

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques

**E5 - MANAGEMENT DE L'ACTIVITÉ
TECHNICO-COMMERCIALE**

SESSION 2023

ÉLÉMENTS DE CORRECTION

Le corrigé se compose de 9 pages, numérotées de 1/9 à 9/9.

BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques		Session 2023
Management de l'activité technico-commerciale	23CCSTE5MT-C	Page 1 / 9

Tableau de relation avec les compétences / critères d'évaluation		
Questions	Compétences	Critères d'évaluation
1.1 Proposer et justifier les indicateurs à retenir pour évaluer la performance de l'ensemble des responsables de location sous la forme d'un tableau de bord	C2-4 Evaluer la performance commerciale	- Des indicateurs de performance sont choisis et analysés
1.2 Analyser les performances individuelles des responsables de location et identifier leurs axes de progression	C2-1 Recruter et former des collaborateurs	- La performance individuelle des collaborateurs est mesurée - les besoins en compétence et formation sont identifiés
1.3 Concevoir la grille d'évaluation des compétences des collaborateurs responsables de location utilisables dans toutes les agences du réseau	C2.2 Animer un réseau	- Une information pertinente et actualisée est diffusée dans le réseau
2-1 Proposer et justifier les informations nécessaires à faire apparaître sur le support digital pour valider le choix de la nacelle et finaliser le contrat de location	C2.2 Animer un réseau	- Des actions adaptées d'animation au sein du réseau sont déployées
2-2 Préconiser les critères d'évaluation quantitatifs et qualitatifs de l'efficacité de ce support digital du point de vue de LOXAM ACCESS d'une part, du client Grand Compte d'autre part	C2.3 Analyser les parcours pour optimiser l'expérience client	- Les performances commerciales des parcours clients sont évaluées
2-3 Présenter de façon structurée le cahier des charges de la formation des PEMP en présentiel à destination des responsables de location du réseau	C2.1 Recruter et former des collaborateurs	- Des contenus de formation ciblés sont créés.

PROPOSITION D'ÉLÉMENTS DE CORRECTION

Première mission : l'analyse des performances collectives et individuelles des responsables de location

1.1 Proposer et justifier les indicateurs à retenir pour évaluer la performance de l'ensemble des responsables de location sous la forme d'un tableau de bord.

Indicateurs (proposition non exhaustive) :

ANNEE N		TRIMESTRE			OPERATION COMMERCIALE (TRIMESTRE...)			.../...
AGENCE LOXAM ACCESS DUNKERQUE		Prévu (objectif)	Réalisé	taux de réalisation	Prévu (objectif)	Réalisé	taux de réalisation	
En clients (1)								
1	Nombre de clients en portefeuille							
2	Nombre de comptes clients réactivés							
3	Nombre de nouveaux comptes clients							
4	% de contacts utiles se concrétisant en affaire nouvelle	8 %			10 %	(4+5+6)/3= 5 %	50 %	
Commandes (2)								
4	Nombre d'affaires conclues (contrats vendus)	4			6	(1+5+3)/3 =3	50 %	
5	Répartition par type de contrats : ° Courte durée + location 1 jour +location 2 à 4 jours + location 1 semaine et plus ° Longue durée (Minilease) ° prestations de formations	43 % 32 % 26 % 20 % 30 %			45 % 35% 30% 28 % 35 %	(10+48+8) /3 = 22 % 19 % 15.77 % 8 % 9.33 %	22/45*100= 48.89 % 54.29 % 52.57 % 28.57 % 25.71 %	
6	Nombre de matériels loués							

7	Répartition des contrats par catégories de matériels : +nacelles élévatrices +plateformes élévatrices +nacelles sur PL/VL ou fourgon +chariots de manutention							
8	Montant moyen des contrats validés							
9	Chiffre d'affaires par client							
Activités (3)								
10	Montant du chiffre d'affaires total							
11	Nombre de clients réceptionnés à l'agence							
12	Nombre de rdv pris <i>par semaine</i>	15			20	$(22+24+5)/3 = 17$	$17/20*100=85\%$	
13	Nombre d'appels et de mails traités <i>par jour</i>	47			52	$(59+56+30)/3=48.33$	$48.33/52*100 = 92.95\%$	
14	Nombre de fiches clients qualifiés							
15	Nombre de visites réalisées							
Financier : Rentabilité (4)								
16	Marge commerciale globale							
17	Répartition de la marge par type de contrats : ° Courte durée + location 1 jour +location 2 à 4 jours + location 1 semaine et plus ° Longue durée (Minilease) ° Prestations de formations							
18	Répartition de la marge par catégories de matériels : +nacelles élévatrices +plateformes élévatrices +nacelles sur PL/VL ou fourgon +chariots de manutention							

Justifications

(1) permet de mesurer l'évolution du portefeuille clients (fidélisation, prospection, en prenant en compte l'attrition).

Le **taux de transformation** (% de contacts utiles se concrétisant en affaire nouvelle) permet de cerner la capacité des responsables de location à transformer des prospects en clients.

(2) mesure l'efficacité commerciale : positionnement sur un secteur déterminé : adéquation des matériels aux besoins de la clientèle, intensité concurrentielle, qualité de service...

Le **nombre d'affaires conclues** mesure la performance de l'agence et permet de se situer sur un marché précis face à ses concurrents.

La **répartition par type de contrats** permet de différencier les produits phares des moins performants, de vérifier l'adéquation de l'offre par rapport à la clientèle, de contribuer à réaliser les objectifs stratégiques de CAP 2025

(3) mesure l'efficacité de la mise en œuvre de la démarche commerciale et de la productivité de son équipe de responsables de location (aspect managérial).

Le **nombre de rendez-vous** permet de vérifier la qualité du fichier utilisé et la pertinence de la démarche téléphonique (capacité à convaincre un client potentiel à accepter un rendez-vous).

Le **nombre d'appels et de mails traités** permet de déterminer la productivité de chaque responsable de location, de faire un état des lieux et d'identifier des axes d'amélioration.

(4) cet indicateur de gestion permet de mesurer la rentabilité financière de l'entreprise.

Ces outils de mesure servent à identifier le niveau de mise en œuvre des plans d'actions, mesurer l'atteinte des objectifs préalablement fixés et identifier les écarts entre les prévisions et réalisations (identification des causes, mise en œuvre de mesures correctives). C'est aussi un outil de motivation et de mobilisation de tous les collaborateurs.

BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques		Session 2023
Management de l'activité technico-commerciale	23CCSTE5MT-C	Page 5 / 9

1.2 Analyser les performances individuelles des responsables de location et identifier leurs axes de progression.

	indicateurs	moyenne	objectifs	CAROLINE		PIERRE		JENNA	
				réalisé	%réalisé/ écart	réalisé	%réalisé/ écart	réali sé	%réalisé/ écart
C C O O M M P E T E C N I C A E L S E S	Nombre d'appels/mails traités par jour	47	52	59	113.46 %	56	107.69 %	30	57.69 %
	Nombre de RDV pris par semaine	15	20	22	110 %	24	120 %	5	25 %
	Affaires conclues/ jour	4	6	1	16.67 %	5	83.33 %	3	50 %
	% de contacts utiles se concrétisant en affaire nouvelle	8 %	10 %	4 %	40 %	5	50 %	6%	60 %
Taux de transformation par type de contrat et formation									
V	Location 1 jour	43 %	45 %	10 %	22.22 %	48 %	106.67 %	8 %	17.78 %
E	Location 2 à 4 jours	32 %	35 %	20 %	57.14 %	35 %	100 %	2 %	5.71 %
N	Location 1 semaine et +	26 %	30	6 %	20 %	32 %	106.67 %	9.3%	31 %
T	Contrats Longue durée (minilease)	20 %	28	0 %	0 %	17 %	60.71 %	7 %	25 %
E	Offre de formation PEMP	30 %	35	5 %	14.28 %	20 %	57.14 %	3 %	8.57 %

Caroline :

Analyse :

Les constats positifs :

- Une bonne dynamique commerciale puisque le nombre d'appels et de mails traités par jour est bon (13 % au-dessus de l'objectif)
- Une bonne capacité à décrocher un RDV (10 % au-delà des objectifs)

Les constats négatifs :

- Des difficultés pour concrétiser ces affaires (16.67 % de l'objectif atteint)
- Au niveau du taux de transformation des produits, il n'est pas performant sur les 5 offres : les locations courte durée (57 % sur la durée de 2 à 4 jours, en moyenne 20 % sur les autres), aucune vente de contrat longue durée et les prestations de formations (14,28 % de l'objectif).

Les préconisations :

Ayant intégré récemment l'agence, il est nécessaire dans sa période d'intégration de lui faire suivre une formation sur les techniques de concrétisation de la négociation/vente et formation sur les produits (contrat longue durée Minilease et les formations aux PEMP).

Pierre :

Analyse :

Les constats positifs :

- une dynamique commerciale puisque le nombre d'appels et de mails traités par jour est satisfaisant (8 % au-dessus de l'objectif)

BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques		Session 2023
Management de l'activité technico-commerciale	23CCSTE5MT-C	Page 6 / 9

- une très bonne capacité à décrocher un RDV (20 % au-delà des objectifs),
- le taux de transformation des contrats de location courte durée permet d'atteindre voire dépasser les objectifs (+7 % pour plus d'une semaine et + 10 % pour les contrats journaliers).

Les constats négatifs :

- une insuffisance au niveau de la concrétisation de ces affaires (83 % de l'objectif atteint)
- pour les offres de location longue durée, 60 % de l'objectif taux de transformation est atteint. Cette tendance est identique (57 %) pour les formations aux PEMP.

Les préconisations :

Formation sur les techniques de concrétisation de la négociation/vente
Et formation sur les produits (contrat longue durée Minilease et les formations aux PEMP).

Jenna :

Analyse :

Les constats positifs :

Pas d'éléments positifs

Les constats négatifs :

- Un manque d'implication et de dynamisme pour traiter appels et mails (58 %)
- Le nombre de RDV pris par semaine est très insuffisant (25 %)
- Taux de transformation faibles pour toutes les offres de produits de 2 à 9 %

Les préconisations :

Problème de motivation, il faut remobiliser cette recrue (accompagnement par Pierre pour l'acquisition de compétences commerciales, suivi de formations techniques sur les offres) ou remettre en cause son intégration dans l'entreprise.

1.3 Concevoir la grille d'évaluation des compétences des collaborateurs responsables de location utilisables dans toutes les agences du réseau.

Critères	Première évaluation (1 à 4)*	Deuxième évaluation (1 à 4)*	Troisième évaluation (1 à 4)*
<p>Savoir-faire Réactivité/force de proposition Utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté Sens du service et satisfaction du client (retour client) Maîtrise du marché (besoins) Maîtrise des offres Gestion des conflits/résolution de problèmes Maîtrise des techniques de négociation/vente (présentiel/distance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accueil et écoute du client (au téléphone) -Compréhension et définition du besoin du client (questionnement) -Proposition de l'offre (conseil) -Traitement des objections -Reformulation - Concrétisation et finalisation des appels 			

- Suivi des appels (envoi documents, mise à jour du fichier)			
<u>Savoir-être</u> Rigueur Sens du relationnel et aisance verbale Empathie Sourire et dynamisme (notamment appel) Implication/engagement Posture professionnelle Gestion du stress/Contrôle des émotions Esprit d'équipe			
<u>RÉSULTATS OBTENUS : Ratios de performance</u> Appels entrants Appels sortants Traitement des e-mails Prise de RDV Vente de produits : -location 1 jour -location 2 à 4 jours -location 1 semaine et plus -contrat longue durée (Minilease) -offre de formation PEMP...			
<u>Commentaires :</u>			

Toutes les propositions cohérentes d'échelle de positionnement sont acceptées.

*L'échelle de positionnement peut être :

- numérique : 1 à 4 – 1 étant la note la plus faible, 4 étant le maximum,
- alphabétique : Très insuffisant, Insuffisant, Satisfaisant, Très Satisfaisant OU Non acquis, En cours d'acquisition, acquis

Deuxième mission : La digitalisation du parcours client et une action de formation à destination des collaborateurs du réseau d'agences

2.1. Proposer et justifier les informations nécessaires à faire apparaître sur le support digital pour valider le choix de la nacelle et finaliser le contrat de location.

INFORMATIONS	JUSTIFICATIONS
Coordonnées du client : <ul style="list-style-type: none"> • Nom-Prénom • Société • Fonction • Contact e-mail • N° de portable 	Ces informations permettront de : <ul style="list-style-type: none"> - actualiser le portefeuille clients - finaliser le contrat
Caractéristiques du chantier : <ul style="list-style-type: none"> • Travaux en intérieur ? 	

<ul style="list-style-type: none"> • Si non : Chantier sur voie publique/privée ? • Facilité d'accès au chantier ? • Préparation du sol (stabilité) ? <p>Utilisation du ou des matériel(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour plateforme de travail ou manutention de charge ? • Charge maximale utile ? • Hauteur maximale d'élévation ? • Déport nécessaire ? 	<p>Ces informations permettront de choisir le produit adapté au besoin du client</p>
<p>Environnement des PEMP</p> <p>1) <u>Réglementaire et juridique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le CACES • L'essentiel des règles de sécurité <p>2) <u>Loxam Access</u> :</p> <p>Formation existante (réalité virtuelle ...) Disponibilité du matériel</p>	<p>Éléments permettant de préciser à l'utilisateur des informations en aval du choix du modèle afin de valider le contrat (respect de la réglementation, règles d'utilisation et de maintenance...).</p>

2.2 Préconiser les critères d'évaluation quantitatifs et qualitatifs de l'efficacité de ce support digital du point de vue de LOXAM ACCESS d'une part, du client Grands Comptes d'autre part.

	LOXAM ACCESS	CLIENT GRAND COMPTE
Quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> -Amélioration de la productivité : gain de temps (collecte et saisie) des collaborateurs -Augmentation des ventes : panier moyen, ventes additionnelles ou complémentaires -Augmentation du trafic : nombre de vues, clics, interactions <ul style="list-style-type: none"> -Nombre de nouveaux visiteurs -Temps passé, nombre de pages vues, Taux d'engagement et de conversion -Réduction du cycle de vente et du risque d'erreur 	<ul style="list-style-type: none"> - Temps du cycle de vente (l'interactivité favorise un gain de temps dans la prise de décision) - Amélioration de la productivité : la mise en œuvre d'une partie du process peut se faire sur internet évitant de se déplacer à l'agence - La possibilité de pré-réserver le matériel en ligne en fonction des disponibilités (planification des chantiers)
	<ul style="list-style-type: none"> -Degré de satisfaction -Qualité des propositions remises 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilité de prise en main des fonctionnalités (aide au choix,

Qualitatifs	-Gain en efficience commerciale : automatisation des process et suppression de tâches répétitives, gestion des relances	contrôle de la faisabilité...) : expérience client plus fluide - Degré de guidance du client tout au long du processus de réservation - Accès rapide à l'information - Temps passé au processus de réservation - Accessibilité facilitée : 24h/24 depuis un site web - Satisfaction client
-------------	--	---

Toute autre proposition pertinente devra être acceptée.

2.3 Présenter de façon structurée le cahier des charges de la formation à l'utilisation des PEMP (Plate-forme Élévatrice Mobile de Personnes) en présentiel à destination des responsables de location du réseau.

Plan formation sur les spécificités et mise en œuvre de la gamme nacelles

Objectifs	Efficience des TC au niveau : *Connaissance des spécificités des différentes PEMP *Connaissance et mise en œuvre des règles de sécurité *Savoir-faire en cas de risques majeur *Connaissance de l'offre LOXAM ACCESS « Formation utilisateur »
Cible	Responsables de location du réseau
Méthodes	Apports théoriques et pratiques
Modalités d'évaluation	Questionnaire de fin de formation
Informations pratiques	Durée : 1 jour - 7 heures Horaires : 9h-17h30 Lieu : LOXAM ACCESS Dunkerque
Contact	Directeur d'agence Philippe Hennebert
Programme	

Théorie	Rappels des règles de sécurité individuelle et collective
	Rappels des responsabilités juridiques des acteurs
	Rappels des spécificités de la gamme nacelles et des vérifications avant mise en œuvre
Pratique	Vérifications de sécurités de prise de poste
	Mise en place des équipements de protection individuels et collectifs
	Exercice de manœuvre de descente de secours de la PEMP (pour les titulaires du CACES R486)
	Exercices de simulation virtuelle des risques majeurs de collision, d'écrasement et de renversement en fonction de la catégorie (A, B ou C) de PEMP utilisée
Evaluation	QCM
	Exercice de simulation virtuelle
Synthèse	Débriefing de fin de formation