

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
VENTE

Session : 2016

E.2 - ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

Sous-épreuve E22

UNITÉ CERTIFICATIVE U22

Préparation et suivi de l'activité commerciale

Durée : 3h

Coef. 3

DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 9 pages numérotées de DC 1/9 à DC 9/9.

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 1/9

SOMMAIRE

Page 2 : Sommaire et barème.

Pages 3 à 9 : Corrigé.

BARÈME

PARTIE I : ANALYSER LE MARCHÉ DE L'AUTOMOBILE ÉLECTRIQUE /12,5 points

PARTIE II : PROSPECTER ET RELANCER PAR TÉLÉPHONE /14 points

PARTIE III : ANALYSER LE PRIX /17,5 points

PARTIE IV : PROSPECTER POUR LA JOURNÉE PORTES OUVERTES /16 points

TOTAL DE L'ÉPREUVE : /60 points

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 2/9

PARTIE I

ANALYSER LE MARCHÉ DE L'AUTOMOBILE ÉLECTRIQUE

/12,5 POINTS

1.1 Rédiger, sur votre copie, sous la forme d'une note structurée d'une vingtaine de lignes, une analyse du marché de la voiture électrique.

6,5 points (dont 1 point pour l'orthographe et la présentation)

De nombreuses marques proposent des voitures électriques : Ford Focus Electric, Volkswagen e-Up, e-Golf, Renault Zoé, Citroën C-Zero, Peugeot iOn, Mitsubishi i-Miev, Tesla, etc.

(0,5 p avec 5 marques présentées au moins → 0,5 ou 0)

Le modèle le plus vendu en 2014 reste la Renault Zoé (0,25p) qui détient à elle seule 56,5 % du marché (0,25p) soit 5970 voitures vendues en 2014.

Le marché évolue toutefois très doucement (0,5 p) car ce véhicule reste très onéreux et que son usage est assorti de nombreuses contraintes.

On constate toutefois une nette progression des ventes entre janvier/février 2014 et janvier/février 2015 (0,5 p) ; les ventes de véhicules sont passées de **820 unités** en 2014 sur les deux premiers mois de l'année, à **1703** en 2015 soit une progression de 48,15 %.(0,5 p)

Les forces du marché

- Le bonus écologique qui varie de 6 300 € à 10 000 €,
- Le faible coût d'entretien du véhicule,
- Coût de l'énergie,
- La volonté de rouler propre

0,25 point par réponse cohérente avec un maximum de 1 point

Les faiblesses du marché

- Le prix,
- Coût de la location des batteries,
- Le manque d'autonomie,
- La durée de recharge des batteries,
- La discutable « énergie verte » utilisée (la production d'électricité n'est pas forcément verte).

0,25 point par réponse cohérente avec un maximum de 1 point

Aujourd'hui, les plus grands consommateurs de voiture électriques sont les concessionnaires et les entreprises. (1 p)

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 3/9

1.2 Énumérer, sur votre copie, sous forme d'un tableau, les différents points forts et points faibles de la U'GO.

(12 propositions à 0,5 pt soit 12 x 0,5 = 6 points)

LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES DE LA U'GO	
LES POINTS FORTS	LES POINTS FAIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - S'intègre dans le secteur automobile français et mondial, - Nombreux équipements de personnalisation pour contenter un maximum de clients, - A un look avant gardiste, - Forme jeune et dynamique, - Choix de 3 à 5 portes, - Palette de couleurs attrayantes, - Finitions intérieures adaptées à tous, - Bonus écologique élevé : 6 300 € 	<ul style="list-style-type: none"> - Temps long de recharge : 8h - Autonomie faible (150 km) pour l'extra urbain, - Vitesse maximale petite : 130 km/h, - Prix élevé 28 500 € TTC ou 22 200 € avec bonus.

Si pas de tableau – 2 points

Accepter toute réponse cohérente

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 4/9

PARTIE II

PROSPECTER ET RELANCER PAR TÉLÉPHONE

/14 POINTS

2.1 Sélectionner, sur votre copie, la ou les fiches-contacts parmi les 5 présentées qui correspondent aux critères fixés par SOFT CAR et justifier votre choix. /4 points

Les fiches-contacts correspondants aux exigences pour l'appel téléphonique : n°72 (soit 2 points pour le choix + 2 points pour la justification, en cohérence avec le choix)

Vous vous préparez à contacter par téléphone les prospects sélectionnés afin de proposer un essai, sur rendez-vous, à la concession.

2.2 Concevoir, sur la copie, votre plan d'appel. /10 points

PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE SELON LA METHODE C.R.O.C.

1 point par élément qu'il soit en contenu ou en illustration. Si le candidat a proposé contenu + illustration 1 point

ÉTAPES	CONTENU Ce que je fais (verbes d'action)	ILLUSTRATION Ce que je dis au prospect << ... >>
Contact	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le bon interlocuteur - Saluer - Se présenter - Présenter l'entreprise 	<p><< M. Riboux ? >></p> <p><< Bonjour M. / Mme >></p> <p><< Prénom Nom ... >></p> <p><< ... de l'entreprise SOFT CAR, dans la production et la vente de voitures électriques >></p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Exposer le motif de l'appel 	<p><< Nous avons le plaisir de vous contacter car vous êtes venus sur notre stand lors de la Foire</p>

Raison	<p>- Vérifier que l'interlocuteur correspond à la cible</p>	<p>de Cournon récemment et vous avez répondu à notre questionnaire concernant les voitures citadines électriques >></p> <p><< Vous êtes bien la personne qui conduit régulièrement une voiture citadine dans votre foyer ? >></p>
Objectif	<p>- Proposer un RDV</p> <p>- Fixer un RDV</p>	<p><< La semaine prochaine nous organisons une découverte de notre nouvelle voiture électrique la U'GO. À cette occasion, nous vous proposons de venir la découvrir et surtout de l'essayer >></p> <p><< Vous et votre conjoint êtes plutôt libres en début ou fin de semaine ? Plutôt le matin ou l'après-midi ? ... >></p>
Congé	<p>- Reformuler le RDV</p> <p>- Remercier et saluer</p>	<p><< Nous disons donc rendez-vous le ... à ... h dans notre concession de Clermont-Ferrand >></p> <p><< Je vous remercie de votre accueil et vous souhaite une bonne journée. Au revoir M. / Mme ! >></p>

- 1 point si pas la méthode CROC

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 6/9

PARTIE III

ANALYSER LE PRIX

/17,5 POINTS

3.1 Déterminer le prix d'acceptabilité sur l'annexe 1, à compléter et à rendre avec la copie.
Entourer ce prix dans le tableau ainsi que le pourcentage d'acheteurs. /13,5 points

Prix en €	Question sur le prix			Question sur la qualité			% d'acheteurs
	Prix trop élevé	% prix trop élevé	% cumulés croissants	Qualité insuffisante	% qualité insuffisante	% cumulés décroissants	
21 500	0	0,00 %	0,00 %	17	17,00 %	100,00 %	0,00 %
21 700	2	2,00 %	2,00 %	13	13,00 %	83,00 %	15,00 %
21 900	7	7,00 %	9,00 %	14	14,00 %	70,00 %	21,00 %
22 100	2	2,00 %	11,00 %	13	13,00 %	56,00 %	33,00 %
22 300	4	4,00 %	15,00 %	14	14,00 %	43,00 %	42,00 %
22 500	5	5,00 %	20,00 %	10	10,00 %	29,00 %	51,00 %
22 700	1	1,00 %	21,00 %	9	9,00 %	19,00 %	60,00 %
22 900	2	2,00 %	23,00 %	1	1,00 %	10,00 %	67,00 %
23 100	17	17,00 %	40,00 %	4	4,00 %	9,00 %	51,00 %
23 300	30	30,00 %	70,00 %	4	4,00 %	5,00 %	25,00 %
23 500	29	29,00 %	99,00 %	1	1,00 %	1,00 %	0,00 %
23 700	1	1,00 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	100 1 point	100,00 % 1,5 point	1,5 point	100 1 point	100,00 % 1,5 point	1,5 point	2,5 points

Si erreur de calcul dans une colonne : 0 à la colonne et corriger normalement la suite des calculs après contrôle sans pénaliser (pas de double pénalité)

/1,5 point pour le prix psychologique 22 900 entouré.

/1,5 point pour le % d'acheteurs 67 entouré

Pénalité : - 1,5 point si ces éléments ne sont pas entourés (précisé dans le sujet)

Si les éléments sont mis en valeur dans le tableau d'une toute autre manière ne pas pénaliser

3.2 Citer, sur votre copie, deux autres critères que l'entreprise SOFT CAR pourrait retenir pour déterminer le prix de vente en justifiant votre choix.

/4 points (2 points par bonne réponse et 2 points pour la justification) (Accepter toute réponse cohérente)

- La concurrence
- Le prix de revient

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7/9

PARTIE IV

PROSPECTER POUR LA JOURNÉE PORTES OUVERTES

/16 POINTS

À l'aide du document 6 :

4.1 Rédiger sur votre copie les six arguments correspondant à la typologie SONCAS que vous utiliserez lors des essais du véhicule par les visiteurs. /6 pts

(1p par argument, exiger un argument rédigé et construit)

Accepter toute réponse cohérente, il n'est pas obligatoire de couvrir l'intégralité des typologies. De fait une typologie peut comprendre plusieurs arguments

TYPOLOGIE	THEMATIQUES POSSIBLES
S	- Assistance gratuite
O	- Voiture électrique donc écologique - Possibilité de personnaliser son véhicule - Véhicule électrique le plus vendu en France
N	- Look avant-gardiste
C	- Remplacement gratuit de la batterie si capacité < 75 % - Autonomie de 210 kms - 3 modes de recharges possibles dont une rapide
A	- Prix de vente à partir de 13 700 € - Bonus écologique - Prix de location de batterie à 79 €
S	- Voiture silencieuse - Voiture esthétique - Petite taille de véhicule qui se faufile facilement

4.2 Calculer, sur votre copie, les taux de retour de la relance téléphonique. Commenter ces résultats. /4 points : 2 points pour la présentation des résultats et 2 points pour les commentaires.

Détail des calculs	Résultats
$(85/275) \times 100$	30,90 % par rapport à l'ensemble des contacts (1p)
$(85/123) \times 100$	69,10 % par rapport aux contacts chauds (1p)
COMMENTAIRES	
Malgré un taux de retour très favorable (69 %), l'objectif de M. Michelet n'est pas atteint. En effet, sur les 275 contacts seulement 123 sont des contacts chauds (2 points Accepter toute réponse cohérente)	

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8/9

Votre responsable vous demande maintenant de concevoir le carton d'invitation qui sera adressé à tout le fichier prospects créé lors de la foire.

4.3 Réaliser, sur votre copie, le carton d'invitation.

6 points / 1 pt pour le coupon-réponse identifiable

1 pt pour l'essai gratuit

1 pt pour la date

1 pt pour l'adresse

1 pt pour l'accroche

1pt pour la présentation

LA CONCESSION SOFT CAR

Vous invite à sa journée Portes Ouvertes
Le samedi 9 juillet 2016
de 10H à 19H

ESSAI GRATUIT



Essai gratuit

Venez découvrir la nouvelle U'GO

Cocktail Offert

115 avenue du Limousin - 63100 CLERMONT FERRAND - Tél : 04 /73 /36/ 25 /87

Coordonnées prospects : Nom

Prénom :

Adresse :

Ville :

Téléphone

Mail :

Participera à la journée : Nombre de participants :

Ne participera pas à la journée

Baccalauréat Professionnel Vente	1606-VE T 22 c	Session 2016	DC
E2 – Épreuve technologique E22-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 9/9