

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
--

U5 – GESTION OPÉRATIONNELLE

SESSION 2022

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

Matériel autorisé :

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

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue », est autorisé.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 9 pages, numérotées de 1/9 à 9/9.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U5 – Gestion opérationnelle	Durée : 3 heures
Code sujet : 22MCOGO5-ME1	Page 1 sur 9

Le sujet comporte deux parties :

- **un cas : le cas LIBRAIRIE BANSE**
- **un questionnaire à choix multiple**

PARTIE 1 - LE CAS LIBRAIRIE BANSE



Créée en 1833, la librairie Banse est la plus ancienne librairie indépendante de Normandie. Rachetée en 2008 par Nathalie et Nicolas Fleur, la SARL Banse est une librairie familiale domiciliée à Fécamp (Seine Maritime). Implantée sur une surface de vente de 250 m², elle est située dans l'une des rues les plus commerçantes du centre-ville. Le magasin est constitué de trois univers :

- les livres,
- la papeterie,
- les jeux et les loisirs créatifs.

La librairie Banse vend ses produits à des particuliers, des entreprises, des établissements scolaires et des collectivités locales. Le personnel est composé de la directrice, madame Fleur, et de trois employés libraires. Comme beaucoup d'entreprises, la librairie a été confrontée à la crise sanitaire.

Diplômé(e) du brevet de technicien supérieur Management Commercial Opérationnel, vous avez été recruté(e) pour collaborer à la gestion de l'unité commerciale sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 : Analyse des performances de la librairie
- Dossier 2 : Référencement et mise en avant de la sous-famille puzzles

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U5 – Gestion opérationnelle	Durée : 3 heures
Code sujet : 22MCOGO5-ME1	Page 2 sur 9

Dossier 1 : Analyse des performances de la librairie Banse (Annexes 1 et 2)

La crise sanitaire a affecté l'activité des librairies. Madame Fleur vous demande d'en mesurer les conséquences sur son activité.

1.1 Concevez un tableau de bord des performances des univers de la librairie.

1.2 Analysez les résultats obtenus.

1.3 Rendez compte à madame Fleur des résultats de votre comparaison des performances de la librairie avec celles du marché et présentez-lui les segments qu'elle pourrait développer en justifiant vos propositions.

Dossier 2 : Référencement et mise en avant de la sous-famille puzzles (Annexes 3 à 5)

La librairie décide d'élargir son assortiment en référencant, au sein de la famille « jeux », la sous-famille puzzles. Elle souhaite ainsi tenir compte de l'engouement du consommateur pour ce type de produit. Jusqu'à présent, ce produit n'était commandé que sur demande du client. Le référencement portera sur deux types de produits : les puzzles de 1 000 pièces et puzzles 3D.

Trois fournisseurs proposant des puzzles de 1 000 pièces de fabrication française ont été sélectionnés par madame Fleur.

2.1 Calculez le coût d'achat net H.T. d'un puzzle de 1 000 pièces pour chaque fournisseur.

2.2 À partir des critères de sélection transmis par madame Fleur, sélectionnez l'un des trois fournisseurs.

2.3 Appréciez la pertinence de la démarche de sélection des fournisseurs mise en œuvre par madame Fleur.

Un mois après le référencement des puzzles, 12 puzzles 3D sont vendus en moyenne par semaine. Madame Fleur envisage une animation commerciale sur une semaine afin de dynamiser les ventes de puzzles 3D. L'objectif est de doubler les ventes moyennes par semaine de ces puzzles pendant l'animation.

2.4 Calculez le nombre minimum de puzzles à vendre pour rentabiliser cette animation.

2.5 Calculez le résultat prévisionnel compte tenu de l'objectif fixé.

2.6 Le coefficient d'élasticité sur ce type de produit est de -2. Évaluez l'augmentation des ventes de puzzles 3D sur la semaine, si madame Fleur se limitait à la remise de 5 %. Concluez sur la pertinence des choix de madame Fleur.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U5 – Gestion opérationnelle	Durée : 3 heures
Code sujet : 22MCOGO5-ME1	Page 3 sur 9

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Titre	Page
1	Extrait des performances commerciales de la librairie Banse	5
2	Extrait de données du marché du livre	6
3	Conditions proposées par les fournisseurs de puzzles de 1 000 pièces	7
4	Critères de sélection des fournisseurs de puzzles de 1 000 pièces décidés par madame Fleur	7
5	Données chiffrées de l'animation commerciale portant sur les puzzles 3D	8

Annexe 1 : Extrait des performances commerciales de la librairie Banse

	Segments	CA H.T. 2020 (€)	CA H.T. 2021(€)	Évolution CA H.T. 2021/2020	Contribution au CA H.T. 2020	Contribution au CA H.T. 2021	Objectif marge 2021(€)	Marge 2021(€)
Univers Livres	Littérature	152 842	160 600	5,08 %	26,78 %	27,08 %		25 696
	Vie Pratique	35 972	40 824	13,49 %	6,30 %	6,88 %		8 904
	Tourisme	24 563	16 204	-34,03 %	4,30 %	2,73 %		3 888
	BD	57 238	77 078	34,66 %	10,03 %	13,00 %		12 024
	Jeunesse	84 700	86 700	2,36 %	14,84 %	14,62 %		18 207
	Scolaire	149 240	121 542	-18,56 %	26,15 %	20,50 %		21 730
	TOTAL Univers Livres	504 555	502 948	-0,32 %	88,41 %	84,82 %	90 000	90 449
Univers Papeterie	Fournitures scolaires	18 613	17 608	-5,40 %	3,26 %	2,97 %		7 608
	Fournitures bureau	12 408	10 792	-13,03 %	2,17 %	1,82 %		5 032
	TOTAL Univers Papeterie	31 021	28 400	-8,45 %	5,44 %	4,79 %	14 500	12 640
Univers Jeux et Loisirs créatifs	Jeux	12 591	34 978	177,80 %	2,21 %	5,90 %		20 637
	Beaux-Arts	21 077	24 600	16,71 %	3,69 %	4,15 %		11 070
	Arts créatifs	1 423	2 051	44,13 %	0,25 %	0,35 %		1 204
	TOTAL Univers Jeux et Loisirs créatifs	35 091	61 629	75,63 %	6,15 %	10,39 %	25 000	32 911
	TOTAL Magasin	570 667	592 977	3,91 %	100 %	100 %	129 500	136 000

Source interne

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U5 – Gestion opérationnelle	Durée : 3 heures
Code sujet : 22MCOGO5-ME1	Page 5 sur 9

Annexe 2 : Extrait de données du marché du livre

Une étude du Syndicat de la librairie française (SLF) démontre que, malgré les confinements, on n'assiste pas, et heureusement, à un effondrement des ventes. La baisse du chiffre d'affaires enregistrée en 2021 n'est que de 3,3 % par rapport à 2020. Les librairies indépendantes ont même connu une fréquentation exceptionnelle de + 32 % en juin et de + 35 % en décembre.

Cependant, le syndicat précise : « une librairie sur cinq accuse une baisse de son chiffre d'affaires supérieure à 10 %. ». Il note : « Par ailleurs, l'effet taille est manifeste : plus le CA est important, plus l'activité se rétracte. Ainsi, les librairies de plus de 4 millions d'euros de chiffre d'affaires subissent une baisse moyenne de plus de 9 % ».

Les bibliothèques, par exemple, ont moins commandé de livres. Cependant, le *click and collect*, la venue massive des lecteurs dans les petites librairies et la vague de soutien sans précédent aux librairies ont permis de limiter la baisse d'activité sur le marché global.

Évolution du chiffre d'affaires par segment

Segments	Évolution 2021/2020 en %
Littérature	+ 4,6
Vie pratique	+ 6,5
Tourisme	- 33,5
Bande dessinée	+ 14,3
Jeunesse	- 4
Scolaire	- 18,7
Fournitures scolaires	- 3
Fournitures bureau	- 2
Jeux (dont puzzles)	+ 20
Beaux-Arts	+ 14
Arts créatifs	+ 27,5

Lors des confinements, les puzzles sont redevenus tendance. En effet, ils ont contribué à pallier l'isolement et à développer certaines compétences, comme l'observation et la déduction. Les ventes le démontrent avec des progressions mensuelles pouvant atteindre plus de 100 %, du jamais-vu. Depuis, l'engouement ne faiblit pas, surtout chez les adultes.

La crise sanitaire a profondément modifié les comportements des consommateurs, ce qui explique les tendances actuelles du marché.

Source : www.idbox.com, janvier 2022

Annexe 3 : Conditions proposées par les fournisseurs de puzzles de 1 000 pièces

Pour le référencement de cette sous-famille de produits, les fournisseurs accordent au magasin une remise sur prix d'achat en fonction du volume commandé. La direction prévoit une première commande de 50 boîtes de puzzles de 1 000 pièces.

	Fournisseur n°1	Fournisseur n°2	Fournisseur n°3
Prix d'achat H.T. d'un puzzle de 1 000 pièces	7,90 €	7,60 €	8,00 €
Conditions de remise aux clients professionnels	Remise de 5 %		Remise de 15 %
	Remise supplémentaire de 8 % pour une commande d'une quantité supérieure à 30 puzzles	Remise de 15 % pour une commande supérieure à 100 puzzles	Remise supplémentaire de 10 % pour une commande supérieure à 45 puzzles
Délai de livraison	1 semaine	2 semaines	3 semaines
Délai de paiement	Comptant	30 jours Escompte de 2 % si paiement anticipé	45 jours

Source interne

Annexe 4 : Critères de sélection des fournisseurs de puzzles de 1 000 pièces décidés par madame Fleur

Critères retenus	Règles de notation de 0 à 5	Pondération
Coût d'achat net	Le moins cher : note = 5 points Puis la note diminue de 1 point par tranche de 30 €.	4
Délai de livraison	1 semaine : note = 5 points 2 semaines : note = 3 points Plus de 2 semaines : note = 1 point	2
Délai de paiement	Comptant = 1 point 30 jours = 3 points 45 jours = 4 points Si un escompte est accordé en cas de paiement anticipé, la note est augmentée d'un point.	3

Source interne

Annexe 5 : Données chiffrées de l'animation commerciale portant sur les puzzles 3D

L'animation commerciale consiste à présenter l'offre des puzzles 3D. Il est prévu une loterie dont le gain est un puzzle 3D. Madame Fleur vous communique les données relatives à cet événement :

- Le prix de vente T.T.C. d'un puzzle 3D est de 30,60 € (TVA au taux normal de 20 %).
- Le coefficient multiplicateur habituellement pratiqué est de 3,4.
- Lors de l'opération, une remise de 5 % sera accordée aux clients pour l'achat d'un puzzle 3D.
- Location de mobilier de démonstration : 360 € H.T. dont le tiers sera pris en charge par le fournisseur.
- *Flyers* élaborés et imprimés en interne : 66 € H.T.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U5 – Gestion opérationnelle	Durée : 3 heures
Code sujet : 22MCOGO5-ME1	Page 8 sur 9

PARTIE 2 – QUESTIONNAIRE À CHOIX MULTIPLE

À l'aide de vos connaissances et des informations fournies, indiquez sur votre copie la bonne réponse en présentant votre raisonnement.

Les ventes de chocolat de l'épicerie fine Bongoût s'élèvent à 30 000 € H.T. en 2021. Le responsable, monsieur Caro, s'appuie sur les données du marché et prévoit une augmentation de 3,5 % des ventes de chocolat en 2022.

Il vous fournit les données suivantes :

Coefficients saisonniers	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
	1,1	0,8	0,9	1,5	0,9	0,6
	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
	0,5	0,4	0,7	1	1,3	2,3

1. Calculez les ventes prévisionnelles pour le mois de décembre de l'année 2022.
a. 5 951,25 € b. 5 750 c. 2 587,50 d. Autre. À préciser.

Monsieur Caro accorde une ristourne de fin d'année à ses meilleurs clients. Il applique le barème suivant :

Tranches de chiffre d'affaires	Taux de ristourne
Pour la fraction de CA H.T. inférieure ou égale à 300 € H.T.	0 %
Pour la fraction de CA H.T. supérieure à 300 € H.T. et inférieure ou égale à 500 € H.T.	5 %
Pour la fraction de CA H.T. supérieure à 500 € H.T. et inférieure ou égale à 1 000 € H.T.	10 %
Pour la fraction de CA H.T. supérieure à 1 000 € H.T.	15 %

2. Quel est le montant de la ristourne H.T. accordée au client qui réalise 850 € H.T. de chiffre d'affaires ?
a. 85 € b. 60 € c. 45 € d. Autre. À préciser.

Monsieur Caro a obtenu une autorisation de découvert d'un montant de 5 200 € du 5 mars 2022 au 20 avril 2022. Sa banque applique un taux d'intérêt annuel de 9,1 %.

3. Quel est le montant des intérêts ?
a. 473,20 € b. 60,46 € c. 13,14 € d. Autre. À préciser.