

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
DOMOTIQUE**

**U5 : NÉGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES
Corrigé
Cas MULTI Sécurité**

RAPPEL DU BARÈME

PREMIÈRE PARTIE 25 Pts

1.1 - 10 pts

1.2 – 10 pts

1.3 – 5 pts

DEUXIÈME PARTIE 30 Pts

2.1

a – 3 pts

b – 3 pts

c – 4 pts

2.2 – 10 pts

2.3 – 10 pts

TROISIÈME PARTIE 35 Pts

3.1 – 10 pts

3.2 – 10 pts

3.3 – 2 pts

3.4 – 3 pts

3.5 – 10 pts

FORME 10 Pts

TOTAL 100 Pts

Ce corrigé a un caractère indicatif

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1 COR	Page : 1/10

CORRIGÉ

PARTIE 1 - ANALYSE DE LA STRATÉGIE (25 Pts)

1.1 – Diagnostic interne : les forces et faiblesses de MULTI Sécurité. (10 Pts)

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">- La marge unitaire nette la plus élevée se fait sur de l'installation alarme anti intrusion, ce qui représente 55% des installations 2011.- Des clients entreprises qui dégagent de la valeur (30% en volume pour 55% en valeur).- Spécialistes de la sécurité protéiforme.- Personnalisation de l'installation grâce à l'analyse du risque et au conseil.- Expériences et références.	<ul style="list-style-type: none">- Un CA qui chute depuis 2007, près de - 35 %.

1.2 – Diagnostic externe : les opportunités et les menaces sur le segment des clients-entreprises. (10 Pts)

Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none">- Taux d'équipement faible.- Potentiel de marché encore important.- La France est en sous équipement par rapport aux pays.- Une augmentation d'actes de malveillance à l'encontre des entreprises tels que les vols, dégradations par exemple.- Augmentation des du nombre d'atteinte aux biens.- Un budget sécurité qui augmente au sein des entreprises.- Développement exponentiel de la technologie sans fil.- Une solution domotique complète : une sécurité complète vols, incendie etc ...	<ul style="list-style-type: none">- Forte concurrence entre les kits à monter soi même disponibles sur Internet, ou les installations vendues par les GMS, sans compter les autres professionnels.- Freins psychologiques de la part des consommateurs.

1.3 – Le couple produit – marché (5 Pts)

Compte tenu de l'analyse ci-dessus, il est attendu que l'entreprise porte prioritairement ses efforts sur le couple produit-marché suivant : système anti intrusion – entreprises.

Les arguments

Répartition des ventes favorables pour le produit (anti intrusion) et les clients (entreprises).

Le taux d'équipement des entreprises est faible (16%). Il y a donc un potentiel.

L'entreprise a déjà le savoir-faire (installateur DAITEM), est agréée.

CORRIGÉ

PARTIE 2 – PROSPECTION D'UN SEGMENT DE MARCHÉ. (30 Pts)

2.1 – Calcul de coût. (10 Pts)

a) Coût total de l'action de prospection. (3 Pts)

On raisonne en H.T.

Achat du fichier	1050
Publipostage	$500 \times 4 = 2\,000$
Relance	$500 \times 5 = 2\,500$
Rendez vous	$500 \times 0,20 \times 140 = 14\,000$
Total H.T.	19 550

b) Calcul de la marge nette (3 pts) et c) Seuil de rentabilité en volume. (4 Pts)

La marge unitaire moyenne est de 1525 € H.T.

Le nombre d'affaires prévisionnel est de 25.

Soit $1525 \times 25 = 38\,125$ € H.T. de marge brute.

Et une marge nette de $38\,125 - 19\,550 = 18\,575$ € HT.

Ce qui en volume représente : 13 affaires ($18\,575 / 1\,525 = 12,18$).

CORRIGÉ

2.2 – Publipostage (10 Pts)

Quelques éléments de réponse.

MULTI Sécurité

22 rue Pasteur

39 100 Dole

Tél : 03 849 809

Fax : 03 849 808

www.multisecurite-dole.fr



ENTREPRISE

Adresse XXXXXXXXXXXXX

Dole , le JJ/MM/AAAA

Accroche

3 arguments pour promouvoir les produits anti intrusion.

Le destinataire est un chef d'entreprise, cette spécificité est à prendre en compte.

Respecter la règle du « plus de vous que de nous ».

Valoriser les candidats qui auront su respecter les valeurs de multi sécurité définies en annexe 1, et surtout ceux qui auront pensé reprendre le slogan « l'esprit tranquille ».

Mr Bertin

MULTI Sécurité



Nous vous remercions de nous retourner ce **COUPON REPONSE** soit par fax au **03 849 808**,
soit par courriel : **multisecurite@wanadoo.fr**

Oui, je suis plutôt intéressé par une documentation sur une solution en anti intrusion.

Oui, je suis plutôt intéressé par un rendez vous avec un commercial de MULTI Sécurité.

Nom : Prénom : Entreprise :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone :

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1 COR	Page : 4/10

CORRIGÉ

2. 3 – Scénarii de l’entretien téléphonique. (10 Pts)

Prise de contact - phrase 1	Se présenter - Demander le responsable de l’entreprise.
Réponse 2	Présenter MULTI Sécurité et objet de l’appel : proposer un rendez vous pour présenter l’anti intrusion.
Réponse 3	Demander quand il est possible de rappeler obtenir si possible la ligne directe.
Présentation et demande de Rendez vous - phrase 4	Présenter + présentation de MULTI sécurité + demande RDV pour présenter anti intrusion.
Explications - phrase 5	Promouvoir DAITEM insister sur les enjeux de la sécurisation des locaux.
Objection à imaginer 6.a	Toute objection valable sera évidemment acceptée.
Réfutation de l’objection - réponse 6.b	La réfutation dépend de l’objection.
Prise de Rendez Vous - phrase 7	Date heure lieu avec qui.
Proposer une alternative - phrase 8	Toute alternative valable sera acceptée.
Remerciements et prise de congé - phrase 9	Remercier et éventuellement rappeler la date du rendez vous.

CORRIGÉ

PARTIE 3 – REALISATION D'UNE AFFAIRE

3.1 – Plan de questionnement (10 pts)

Identification du client

Raison sociale :
Nom de l'interlocuteur :
Fonction :
Adresse :
Tel :
Portable :
Courriel :
Activité :
Effectif :

Caractérisation des locaux

Quelle est la superficie des bâtiments ?

Quel est le nombre d'entrées ?

Quels sont les risques ? Incendie Intrusion Vidéo Contrôle d'accès

Y-a-t-il une protection existante ?

Est-elle assurée par un service de sécurité interne ?
ou une société extérieure ?

L'Etablissement est-il isolé ? en milieu urbain en milieu rural

L'Etablissement est-il clôturé ? type de clôture :

Exploitation des locaux : partielle total (24h/24)

Quels sont les horaires de travail ?

	Semaine	Week end
Equipes		
Bureaux		
Ménage		
Livraisons		

Quelle est la nature des protections mécaniques et des parois ?

Cloisons extérieures : béton moellons bardage autre

Quelle est la nature de la fermeture des bâtiments ?

Nature des issues	Nombre	Matières
Portail		
Rideaux		
Portes		
Fenêtres		

CORRIGÉ

Besoins du client

Mode de fonctionnement souhaité :

Nombre de claviers :

Nombre d'utilisateurs de clef ou de code :

Surveillance totale / partielle :

Action en cas de déclenchement :

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1 COR	Page : 7/10

CORRIGÉ

3.2 – Devis (10 pts)

MULTI Sécurité

22 rue Pasteur

39 100 Dole

Tél : 03 849 809

Fax : 03 849 808

www.multisecurite-dole.fr

NAF/APE : 558 J

N° Siret : 440 480 061 000 15



Mme VOILHES

Adresse XXXXXXXXXXXXX

Dole , le JJ/MM/AAAA

DEVIS N° 12345

Références	Désignation	Qtés	Prix unitaire HT	Prix total HT
Matériel				
456 8 P	Batterie 12V 17 Ah	1	30,74	30,74
146 21 X	Détecteurs infrarouges vo. Anti-masques	2	345,34	690,68
401 22 F	Sirène intérieure autoalimentée SIMAX	1	642,55	642,55
401 23 F	Sirène extérieure autoalimentée avec flash SIREX/FL	1	716,86	716,86
215 15 X	Clavier de commande à clef KABA	1	94,67	94,67
215 17 X	Clavier de commande à codes ATS	1	107,89	107,89
363 22 F	Centrale d'alarme ATS	1	1 881,46	1 881,46
147 21 F	Détecteur infrarouge bi-volumétrique	1	548,33	548,33
456 9 P	Batteries 12V 2Ah	2	30,74	61,48
Main d'œuvre				
6790 B	Pose et raccordement des appareils	14 h	35,12	491,68
6790 C	Réglages, programmation, essais	2 h	62,71	125,42
6791 B	Mise en service, déplacement, plans, schéma,	forfait	45,97	45,97
6791 C	Formation à l'utilisation	forfait	14,21	14,21
TOTAL MATERIEL ET MAIN D'OEUVRE				5 451,94
TVA 19,6 %				1 068,58
TOTAL TTC				6 520,52

Les prix sont garantis X mois.

....

Signature du client, précédée de la mention

« Bon pour accord »

MULTI Sécurité



BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1 COR	Page : 8/10

CORRIGÉ

3.3 – La signature du devis. (2 pts)

Une fois le devis signé, le client ne peut pas se rétracter. La valeur juridique d'un devis signé est identique à celle d'un contrat. Il ne peut être annulé que pour un vice de forme (mention manquante au niveau du devis) ou pour un vice de fond (vice de consentement). Cette annulation sera prononcée par un tribunal.

3.4 – La formation à l'utilisation de l'installation. (3 pts)

Création d'une notice d'utilisation.

Présentation des différentes fonctionnalités du système : insister sur la programmation, le verrouillage et déverrouillage de la centrale.

S'assurer que l'utilisateur connaît le produit qui a été installé. ...

Mise en hors service de l'installation

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1 COR	Page : 9/10

CORRIGÉ

3. 5- Questionnaire Qualité (10 pts)

Votre avis nous intéresse.

Dans le cadre de l'amélioration permanente de nos prestations envers nos clients, nous souhaitons obtenir vos appréciations sur nos services.

Qualité du contact avec notre Conseiller Commercial Très bon Bon Passable Mauvais
(réactivité, analyse de vos besoins,...)

Commentaires

Qualité de l'étude Très bon Bon Passable Mauvais
(clarté du descriptif, conformité de l'offre selon votre demande)

Commentaires

Qualité de la réalisation conduite par notre technicien Très bon Bon Passable Mauvais
(rigueur dans l'exécution, professionnalisme)

Commentaires

Qualité relationnelle des techniciens Très bon Bon Passable Mauvais
(présentation, politesse, exactitude, propreté des chantiers)

Commentaires

Qualité de l'organisation du chantier Très bon Bon Passable Mauvais
(planning, respect des rendez-vous, conseils, documentation, formation)

Commentaires

Qualité d'ordre général Très bon Bon Passable Mauvais
(relations téléphoniques, administratives)

Commentaires

Etes-vous satisfait des fonctionnalités et de l'exploitation de votre installation ? Oui Non

Observations

Etes-vous prêt à recommander MULTI SECURITE ? Oui Non

Peut-être avez-vous d'ores et déjà connaissance d'une personne, ayant un besoin de sécurité, que nous pourrions contacter :

Son nom :

Ses coordonnées :

(adresse et tél.)

L'animateur Qualité : Société :
Votre nom :
Signature

Nous vous remercions de nous retourner ce document soit par fax au 03 849 808, soit par courriel : multisecurite@wanadoo.fr
ou par courrier à MULTI SECURITE – 22 rue Pasteur 39 100 Dole

BTS DOMOTIQUE		Session 2013
E5 – Négociation et Techniques Commerciales	Code : 13DONTC1 COR	Page : 10/10