouveaux de la part des concurrents, plus ou moins directs aux alentours, poussent le magasin à être plus offensif sur le marché.

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat			Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 2/15

1^{ère} PARTIE

LA PERFORMANCE COMMERCIALE « Jardiland de Metz »

Dans ce contexte, monsieur Rémy Viaud, le directeur du magasin de Metz, vous demande de faire le point sur l'activité du magasin et d'analyser les différentes données transmises par le siège (document 1) afin de positionner le magasin par rapport aux autres Jardiland de la Moselle et de vérifier si la politique offensive qu'il a menée a donné les résultats attendus.

Travail demandé :

À partir du document 1 et de vos connaissances, répondre aux questions suivantes sur les annexes 1 et 2 :

1. Comparer les chiffres du magasin de Metz avec les résultats annuels moyens des autres magasins de la Moselle. Justifier vos calculs. **Compléter l'annexe 1** (à rendre avec votre copie).
2. Commenter vos résultats.
3. Analyser les performances commerciales de l'année 2019 du magasin de Metz et les comparer avec les chiffres de l'année 2018 que vous a transmis monsieur Viaud. **Compléter l'annexe 2** (à rendre avec votre copie).
4. Justifier vos calculs pour les cases indiquées.
5. Commenter vos résultats.

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat		Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3
			Page 3/15

2^{ème} PARTIE

LE RÉFÉRENCIEMENT D'UN NOUVEAU PRODUIT

À la suite de l'étude de l'offre de ses concurrents locaux, le chef de rayon contacte la centrale d'achat. Son choix se porte sur un salon de jardin en teck, **composé d'une table et de six chaises** : le modèle Hampton. L'enseigne Jardiland pratique une politique d'alignement des prix sur les offres les plus basses de ses concurrents. Monsieur Lagrange vous demande de déterminer le meilleur prix de vente TTC pour l'ensemble de jardin.

À cet effet, il vous transmet la fiche technique du produit et les prix d'achat (**document 2**), ainsi que le relevé prix de la concurrence (**document 3**).

Travail demandé :

À partir des documents 2 et 3 et de vos connaissances, répondre aux questions suivantes sur les annexes 3 et 4, et sur votre copie (question 5) :

1. Calculer, pour chaque élément et pour l'ensemble du salon, le prix de vente TTC. **Compléter l'annexe 3** (à rendre avec votre copie).
2. Détailler les calculs selon les indications.

Monsieur Lagrange vous demande d'exploiter le relevé de prix afin de déterminer le prix de vente TTC que vous afficherez en magasin, tout en respectant la réglementation.

3. Proposer le nouveau prix de vente TTC que vous avez retenu pour l'ensemble du salon (table + chaises). Compte-tenu de la politique tarifaire de l'enseigne, s'aligner sur les offres les plus basses. **Compléter l'annexe 4** (à rendre avec votre copie).
4. Calculer le nouveau taux de marque.
5. Justifier votre choix (**répondre sur votre copie**).

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat			Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 4/15

3^{ème} PARTIE

ACTION DE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Monsieur Viaud souhaite fidéliser ses clients en les accompagnant tout au long de leurs processus d'achat y compris ceux effectués sur Internet. Il cherche, ainsi, à multiplier les occasions de rencontres et à générer du trafic en magasin. Il s'interroge sur l'opportunité de mettre en place un nouveau service lié aux achats sur Internet : « le retrait en magasin ». Ce service est d'ores et déjà proposé par ses trois concurrents.

Monsieur Viaud a fait une recherche et vous remet un document sur l'achat en ligne et le retrait en magasin (document 4).

Travail demandé :

À partir du document 4 et de vos connaissances, répondre aux questions suivantes **sur votre copie** :

1. Identifier les motivations du client et ses attentes pour l'achat en ligne et le retrait en magasin. Huit éléments de réponses sont attendus sur l'ensemble de la question.
Présenter votre réponse sous forme de tableau.
2. Identifier six avantages et trois contraintes pour le magasin si monsieur Viaud décide de mettre en place ce nouveau service.
Présenter votre réponse sous forme de tableau.
3. Indiquer en quoi ce nouveau service va permettre d'accroître la fidélisation et la satisfaction des clients. Deux éléments de réponses au moins doivent être présentés et argumentés.

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat			Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 5/15

Indicateurs de gestion :
Résultats annuels moyens comparés magasins
Jardiland de Moselle et de Metz

	Résultats annuels moyens Jardiland Moselle Année 2019	Résultats annuels moyens Jardiland Metz Année 2019
Surface de vente (en m²)	3 025	2 500
Nombre d'entrées dans le magasin	105 003	86 980
Nombre de tickets de caisse	98 501	84 669
Nombre d'articles	142 343	133 902
Chiffre d'affaires (en €)	3 312 500	2 990 632

Fiche technique du salon de jardin Teck Hampton

**SALON DE JARDIN :
TABLE OVALE HAMPTON 160 / 220 CM BOIS + 6 CHAISES**

Cette table en teck sobre et esthétique allie confort et convivialité.

Grâce à son allonge papillon et avec 6 chaises en teck, vous pourrez profiter de longsmoments de convivialité entre amis ou en famille.





Avantages produits :

- Le teck est un bois précieux et imputrescible,
- Ce bois est très résistant en extérieur.

Composition du salon :





- 6 chaises pliantes Hampton en teck,
- 1 table ovale Hampton 160 / 220 X 100 cm à allonge papillon en teck.

Caractéristiques : Garantie 2 ans, matériau teck, nombre de places 6, poids 47 kg.

Photo du produit	Référence	Désignation	PA HT	Taux de marque	Taux de marge	Taux de TVA
	ATE-00502	Table Hampton	68 €	45 %	/	20 %
	BTE-00501	Chaise Hampton	22 €	/	80 %	20 %

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat	Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h
	Coef. : 3	Page 7/15

Relevé prix de vente TTC concurrence

SALON HAMPTON : KTE-00579			
	420,00 € TTC	368,90 € TTC	235,90 € TTC

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat	Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPH E3 1	Durée : 3 h
	Coef. : 3	Page 8/15

Enquête « Achat en ligne, retrait en magasin »

L'achat en ligne avec retrait en magasin pourrait être un véritable atout pour les enseignes de détail françaises puisque les consommateurs semblent en être friands.

Confiance et rapidité

Les utilisateurs achètent en priorité des vêtements (55 %), des produits culturels (45 %) et de la high-tech (42 %). Principale motivation pour utiliser le click & collect ? Le coût. 47 % avouent que c'était le seul mode de livraison gratuit proposé et pour 38 % c'était le moins cher. Mais les clients sont aussi séduits par la certitude de récupérer leurs colis (39 %) et par la rapidité du service (29 %).

Un impact sur le chiffre d'affaires

Critiques :

Si les consommateurs semblent satisfaits de ce mode d'achat (colis en bon état, plages horaires suffisantes...), plusieurs points sont montrés du doigt. Et le temps d'attente lors du retrait du colis arrive en première position. 30 % estiment attendre plus de 10 minutes et 10 % plus de 15 minutes. Les répondants à l'étude estiment que le temps de retrait du colis devrait se faire en moins d'une minute (28 %) et que les files d'attente devraient disparaître (54 %). Ils souhaiteraient également pouvoir récupérer leurs paquets une heure seulement après avoir passé commande. 61 % d'entre eux souhaitent recevoir, par SMS ou courrier électronique, une alerte au moment de la disponibilité du produit.

La possibilité de retourner le produit directement dans le point de vente, 64 % des sondés jugent ce service très utile. Tout comme pour le retrait, les clients veulent pouvoir faire un retour de leur produit en moins d'une minute.

L'étude considère que 10 % du CA est imputable à ce service, avec ou sans achats additionnels.

Par ailleurs, ce système permet de fidéliser davantage les clients : 8 % ont souscrit à un programme de fidélité, 20 % ont pris le temps de se documenter sur les catalogues et 29 % ont profité de leur visite en boutique pour demander conseil à un vendeur concernant l'article qu'ils venaient d'acheter.

L'étude met en garde les enseignes puisqu'elle dévoile que 15 % des clients risqueraient de se tourner vers une autre enseigne si le site ne comportait pas cette possibilité de retrait en magasin.

Étude réalisée par NextContent pour Neopost ID au cours du mois de septembre 2019, auprès de 1 213 personnes internautes représentatives de la population connectée, de par le sexe, l'âge et la catégorie socioprofessionnelle et réalisant des achats de marchandises sur Internet (au moins une expérience d'achat au cours des deux dernières années).

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat			Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 9/15

ACHAT EN LIGNE & RETRAIT EN MAGASIN



LE CHOIX DU RETRAIT EN MAGASIN



1 ACHETEUR
EN LIGNE **SUR 2**

A DÉJÀ RETIRÉ UNE COMMANDE INTERNET
DANS LE MAGASIN DE L'ENSEIGNE

53%

LE FONT
RÉGULIÈREMENT



15%

SE SERAIENT PORTÉS VERS
UNE AUTRE ENSEIGNE
SI LE RETRAIT EN MAGASIN
N'ÉTAIT PAS PROPOSÉ PARMIS
LES CHOIX DE LIVRAISON



LORS DU RETRAIT EN MAGASIN

62%

ONT VISITÉ LE MAGASIN,
REGARDÉ LES RAYONS



26%

ONT ACHETÉ D'AUTRES
ARTICLES DANS CE MAGASIN



★ **CES CLIENTS ONT DÉPENSÉ +45%** ★
SUR LA VALEUR DE LEUR COMMANDE EN LIGNE.

AUGMENTANT AINSI LEUR PANIER MOYEN

⇌ DE 105 € ➔ À 153 €



ANNEXE 1

(à compléter et à remettre avec la copie)

Comparatif du magasin de Metz avec les autres magasins Jardiland de Moselle (année 2019)

	Résultats annuels moyens Jardiland Moselle	Résultats annuels moyens Jardiland Metz	Comparaison en valeur
Surface de vente en m ²			
Chiffre d'affaires en €			
Rentabilité au m ² *			

*Arrondir à deux chiffres après la virgule

Détail des calculs pour la rentabilité au m².

Rentabilité au m² pour le magasin Jardiland Metz :

.....
.....

Commentaires :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat		Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3
			Page 11/15

ANNEXE 2*(à compléter et à remettre avec la copie)***Analyse des résultats du magasin de Metz (années 2018 et 2019)**

	Résultats année 2018	Résultats année 2019	Taux d'évolution*
Nombre d'entrées dans le magasin	85 604		a
Nombre de tickets de caisse	82 431		
Nombre d'articles	132 973		
Chiffre d'affaires (en €)	2 875 833		
	Panier moyen		
	Année 2018	Année 2019	
En valeur*	b		
En quantité*		c	
Taux de transformation*		d	

**Arrondir à deux chiffres après la virgule*

ANNEXE 2 (SUITE)

(à compléter et à remettre avec la copie)

Détail des calculs pour les cases indiquées :

a – Taux d'évolution du nombre d'entrées dans le magasin :

.....
.....

b – Panier moyen en valeur année 2018 :

.....
.....

c – Panier moyen en quantité année 2019 :

.....
.....

d – Taux de transformation année 2019 :




.....
.....

Commentaires :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat		Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3
			Page 13/15

ANNEXE 3*(à compléter et à remettre avec la copie)***Prix de vente de la table, de la chaise et
du salon de jardin Teck Hampton**

Photo du produit Référence	PA HT	Montant Marge**	PV HT**	Montant TVA**	PV TTC*	CM***
 Table : ATE-00502	68 €					
 Chaise : BTE-00501	22 €					
 Salon : KTE-00579 Table + 6 chaises						

* Arrondir à un chiffre après la virgule

** Arrondir à deux chiffres après la virgule

*** Arrondir à trois chiffres après la virgule

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat			Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 14/15

ANNEXE 3 (SUITE)
(à compléter et à remettre avec la copie)

Détail des calculs

Pour la référence ATE-00502

- Prix de Vente Hors Taxe :

.....

Pour la référence BTE-00501

- Montant de la Marge :

.....

Pour la référence KTE-00579

- PA HT pour le salon :

.....

- Montant de TVA :

.....

- Prix de Vente Toutes Taxes Comprises :

.....

- Coefficient Multiplicateur :

.....

ANNEXE 4
(à compléter et à remettre avec la copie)

Nouveau prix de vente TTC du salon de jardin Teck Hampton

PV TTC initial	PV TTC aligné	PV HT aligné	PA HT	Nouvelle Marge	Nouveau taux de marque

Arrondir à deux chiffres après la virgule

Mention complémentaire Vendeur Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat			Session 2023	SUJET
E3 – Gestion commerciale	2306-MC4 VCPTH E3 1	Durée : 3 h	Coef. : 3	Page 15/15