

Applications professionnelles

1. Réaliser une prospection téléphonique

Situation

La société Lebrec est une PME située à Limoges (87) qui commercialise des produits détergents pour les professionnels. Elle a lancé depuis six mois une nouvelle formule, DECAP 3000, destinée aux professionnels de la restauration. Assistant(e) de gestion, vous êtes chargé(e), pour les mois de juillet et d'août, de la promotion de ce nouveau produit sur le département de la Haute-Vienne. Vous décidez de contacter les centres de restauration collective par téléphone pour obtenir des rendez-vous.

Consignes

- 1 Déterminez votre plan de prospection.
- 2 Préparez votre scénario d'appel téléphonique.
- 3 Concevez un tableau de suivi de vos contacts.

2. Rechercher des prospects sur un salon

Situation

La petite entreprise familiale italienne Caffè Minturno, située en Campanie à 80 km au nord de Naples depuis 1964, vient d'implanter une filiale en France, 1 cours Émile Zola, 69100 Villeurbanne, sous la raison sociale « Café Minturno », tél./fax : 04 08 02 00 00, courriel : cafeminturno@tiscali.fr

Son activité consiste à déposer gratuitement, dans les entreprises et les collectivités, une machine expresso à dosettes rigides individuelles, haute qualité, qui permet de réaliser toutes sortes de boissons chaudes : dix mélanges de cafés dont un décaféiné, quatre arômes de chocolats, huit types de thés différents, du cappuccino, etc. Ce système à capsules rigides permet à chacun de choisir sa boisson sans contraintes et à toute heure de la journée. La particularité du produit réside dans la « qualité de l'expresso par extraction des arômes », ce qui assure à la boisson une qualité irréprochable. Après installation de la machine expresso, l'entreprise vend ses dosettes par lots de 100 au prix unitaire de 0,80 € TTC et assure la maintenance, qu'elle facture au client, dans les deux heures qui suivent l'appel.

Café Minturno compte quatre salariés : M. Vidal, le directeur, vous-même, l'assistant(e) de gestion, et deux commerciaux qui se déplacent dans les entreprises pour installer les machines à café et en assurer la maintenance.

Afin de se faire connaître en France, M. Vidal a réservé un stand au prochain Salon des comités d'entreprise et des collectivités qui a lieu en septembre au palais des congrès de Lyon. Il vous demande de préparer un diaporama qui sera la vitrine de la société à présenter aux visiteurs.

Consignes

- 1 À l'aide des images en annexe, concevez le diaporama de la PME à présenter en boucle au Salon CE Lyon.
- 2 Concevez une fiche prospect à utiliser sur le salon.

ANNEXE

ANNEXE

La machine expresso :



Les produits :



3. Analyser les performances de la prospection

Situation

La société NetoyPro, installée à Châteaulin dans le Finistère (29), est spécialisée dans le nettoyage à domicile. Elle compte 56 personnes, dont deux commerciaux chargés du suivi des clients. Les clients de la PME se situent principalement dans le Finistère. Ils sont des particuliers ou des entreprises. Tony Dupont, le chef d'entreprise, insiste très souvent auprès des deux commerciaux sur l'importance de la prospection téléphonique car elle permet d'obtenir de nouveaux contrats. Il souhaite qu'une étude soit réalisée pour évaluer cet aspect de leur travail. Il vous communique les chiffres de prospection du mois dernier (annexe 1).

Consignes

- 1 Calculez les ratios de prospection dans le tableau donné en annexe 2 afin d'évaluer les performances des commerciaux (voir fiche ressource 3).
- 2 Qu'en déduisez-vous ?

1 ANNEXE 1 – Résultats de la prospection de m-1

Nom du commercial	Nombre total de prospects	Nombre de prospects contactés	Nombre de prospects intéressés	Nombre de nouveaux clients
M. Martin	500	230	205	105
M. Durand	500	270	245	95

2 ANNEXE 2 – Calcul des ratios de prospection

Nom du commercial	Efficacité de la prospection	Efficacité du prospecteur	Taux de réussite de la prospection
M. Martin			
M. Durand			

4. Évaluer les résultats d'une prospection téléphonique

Situation

La société Duncan Ramonage, située à Chablis (89), est spécialisée dans le ramonage de chaudières et conduits de gaz, de foyers de cheminée ouverts ou avec insert, dans l'entretien de tous conduits individuels et les rénovations d'installations diverses. Une intervention dure environ deux heures ; elle est facturée 68 € HT + 15 € de frais de déplacement. Les pièces détachées utilisées lors de certaines réparations sont facturées sans marge.

Vous êtes assistant(e) de gestion dans cette PME. M. Duncan vous demande de consacrer, à partir du 1^{er} janvier N, un jour par semaine à la prospection téléphonique de nouveaux clients. En effet, il souhaite obtenir de nouvelles interventions à effectuer dans le département de l'Yonne pour accroître son chiffre d'affaires. Il vous demande d'évaluer et de rentabiliser votre prospection téléphonique.

Consignes

- 1 À partir des données en annexe, évaluez le coût annuel de votre prospection téléphonique.
- 2 Combien d'interventions devez-vous obtenir pour rentabiliser votre travail ?
- 3 Dans l'hypothèse où vous n'obtenez que dix rendez-vous d'intervention, quelle sera la rentabilité de votre travail de prospection ?
- 4 Pour obtenir un résultat de 2 075 €, quel chiffre d'affaires devez-vous réaliser grâce à votre prospection ?
- 5 Vérifiez vos hypothèses de rentabilité et réalisez un graphique en utilisant la valeur cible et le gestionnaire de scénarios de votre logiciel tableur-grapheur.

ANNEXE - Informations

ANNEXE

- Votre salaire mensuel est de 2 100 € (charges comprises). Vous êtes rémunéré(e) sur 12 mois. Vous travaillez 8 heures par jour, 5 jours par semaine, 47 semaines par an.
- Le coût de la communication locale est de 0,01 € HT la minute.
- Les autres charges HT liées au travail de prospection téléphonique sont de 0,20 € par appel + 10,20 € de charges fixes.
- La durée moyenne d'un appel est de 10 minutes (en tenant compte des pauses).

Entraînement à l'épreuve E4.1

Situation

La société Vetsport a été créée par Patrick Mourey. À l'origine, il a ouvert un magasin d'articles de sport à Pau (64). Aujourd'hui, sa PME compte 15 personnes. Il s'est progressivement spécialisé dans la vente de maillots et de gadgets d'équipes étrangères, tous sports collectifs confondus (football, rugby, hand-ball, basket, etc.). Devant le succès de son affaire, il souhaite diffuser ses produits par correspondance auprès des comités d'entreprise.

Vous êtes assistant(e) de gestion dans cette entreprise et votre responsable vous demande de réaliser la campagne de prospection des comités d'entreprise de la région par publipostage. Vous avez consulté divers annuaires (La Poste, le Kompass...) et vous avez relevé plusieurs adresses d'entreprises industrielles situées dans le Béarn ayant un comité d'entreprise (annexe).

Consignes

- 1 À partir de cette liste d'adresses, réalisez une base de données sous tableur.
- 2 Concevez le courrier type.
- 3 Vous préparez, dans un premier temps, l'envoi du publipostage aux comités d'entreprise du secteur agroalimentaire.

ANNEXE - Extrait de la liste d'entreprises industrielles du Béarn

ANNEXE	
Métallurgie	<ol style="list-style-type: none">1. RMS, 30 rue Baulari 64000 PAU, tél. : 05 00 01 06 20, rms@infonie.fr2. Rouda Atlantique, 4 rue Orbi BP 05 64000 PAU, tél. : 05 00 53 61 48, roudatlan@wanadoo.fr3. PolyNord, 5 rue du Technopole 64121 SERRES-CASTET, tél. : 05 00 23 10 40, polynord@tiscali.fr
Chimie	<ol style="list-style-type: none">4. Timcet, Hélioparc, avenue du Frère 64000 PAU, tél. : 05 00 28 79 63, timcet@wanadoo.fr5. Société du Pétrole, 26 rue du Technopole 64121 SERRES-CASTET, tél. : 05 00 63 98 46, stpetrole@free.fr6. Hydrobird, avenue du Rove 64160 MORLAAS, tél. : 05 00 45 85 87, hydrobird@clubinternet.fr7. Chamm, 52 boulevard Fleury 40530 LABENNE, tél. : 05 00 23 63 95, chamm@infonie.fr
Agroalimentaire	<ol style="list-style-type: none">8. Rolcarn, route de Marseille 64400 OLORON-SAINTE-MARIE, tél. : 05 00 36 96 85, rolcarn@aol.fr9. Miollans, avenue Nez 64100 UZOS, tél. : 05 00 47 48 92, miollansuzos@orange.fr10. Figas Industrie, Hélioparc, avenue du Frère 64000 PAU, tél. : 05 00 63 21 45, figasindus@tiscali.fr