BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B
Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Session 2025

Durée : 3 heures – Coefficient : 4

E2

ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

Analyse et résolution de situations professionnelles

Le dossier comporte 19 pages numérotées 1/19 à 19/19.

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

Les candidats répondent uniquement sur les copies remises par le centre d'examen.

L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de calculatrice sans mémoire « type collège » est autorisé.

N.B. : Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

FORMATION INCENDIE CONSEIL DU CENTRE (FIC du Centre)

SOMMAIRE

MISSION 1 : ÉLABORER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION 4

Ressource 1 : Santé et sécurité au travail en France : état des lieux 5
Ressource 2 : Campagnes pour la sécurité au travail 6
Ressource 3 : Sécurité au travail : ce que dit la loi 7
Ressource 4 : Statistiques de décès liés aux accidents du travail en Europe 8
Ressource 5 : Résultats des formations FIC du centre 2023 / 2024 9
Ressource 6 : Consignes de Fabien Benoist concernant l'opération de prospection 10
Ressource 7 : Extrait du fichier prospects du secteur Centre-Val de Loire 11
Ressource 8 : RSE et prévention des risques : une stratégie gagnante 12
Ressource 9 : Présentation de la formation SST FIC du Centre 12

MISSION 2 : PARTICIPER À UN SALON PROFESSIONNEL 13

Ressource 10 : Présentation du salon Préventica 14
Ressource 11 : Mail de Fabien Benoist concernant la participation au salon 14
Ressource 12 : Pièce jointe n°1 : Grille tarifaire du salon Préventica 15
Ressource 13 : Pièce jointe n° 2 : Note du service comptabilité 15
Ressource 14 : Extraits de la page Facebook de FIC du Centre 16
Ressource 15 : Comment améliorer sa page Facebook ? 17
Ressource 16 : Guide des réseaux sociaux 2024 18
Ressource 17 : Formats de vidéo tendances pour booster votre page Facebook ! 19
Ressource 18 : Résultats de la participation au salon 19

Le contexte professionnel

Créé en 2010, Formation Incendie Conseil du Centre est un organisme de formation spécialisé dans le domaine de la sécurité et de la prévention des risques professionnels en entreprise. Il propose des formations diplômantes telles que la SSIAP (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personne) et des formations certifiantes, donnant lieu à une attestation de fin de formation, telles que la SST (Sauveteur Secouriste du Travail) et incendie.

Cet organisme propose également des services d'audit de conformité, fourniture, installation et maintenance du matériel de lutte contre l'incendie.

FIC du centre est installé à Méreau dans le Cher, près de Vierzon. Ses formations sont commercialisées sur l'ensemble de la région Centre-Val de Loire, mais FIC du Centre commence à se développer au-delà de ce secteur.

Les formations peuvent être dispensées au sein de ses locaux ou dans l'entreprise cliente, selon les besoins exprimés par le client.

Actuellement, FIC du Centre communique sur ses activités et actualités essentiellement via sa page Facebook ainsi que sur son site internet.

Fabien Benoist, fondateur et responsable commercial souhaite se saisir des nouvelles opportunités du marché pour développer la commercialisation de formations Sauveteur Secouriste du Travail (SST).

Vous venez d'être recruté en tant que commercial, pour renforcer l'équipe de vente, composée actuellement de deux commerciaux.

Vous êtes chargé de prospecter, valoriser l'offre de formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST) et d'améliorer la communication de l'entreprise sur les réseaux sociaux.

MISSION 1 : ÉLABORER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION

Fabien Benoist souhaite accroître le nombre de formations Sauveteur Secouriste du Travail (SST) commercialisées auprès des professionnels implantés dans la région Centre – Val de Loire. Il envisage de mener une opération de prospection et vous confie l'organisation de cette action.

Activité 1 : Assurer la veille commerciale

Vous devez, tout d'abord, vous familiariser avec les spécificités du marché de la prévention des risques professionnels. Fabien Benoist vous charge d'étudier le marché afin de déterminer si l'axe de développement envisagé est pertinent.

⇨ À partir des ressources n° 1 à 5 et de vos compétences, réaliser les activités 1.1 à 1.3.

1.1 Identifier les opportunités du marché français de la prévention des risques professionnels en faveur du développement de la formation SST.

1.2 Relever deux forces et deux faiblesses concernant l'offre de formations de FIC du Centre.

1.3 Rédiger une note adressée à Fabien Benoist pour le conforter dans son choix.

Activité 2 : Participer à la conception d'une opération de prospection

Fabien Benoist s'appuie sur votre analyse du marché pour vous confier la préparation de l'opération de prospection qui se déroulera en deux temps : un premier contact téléphonique suivi d'un rendez-vous dans les locaux de FIC du Centre ou de l'entreprise contactée.

⇨ À partir des ressources n° 6 à 9 et de vos compétences, réaliser les activités 1.4 à 1.6.

1.4 Sélectionner les entreprises à contacter dans le cadre de l'opération de prospection. Justifier vos choix.

1.5 Préparer votre plan d'appel structuré afin de contacter les prospects sélectionnés et de leur proposer un rendez-vous.

1.6 Rédiger quatre arguments structurés qui vous permettront de présenter votre offre commerciale lors de vos futurs rendez-vous.

Ressource 1 : santé et sécurité au travail en France : état des lieux

Les risques professionnels sont des risques pour la santé et la sécurité des salariés dans le cadre de leur activité professionnelle.

Chaque jour, deux personnes meurent au travail et plus de cent sont blessées gravement. Même si le risque zéro n'existe pas, les accidents graves et mortels au travail sont inacceptables. Derrière les chiffres encore trop élevés, ce sont des milliers de personnes, victimes et proches, qui voient leur vie bouleversée.

Afin de sensibiliser les entreprises, les salariés et le grand public, le gouvernement a engagé une grande **campagne de communication** avec, pour mot d'ordre *Sécurité au travail : responsabilité de l'entreprise, vigilance de tous*. Elle réaffirme l'existence de mesures légales, de prévention et de protection, pour **prévenir les accidents du travail** et la nécessité de les mettre en œuvre.

Chaque année, en France, on compte plus de 550 000 accidents du travail, dont 35 000 accidents graves et 738 accidents mortels pour le régime général (données actualisées de l'Assurance Maladie). Autrement dit, chaque jour, deux personnes meurent au travail, et plus de 100 sont blessées gravement.

Certains secteurs d'activité sont plus exposés aux accidents que la moyenne : la **construction**, l'**agriculture**, les **industries,** le **travail du bois,** le **transport** et l'**entreposage**.

La nature et les causes de ces accidents sont multiples : **chutes de hauteur, accidents de la route, accidents en lien avec l'utilisation d'une machine**, etc. Ces accidents résultent trop souvent d'une mise en œuvre insuffisante des **mesures de prévention** et d'un manque de **sensibilisation des acteurs**.

Face à ce taux de sinistre qui demeure trop important, **le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion poursuit son engagement dans la lutte contre les accidents du travail**, au moyen notamment du quatrième plan santé au travail (2021-2025) et du premier plan pour la prévention des accidents du travail graves et mortels (2022-2025) co-construits entre l'État, les partenaires sociaux, la Sécurité sociale et les organismes de prévention.

Source : document d'auteur inspiré du site du ministère du travail

Ressource 2 : campagnes pour la sécurité au travail

Campagne de l'INRS

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) vient de faire paraître une nouvelle série d'affiches pour sensibiliser tout un chacun à l'activité de sauveteur secouriste du travail (SST).

Tous les secteurs d'activité sont concernés par les **accidents du travail**. Ceux-ci peuvent survenir à tout moment, dans des contextes différents. Il existe donc un vrai enjeu de prévention les concernant. C'est dans cette optique que l'INRS a produit **deux affiches** à destination des entreprises qui veulent sensibiliser leurs collaborateurs à la formation de « **sauveteur secouriste du travail** ».

Campagne du Ministère du Travail

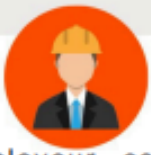
Afin de sensibiliser les entreprises, les salariés et le grand public, le gouvernement engage, depuis septembre 2023, une grande campagne de communication avec, pour mot d'ordre *Sécurité au travail responsabilité de l'entreprise, vigilance de tous*. Elle réaffirme l'existence de mesures légales, de prévention et de protection, pour prévenir les accidents du travail et la nécessité de les mettre en œuvre.

Sources : document d'auteur inspiré de www.travail-emploi.gouv.fr
www.preventica.com, consulté en novembre 2024

Ressource 3 : sécurité au travail : ce que dit la loi

Sécurité au travail : ce que dit la loi

La formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST) a pour missions de porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail, mais aussi de participer à la prévention des risques professionnels dans son entreprise.



Responsabilité de l'employeur

L'employeur est responsable de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Il a l'obligation légale de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer leur sécurité et protéger leur santé physique et mentale. Ces mesures doivent toujours être adaptées à l'évolution des circonstances et s'articulent autour de trois principaux axes :

- Des actions de prévention des risques professionnels
- Des actions d'information et de formation
- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

La formation SST est elle obligatoire ?

Un salarié doit obligatoirement être formé au secourisme :

- Dans chaque atelier où sont accomplis des travaux dangereux *
- Sur chaque chantier employant 20 travailleurs au moins pendant plus de 15 jours où sont réalisés des travaux dangereux

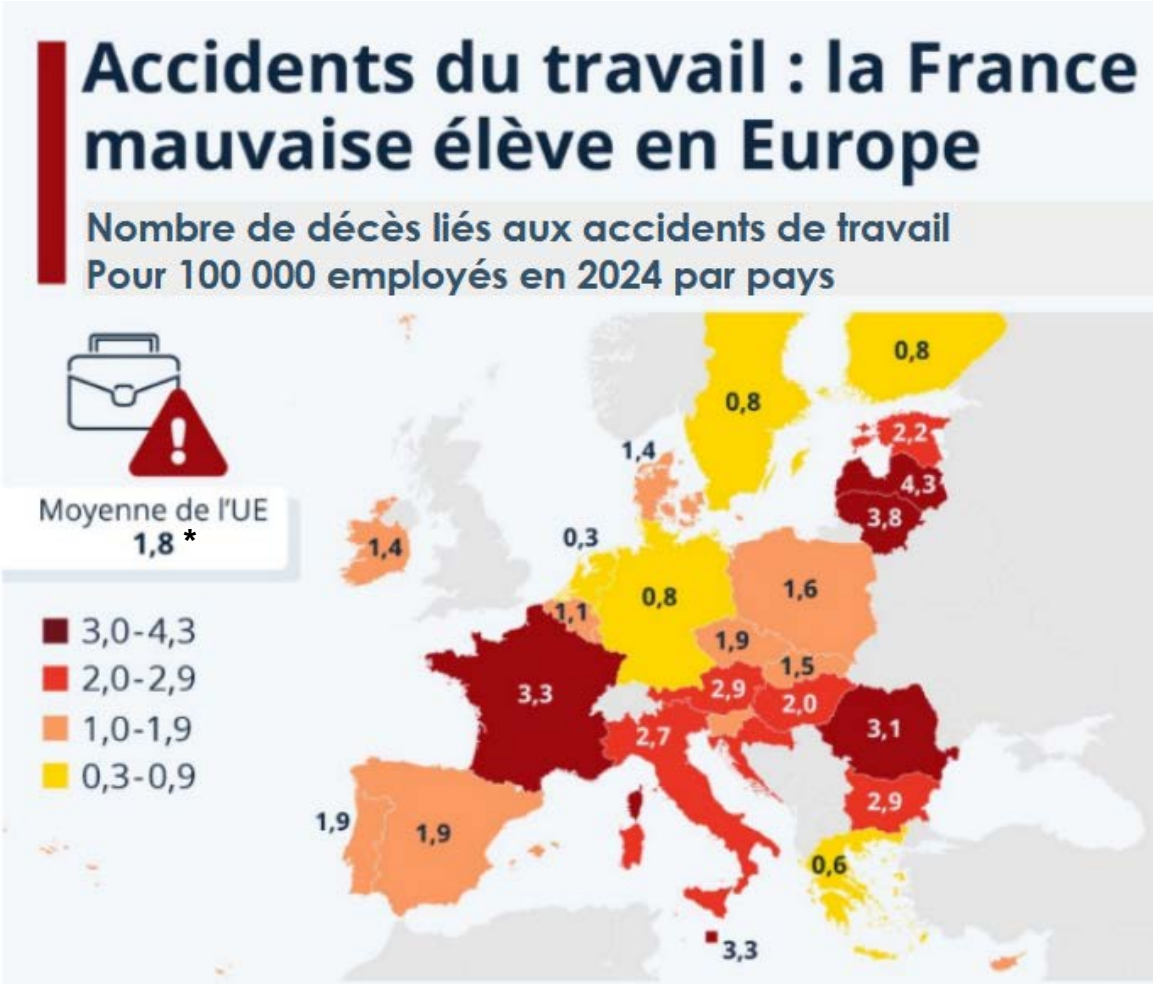
* **La nature des travaux dangeureux correspond à ceux indiqués dans l'arrêté du 19 Mars 1993 :**

Travaux exposant à :

- Des risques chimiques (substances explosives, inflammables, agents biologiques etc...)
- Des risques mécaniques (maintenance sur des équipements de travail etc...)
- Des risques électriques

Source : document d'auteur inspiré du code du travail

Ressource 4 : statistiques de décès liés aux accidents du travail en Europe



** nombre de décès pour 100 000 employés*

Source : document d'auteur inspiré du site www.statista.com

Ressource 5 : résultats des formations FIC du centre en 2023/2024

Familles de formation	Nombre total de salariés formés		Nombre de salariés formés Région Centre-Val de Loire		Nombre de salariés formés au niveau national (hors Région Centre-Val de Loire)		Satisfaction clients		Pourcentage de réussite à l'examen	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Sauveteur Secouriste du Travail (SST) *	448	398	372	311	76	87	4,9/5	4,9/5	100 %	98 %
Incendie *	401	410	344	352	57	58	4,8/5	4,9/5	98 %	100 %
Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à personne (SSIAP) **	28	30	20	20	8	10	5/5	4,9/5	95 %	94 %

* formation certifiante ** formation diplômante

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Source : document d'auteurs inspiré des données de FIC du Centre

Ressource 6 : consignes de Fabien Benoist concernant l'opération de prospection

MÉMO

Le caractère obligatoire de la formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST) ne concerne pas l'ensemble des entreprises.

Seules les entreprises, réalisant des travaux dangereux sont soumises à l'obligation de former au moins un membre du personnel aux missions du SST.

On appelle travaux dangereux, les travaux exposants à certains risques. Dans la région, les principaux risques sont de nature :

- Chimiques (substances explosives, inflammables, agents biologiques etc…)
- Mécaniques (utilisation de machines, engins et outils)
- Electriques (utilisation du matériel électrique)

Tu auras compris que la présence d'un Sauveteur Secouriste du Travail (SST) est néanmoins recommandée dans chaque entreprise.

Je souhaite donc que tu prépares une opération de prospection qui ciblera les entreprises de la région Centre-Val de Loire non concernées par le caractère obligatoire de la formation.

Fabien Benoist

A faire:

- ☐ Sélectionner les entreprises à contacter
- ☐ Réaliser un plan d'appel pour prendre rendez-vous
- ☐ Préparer un argumentaire pour convaincre ces entreprises de l'intérêt de la formation

Source : document d'auteur

Ressource 7 : extrait du fichier prospect du secteur Centre-Val de Loire

Nom du prospect	Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Activité	Interlocuteurs	Salariés SST formés
Lasserre	ZAC de La Garenne	18 120	Méreau	0248831313	Mécanique de précision	NC*	3
Norauto	Rue du Mouton	18 100	Vierzon	0248831990	Atelier de mécanique automobile	NC*	5
Mairie de Châteauroux	1 place de la république	18 000	Châteauroux	0254083300	Administration	Service prévention	0
Hôtel Colbert Best Western	4 rue Alfred Dauvergne	36 000	Châteauroux	0254357000	Hôtel	Tony Breton Directeur adjoint	0
Schoen 18	2 rue Marcel Dassault	18 000	Bourges	0248500737	Fournisseur Boisson	Thierry Schoen	0
LT PROD	7 Bd de l'Industrie	41 000	Blois	0618901461	Agence d'évènementiel	NC*	0
Action	Avenue du 19 Mars 1962	18 100	Vierzon	0255564512	Commerce de détails	Julie Vernier Responsable magasin	1
Air Liquide France	15 rue de la forêt	45 400	Fleury les Aubrais	0281680068	Fabrication de gaz industriels	NC*	NC*
Randstad	14 allée Charles Pathe	18 000	Bourges	0248275098	Agence de travail temporaire	NC*	NC*

*NC : Non communiqué

La région Centre-Val de Loire est composée de six départements : le Cher (18), l'Eure-et-Loir (28), l'Indre (36), l'Indre-et-Loire (37), le Loir-et-Cher (41) et le Loiret (45).

Source : document d'auteur inspiré du fichier FIC du Centre

Ressource 8 : RSE et prévention des risques : une stratégie gagnante

La RSE, c'est quoi ?

C'est un sujet qui concerne toutes les entreprises et qu'on ne peut plus ignorer en 2025 : la **responsabilité sociétale des entreprises (RSE)**.
Celle-ci est définie par la Commission européenne comme **« l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes »**.

L'importance de la prévention des risques pour réduire les coûts

Les accidents du travail coûtent chers : absences des salariés, perte potentielle de contrats, report de projets, recrutement et formation des remplaçants, etc. …
La prévention **des accidents et la sécurité au travail** est une des clés pour réduire ce poste de dépense.

La prévention des risques comme approche bienveillante

La prévention des risques professionnels va au-delà de la simple réduction des accidents : elle aide à assurer la bonne sécurité de tous, et influence positivement la productivité et la satisfaction des salariés.

Source : document d'auteur inspiré du site www.coven-france.fr

Ressource 9 : présentation de la formation SST de FIC du Centre

Source : document d'auteur inspiré de la documentation FIC du Centre

MISSION 2 : PARTICIPER À UN SALON PROFESSIONNEL

Cette année, Fabien Benoist a l'intention de participer à son premier salon professionnel. Il a retenu le salon de la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail : Préventica, qui se tiendra du 19 au 21 septembre 2025, à Strasbourg. Il espère que cette participation permettra à FIC du Centre de développer ses contacts et d'accroître sa notoriété au niveau national.

Activité 1 : Préparer la participation au salon

Fabien Benoist vous précise que vous serez présent lors du salon. Il vous explique que participer à un salon professionnel nécessite une préparation importante en amont de l'évènement. Il vous informe par mail qu'il vous associe au travail de préparation de cette manifestation.

⇨ À partir des ressources n° 10 à 13 et de vos compétences, réaliser les activités 2.1 et 2.2.

2.1 Identifier quatre avantages pour FIC du Centre de participer au salon Préventica.

2.2 Évaluer le coût de la participation de FIC du Centre à l'évènement.

Activité 2 : Communiquer sur la présence au salon

Fabien Benoist souhaite annoncer la participation de FIC du Centre au salon Préventica. Cet évènement est l'occasion de se questionner sur la visibilité de l'entreprise sur les réseaux sociaux.

⇨ À partir des ressources n° 14 et 17 et de vos compétences, réaliser les activités 2.3 à 2.5.

2.3 Identifier les faiblesses de nature qualitative et quantitative de la page Facebook de FIC du Centre.

2.4 Suggérer deux recommandations qui contribueraient à une meilleure visibilité de l'entreprise sur les réseaux sociaux. Justifier vos recommandations.

2.5 Proposer à Fabien Benoist un format de publication vidéo innovant pour annoncer la présence de FIC du Centre au salon Préventica. Justifier votre proposition.

Activité 3 : Analyser et présenter les résultats de la participation au salon

Le salon a fermé ses portes. Vous disposez des premières retombées de la participation. Fabien Benoist souhaite que vous les analysiez et que vous les présentiez.

⇨ À partir de la ressource n° 18 et de vos compétences, réaliser les activités 2.6 et 2.7.

2.6 Analyser les résultats de la participation de l'entreprise au salon en dégageant les points forts et points faibles.

2.7 Rendre compte de votre analyse sous forme d'un mail adressé à Fabien Benoist en formulant des préconisations pour améliorer les points faibles.

Ressource 10 : présentation du salon Préventica

Depuis 1997, les rendez-vous Préventica réunissent les acteurs de la Santé, de la Sécurité et de la Qualité de Vie au Travail. Avec une moyenne de 12 000 participants par rendez-vous, les rendez-vous présentiels de Préventica sont l'occasion de générer **80 contacts utiles en seulement 3 jours.**

Préventica
Pour un monde [du travail] meilleur

Préventica Grand Est
STRASBOURG **19 > 21 Sept.**

Présentation du salon

LE RENDEZ-VOUS NATIONAL DE L'INNOVATION POUR LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Organisés depuis 25 ans dans les régions de France, les rendez-vous Préventica sont l'occasion, pour toutes les entreprises, de faire le point sur les nouvelles organisations du travail et de profiter de toutes les ressources disponibles pour améliorer la santé physique et mentale de leurs salariés.

La prochaine édition à Strasbourg prévoit de réunir près de 10 000 participants de tous horizons : petites et grandes entreprises, collectivités locales, acteurs publics, syndicats professionnels...

380 professionnels pour conseiller entreprises et acteurs publics

150 ateliers et conférences sur 3 jours

Source : document d'auteur inspiré de la documentation du salon Préventica

Ressource 11 : mail de Fabien Benoist concernant la participation au salon

De : Fabien Benoist

Objet : Salon Préventica

Cher(e) collègue,

Nous avons reçu la grille tarifaire du salon Préventica qui a lieu du 19 eu 21 septembre à Strasbourg que tu trouveras en pièce jointe.

Concernant le stand, voici mes recommandations :

- Stand de 9 m²
- Pas de cloisons blanches
- Visibilité sur le site web du salon en page d'accueil et sur la page exposants

Pour les coûts de personnel :

- 2 commerciaux participeront au salon
- Arrivée la veille du salon avant le dîner et départ le 21 septembre après le dîner
- Repas pris en charge intégralement ainsi que les nuitées et les frais de transport pour se rendre au salon

Tu trouveras également en pièce jointe une note du service de comptabilité pour la rémunération lors d'évènements.

Bien cordialement.

Fabien

Pièce jointe 1 : Grille tarifaire salon Préventica

Pièce jointe 2 : Note du service de comptabilité

Source : document d'auteur

Ressource 12 : pièce jointe n°1 : Grille tarifaire du salon Préventica (tarifs HT)

Les stands

Surface de 9 à 81 m², par tranche de 3 m².

Stand pré-équipé

Stand aménagé comprenant :

- cloisons couleur blanc
- moquette couleur gris
- éclairage par rails de spots (1 spot pour 100 W pour 3 m²)
- 1 enseigne drapeau
- 1 table, 2 chaises, 1 corbeille (blanc)

TARIFS	Strasbourg	Lyon
9 m²	450 € / m²	435 € / m²
à partir de 12 m²	360 € / m²	335 € / m²

Stand pré-équipé full-cover

Options du stand pré-équipé + impression numérique sur l'ensemble des cloisons

TARIFS	Strasbourg	Lyon
9 m²	530 € / m²	500 € / m²
12 m² ou +	435 € / m²	405 € / m²

Le web

Visibilité sur les pages web, e-mailings et news salon

Votre produit sur la page d'accueil du salon
Format .jpg, .gif, .png

Votre bannière en UNE de la page du salon
Format .jpg, .gif, .png

Votre logo + fiche d'identité sur la page exposants du site
Format .jpg, .gif, .png

Produit en page d'accueil du salon	665 €
Bannière à la une de la page salon	1 750 €
Logo + fiche d'identité page exposants du site	790 €

Source : document d'auteur inspiré de la documentation du salon Préventica

Ressource 13 : pièce jointe n°2 : Note du service comptabilité

Note du service comptabilité

Il a été convenu ce qui suit :

Article 3 – Rémunération et frais par commercial en cas de participation à un évènement extérieur (salon, forum,...)
Montants exprimés charges comprises

3.1 Rémunération fixe

La rémunération pour la participation à un évènement extérieur sera de 350 € par jour.

3.2 Prime

Une prime sera accordée pour toute participation à un évènement extérieur supérieur à 1 jour. Elle sera calculée en fonction de la durée de l'évènement :
- 2 jours : 100 €
- Entre 3 et 5 jours : 200 €
- Plus de 5 jours : 400 €

3.3 Frais d'hébergement et de restauration

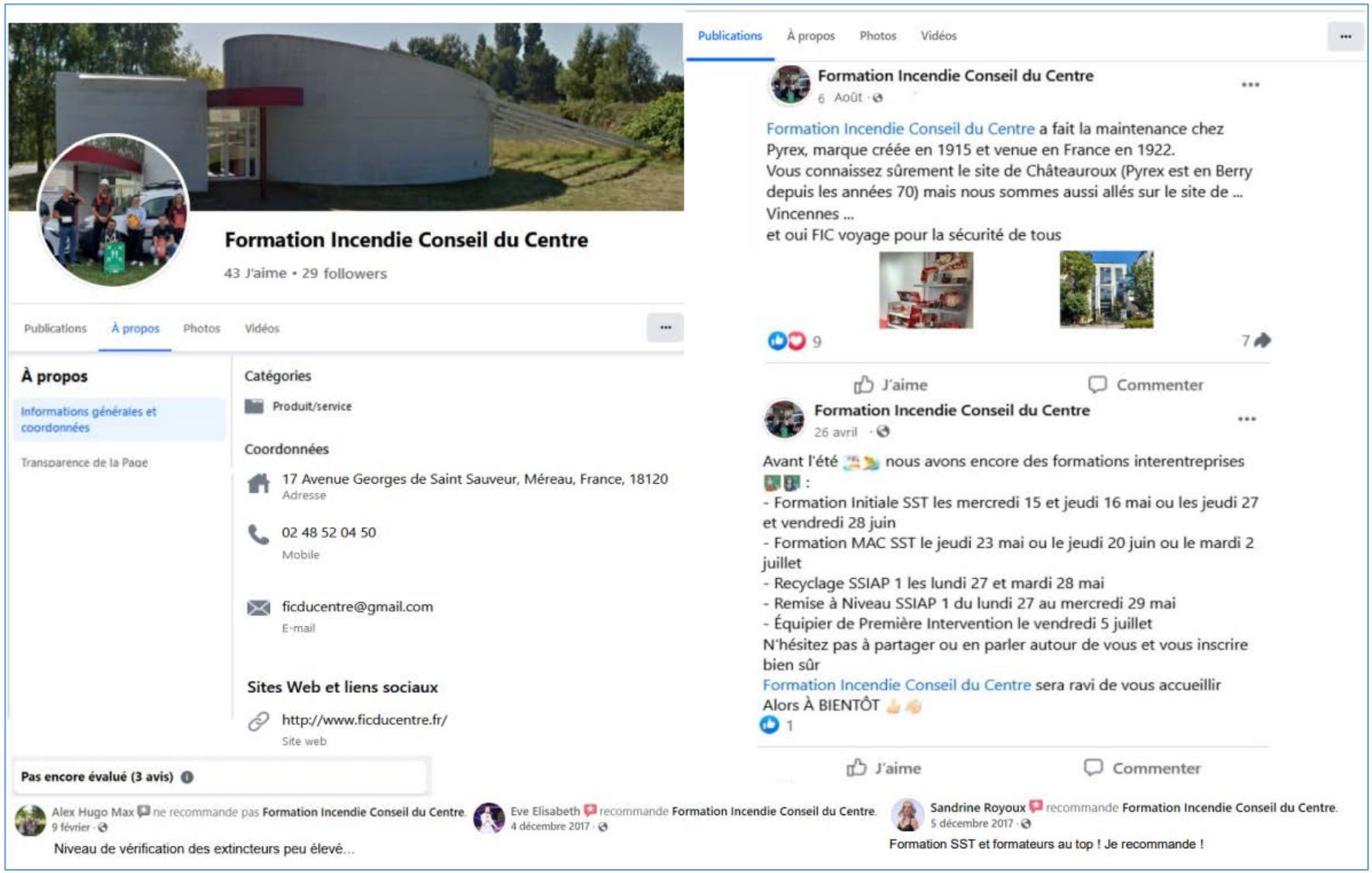
- Paris 20 € / repas – 100 € / nuitée (petit-déjeuner compris)
- Province 15 € / repas – 80 € par nuitée (petit-déjeuner compris)

3.4 Frais de déplacement

Les frais de déplacements sont calculés sur la base de 2 personnes.
- Paris : Forfait 150 €
- Province : Forfait 100 €

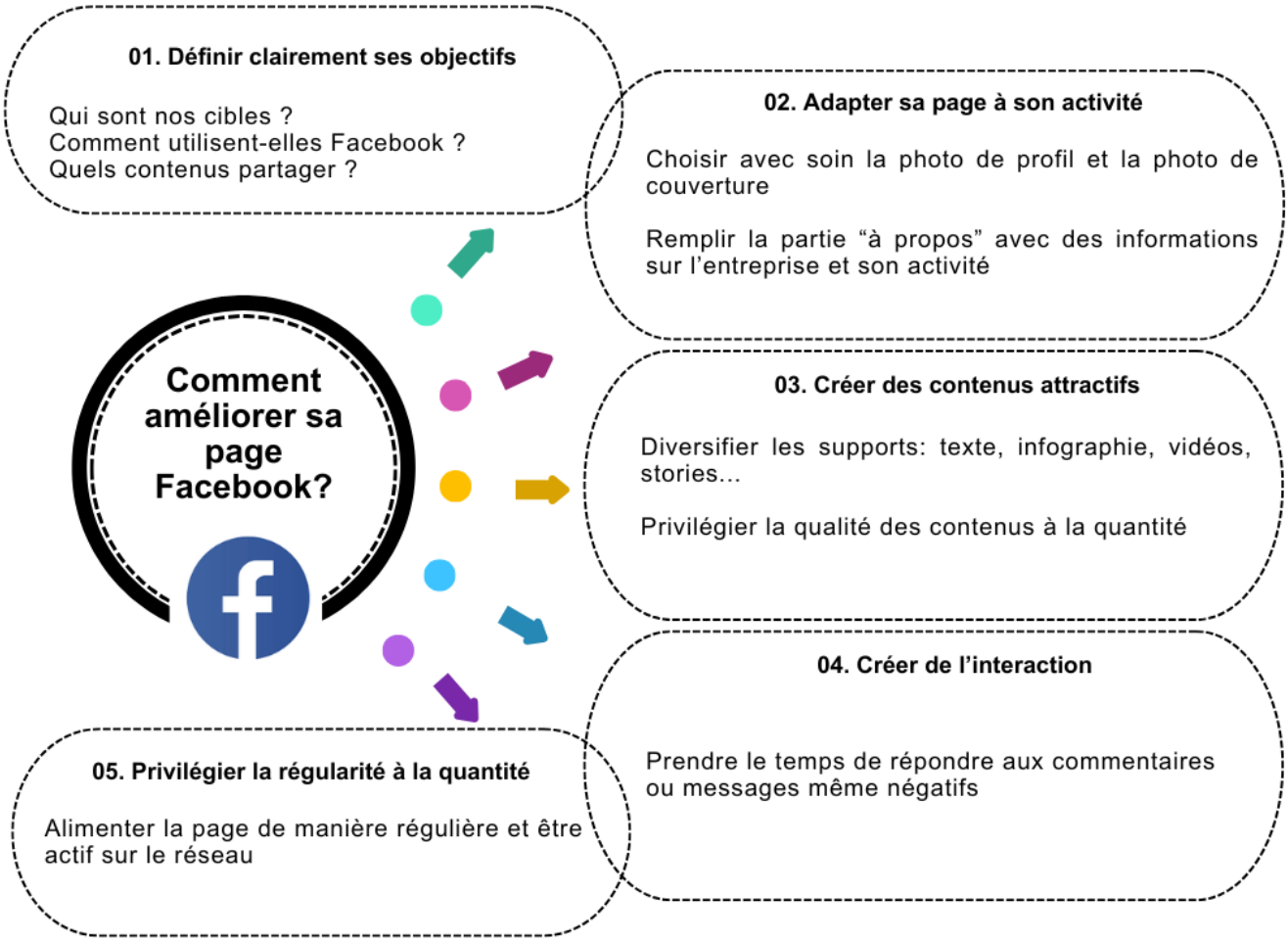
Source : document d'auteur

Ressource 14 : extraits de la page Facebook de FIC du Centre



Source : document d'auteur inspiré de la page Facebook de FIC du Centre

Ressource 15 : comment améliorer sa page Facebook ?



Source : document d’auteur inspiré du site www.12h15.fr

Ressource 16 : guide des réseaux sociaux 2024

Source : www.ecommerce-nation.fr

Ressource 17 : formats de vidéo tendances pour booster votre page Facebook !

En 2024, les vidéos sont le fondement même des réseaux sociaux, comme nous l'a démontré TikTok. Plus de trois milliards d'internautes regardent des vidéos en ligne chaque jour. Et pourtant, les publications vidéo ne représentent que 17,4 % de toutes les publications sur les pages Facebook.

Les « *réels* »
Nous sommes arrivés à un point où les vidéos courtes sont tout simplement incontournables. D'abord, il y a eu TikTok, puis les *réels* Instagram.
Les *réels* Facebook sont de courtes vidéos (de moins de 30 secondes) auxquelles on peut ajouter de la musique, un clip audio ou des effets.

Les directs
Que ce soit pour partager une information exclusive, diffuser un concert en direct, répondre à des questions d'abonnés ou organiser un débat, les directs sur les réseaux sociaux sont un moyen puissant de capter l'attention de l'audience et d'augmenter l'engagement.

Source : Le guide ULTRA complet du marketing Facebook en 2024, www.hootsuite.com

Ressource 18 : résultats de la participation au salon

	Objectifs de la participation au salon	**Résultats de la participation au salon**
Formations SSIAP* Prix unitaire / salarié : **1250 € TTC** **Toutes Taxes Comprises**	13	7
Formations SST Prix unitaire / salarié : **200 € TTC** **Toutes Taxes Comprises**	20	16
Nombre de contacts	50	75
Nombre de rendez-vous	3	6

SSIAP* : Service de sécurité incendie et d'assistance à personne

Source : document d'auteur