

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B

Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Session 2022

E2

ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

Analyse et résolution de situations professionnelles

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ

Le dossier comporte 8 pages numérotées 1/8 à 8/8.

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Les candidats répondent uniquement sur les copies remises par le centre d'examen.

L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.

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

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

N.B. : Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 1 sur 9

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous venez d'être recruté au service commercial d'Asthéya situé à la Chevrolière, près de Nantes (44) sous la responsabilité de Lucie Dufresne. Cette entreprise, pionnière et spécialiste de l'univers du thé en vente en réunion à domicile depuis 2014, propose un concept unique d'« escales » autour du thé.



Chez Asthéya, la vente se fait par des vendeurs à domicile indépendants (VDI) nommés « conseillers globe-trotteurs ». Ces vendeurs organisent des réunions nommées « escales » au domicile des hôtes/hôtesse nommés « chefs d'escale ». Chaque hôte/hôtesse invite des amis nommés « passagers » pour une dégustation/vente de thés. À l'issue des « escales », les « conseillers globe-trotteurs » enregistrent les commandes des « passagers ».

Qui est qui dans l'univers Asthéya?

Appellation courante :	Le Vendeur à domicile indépendant VDI	L'hôte / L'hôtesse	Les clients
Appellation et rôle chez Asthéya :	appelé Conseiller(ère) Globe Trotteur, il(elle) est chargé(e) de trouver de nouveaux hôtes/hôtesse et d'animer les escales (réunions)	appelé Chef d'escale, il (elle) accueille une escale (réunion) à son domicile	appelés Passagers, ils sont invités à l'escale (réunion) et achètent les produits

La responsable commerciale d'Asthéya, Lucie Dufresne vous confie deux missions.

1.1 Prospecter de nouveaux « chefs d'escale » pour accueillir des « escales » à leur domicile

2.1 Promouvoir la gamme de produits cosmétiques à base de thé dans le cadre d'un salon

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 2 sur 9

Mission 1 : Prospecter de nouveaux « chefs d'escale » pour accueillir des « escales » à leur domicile

En tant que commercial, vous êtes chargé de prospecter de nouveaux « chefs d'escale » qui accepteront d'organiser des « escales » à leur domicile. Toutes les « escales » obtenues seront ensuite confiées à la « conseillère globe-trotteur » de votre secteur, la Loire Atlantique.

ACTIVITÉ 1- ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE

Vous vous renseignez sur Asthéya et son marché pour être plus performant dans votre argumentation auprès de vos prospects les « chefs d'escale » pour les convaincre d'accueillir une « escale » Asthéya à leur domicile.

À partir des ressources n°1 et 2 et de vos compétences, réaliser les activités 1.1 et 1.2.

1.1. Identifier cinq forces d'Asthéya pour construire l'argumentation.

Corrigé (Ressource 1)

- *Entreprise pionnière dans la vente de thé à domicile*
- *Concept innovant*
- *Valeurs fortes : respect de l'homme et de la nature, bienveillance*
- *Vrai moment de convivialité lors des escales bien-être*
- *Conseils personnalisés*
- *Expertise forte*
- *Large gamme de produits autour du thé*
- *Thé haut de gamme*
- *Thé éco responsable*

1.2. Repérer cinq opportunités du marché français du thé que vous utiliserez dans votre argumentation.

Corrigé (Ressource 2)

- *Le thé est un phénomène de mode*
- *2ème boisson la plus consommée dans le monde après l'eau.*
- *Le marché français du thé est estimé à 500 millions d'euros (augmentation de 28 % par rapport à 2017).*
- *2 Français sur 3 se disent fervents amateurs de thé (250 g de thé par an)*
- *Secteur innovant : des centaines de variétés différentes, nouveaux parfums, nouvelles sensations*
- *En France le thé se trouve dans tous les circuits de distribution*
- *Demande en forte croissance*
- *Nouveau type de clientèle, jeune et urbaine*
- *Le thé est bon pour la santé*
- *La tendance est à l'amélioration de l'expérience client*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 3 sur 9

ACTIVITÉ 2 – RÉALISER ET ÉVALUER LA PROSPECTION AUPRÈS DES FUTURS « CHEFS D'ESCALE »

À partir des ressources n°3 à 7 et de vos compétences, réaliser les activités 2.1 à 2.4.

La veille commerciale que vous avez assurée vous permet désormais de préparer votre opération de prospection auprès de potentiels « chefs d'escale ». Vous disposez d'un fichier de 60 prospects ayant rempli un formulaire de contact sur le site Asthéya. Vous les appelez pour les convaincre d'organiser une escale chez eux.

2.1. Elaborer un plan d'appel téléphonique pour contacter les prospects, futurs « chefs d'escale »

	Corrigé (Ressources 3 et 4)
<i>Prise de contact</i>	<i>Salutations et validation de l'interlocutrice : Bonjour Madame, vous êtes bien Prénom Nom ? Présentation personnelle et présentation de l'entreprise : Prénom, Nom, du service commercial d'Asthéya, spécialiste de la vente de thés à domicile</i>
<i>Raison de l'appel</i>	<i>Je vous appelle aujourd'hui car vous avez fait la demande sur notre site d'accueillir une Escale Asthéya, c'est bien cela ?</i>
<i>Objectif de l'appel (Obtenir un RDV)</i>	<i>Je vous propose de passer à votre domicile pour vous présenter le fonctionnement d'une escale et voir ensemble comment l'organiser. Préférez-vous dès cette fin de semaine ou plutôt semaine prochaine ? + suite de la prise de RDV (technique de l'alternative)</i>
<i>Conclusion et prise de congé</i>	<i>Reformulation : Très bien, je viendrai donc chez vous au (adresse) à (ville) samedi prochain, le ... à... (Jour/ date / heure / lieu) Remerciements : nous vous remercions pour votre intérêt pour Asthéya et sommes ravis de vous compter parmi nos hôtes. Formule de politesse / prise de congé : Je vous souhaite une belle fin de journée et vous dis à très bientôt Madame Nom.</i>

2.2. Rédiger un argumentaire structuré, adapté à cinq mobiles pour convaincre les futurs « chefs d'escale » d'accueillir une « escale » à leur domicile

	Corrigé (Ressources 4 et 5)		
<i>MOBILE</i>	<i>CARACTERISTIQUE</i>	<i>AVANTAGE</i>	<i>PREUVE</i>
<i>NOUVEAUTE</i>	<i>Accueillir une réunion autour du thé</i>	<i>Vous permet de faire partie des premiers</i>	<i>C'est un concept innovant</i>
<i>CONFORT</i>	<i>En tant que conseiller(ère), je vous accompagne dans la préparation de l'escale et m'occupe de tout</i>	<i>Vous invitez juste vos amis et vous vous laissez porter</i>	<i>« Organisez une escale, c'est simple.... »</i>
<i>ARGENT</i>	<i>En accueillant une escale, vous profitez d'offres et de cadeaux exclusifs</i>	<i>Qui vous permettent de vous offrir des produits Asthéya</i>	<i>Un cadeau d'accueil, 1 bon d'achat de 10% du TTC</i>
<i>SYMPATHIE</i>	<i>Une escale est un moment de partage, de convivialité, de détente</i>	<i>Qui vous permet de profiter d'une parenthèse de douceur</i>	<i>Histoires et légendes sur le thé, dégustation de thé et de recettes, conseils personnalisés</i>
<i>ECOLOGIE</i>	<i>Nos thés sont éco-responsables</i>	<i>Respectent l'environnement</i>	<i>Présentation Asthéya</i>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 4 sur 9

2.3 Proposer les réponses adaptées à trois objections que les prospects « chefs d'escale » pourraient formuler.

Corrigé (Ressources 4 et 5)

Objection 1 :

« Cela m'inquiète un peu d'accueillir une réunion chez moi... »

Rassurez-vous, vous n'invitez que les gens que vous voulez, parmi vos amis et relations.

Objection 2 :

« Je n'aurai jamais assez de place »

Rassurez-vous, c'est vous qui choisissez le nombre de personnes et j'adapte la présentation à votre espace

Objection 3 :

« Je ne sais pas comment m'y prendre pour organiser ça ! »

Je serai là pour vous accompagner à chaque étape de la préparation

Objection 4 :

« J'ai peur de ne pas trouver assez d'amis à réunir ? »

Vous pouvez aussi inviter vos voisins, votre famille, des collègues de travail...

Objection 5 :

« J'ai peur qu'il n'y ait pas assez d'achats pour que je bénéficie du bon d'achat de 10% »

Rassurez-vous, il suffit que 4 personnes passent commande pour un chiffre d'affaires global de 200€ TTC pour que vous puissiez profiter d'un bon d'achat.

Objection 6 :

« Je vais perdre mon bon d'achat si je ne commande pas cette fois-ci »

Votre bon d'achat est en effet valable uniquement pendant l'escale mais vous pourrez choisir parmi toute la gamme de produits Asthéya, vous trouverez certainement votre bonheur.

Après avoir réalisé votre prospection téléphonique auprès de tous les prospects ayant rempli les formulaires de contact, vous en évaluez désormais les résultats.

2.4 Mesurer et analyser la performance de cette opération de prospection et si nécessaire proposer un axe d'amélioration.

Corrigé (Ressources 6 et 7)

1/ Dépassement du taux transformation des appels en RDV

Campagnes précédentes = 50% (1 sur 2)

Campagne actuelle = 75 % (45/60 x 100)

Le taux de transformation des appels en RDV est dépassé (25 % ou 75% contre 50 %)

2/ Chiffre d'affaires

Objectif = 15 600 €

Réalisé = 36 escales ont été obtenues (45 x 80 /100) soit un CA de 14 040 € (36 x 390)

Pour atteindre l'objectif de CA, je devrais obtenir 40 escales (15 600 / 390) soit 4 de plus que le réalisé. (accepter si calcul en hors taxes)

3/ Axe d'amélioration

Pour être plus convaincant, je devrais améliorer mon argumentation

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 5 sur 9

Mission 2 : Promouvoir la gamme de produits cosmétiques à base de thé dans le cadre d'un salon

Asthéya souhaite développer la commercialisation de sa gamme de produits cosmétiques à base de thé. A cet effet, votre responsable Lucie Dufresne vous demande de vous renseigner sur la pertinence pour Asthéya de tenir un stand sur le salon grand public Zen&Bio de Nantes.

ACTIVITÉ 1 –ANALYSER LES INFORMATIONS RELATIVES AU SALON ZEN&BIO

À partir des ressources n°8 à 12 et de vos compétences, réaliser les activités 1.1 à 1.4

Vous étudiez à cet effet la documentation du salon Zen&Bio qui se tiendra à Nantes en octobre.

- 1.1. Exposer, par mail à votre responsable (luciedufresne@astheya.fr), les raisons de l'adéquation des cosmétiques Asthéya aux critères demandés pour exposer sur ce salon, puis préciser cinq avantages pour Asthéya d'y participer.

Corrigé (Ressources 8, 9 et 10)

A : luciedufresne@astheya.fr

Objet : Participation d'Asthéya au salon Zen et Bio

Madame Dufresne,

La gamme de cosmétiques Asthéya correspond aux critères demandés aux exposants car :

Pour être acceptés, les cosmétiques doivent être composés en grande partie de végétal et de substances naturelles. Nos produits contiennent des ingrédients d'origine naturelle (98 %) dont une proportion importante issue de l'agriculture biologique (entre 20 et 69 %)

Asthéya a intérêt à participer au salon Zen&Bio pour :

Présenter nos produits à un public ciblé (en recherche de bien-être et de produits naturels)

Toucher un public local qui pourra ensuite devenir hôte/hôtesse et / ou clients

Prendre de nombreux contacts : visiteurs de plus en plus nombreux

Organiser des ateliers pour mettre en lumière nos produits

Profiter du savoir-faire et du sérieux d'un organisateur reconnu et engagé

Possibilité d'être présent toute l'année sur leur site de vente en ligne sevellia.com

Possibilité de profiter de la présence de la presse et des institutionnels locaux

Conquérir de nouveaux clients (81 % des visiteurs achètent sur le salon)

Profiter de la croissance de la demande en produits bio : +15% de consommateurs bio en 2020 en France

Cordialement,

Commercial Asthéya...

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 6 sur 9

Convaincue par vos arguments, Lucie Dufresne vous demande d'évaluer la rentabilité prévisionnelle de la participation d'Asthéya au salon Zen&Bio de Nantes.

1.2. Évaluer les coûts que génèrerait la participation d'Asthéya au salon Zen&Bio.

Corrigé (Ressources 11 et 12)	
Stand 5 m ² (2m de façade x 2,5m de profondeur) (angle impossible)	760 €
Forfait obligatoire	240 €
Compteur électrique (Pose d'un disjoncteur et consommation)	164 €
Table (1 m x 25 €)	25 €
Chaises (4 chaises x 18 €)	72 €
Moquette (5 m ² x 19 €/m ²)	95 €
Atelier bien-être	70 €
100 invitations par salon comprises dans le forfait	Gratuit
Duo de bannières sur le site internet dédié (3 mois)	160 €
Forfait coût du personnel	600 €
TOTAL € HT	2 186,00 €

1.3. Mesurer la rentabilité prévisionnelle de cette participation.

Corrigé (Ressources 11 et 12)				
PRODUITS	PRIX UNITAIRE euros HT	QUANTITES PREVISIONNELLES	CALCULS	CA H.T PREVISIONNEL TOTAL
Elixir de thé	37,50 €	40	37,50 x 40	1 500,00 €
Soin précieux	32,50 €	40	32,50 x 40	1 300,00 €
Crème de riz exfoliante	27,5 €	40	27,50 x 40	1 100,00 €
		TOTAL CA HT	1 500 + 1 300 + 1 100	3 900,00 €
		MARGE (Taux de marque 60 %)	3 900 x 0,60	2 340,00 €

Compte tenu du coût prévisionnel de 2186 euros et de la marge de 2340€, le résultat prévisionnel du salon serait de :

RESULTAT	2 340 - 2186	154,00 €
-----------------	---------------------	-----------------

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 7 sur 9

- 1.4. Commenter ces résultats d'un point de vue quantitatif et qualitatif et, si nécessaire, proposer un axe d'amélioration.

Corrigé (Ressources 8, 9 et 10)

Quantitatif

La participation au salon sera bénéficiaire même si le bénéfice n'est que de 154,00 €
Elle nous permettra de vendre 120 produits

Qualitatif

Elle nous permettra de de nous faire connaître auprès de nombreux visiteurs
Elle nous permettra de conquérir de nouveaux clients et/ou hôtes et hôtesse

Axe d'amélioration

Pour mieux rentabiliser le salon il faudra vendre plus de 40 produits de chaque référence (plus de 120 articles au total)

ACTIVITÉ 2 – METTRE EN ŒUVRE LA PROSPECTION SUR LE SALON ZEN&BIO

Asthéya décide de participer au salon Zen&Bio de Nantes. Votre responsable vous charge de communiquer sur Facebook à propos de la participation à cet événement. Les 100 premiers abonnés qui partageront la publication, gagneront une entrée gratuite au salon.

À partir des ressources n°13 et 14 et de vos compétences, réaliser les activités 2.1 et 2.2.

- 2.1. Rédiger une publication Facebook pour informer les abonnés d'Asthéya que l'entreprise lance sa gamme de soins cosmétiques naturels et qu'elle les invite au salon Zen&Bio afin de la découvrir.

Accepter toute proposition commerciale adaptée et pertinente

Corrigé (Ressource 13)

Logo Asthéya

Accroche : Besoin de bien-être ?

Intérêt : ASTHEYA lance sa toute nouvelle gamme de soins cosmétiques naturels à base de thé, pour un rituel de beauté japonais

Désir : Les 100 premiers abonnés à partager la publication gagneront une entrée gratuite.

Action : Alors faites vite ! Partagez et rejoignez-nous sur le stand Asthéya au salon Zen&Bio de Nantes Du vendredi 7 au dimanche 9 octobre. De 10h à 19h. Nantes, Parc des Expos de la Beaujoire, Hall 4

Pour plus d'informations sur le salon cliquez [ici](#)

- 2.2. Mesurer et commenter la performance des retombées du « post » Facebook

Corrigé (Ressource 14)

Taux de likes = $226/4517 \times 100 = 5 \%$ (pour une moyenne habituelle de 3 %)

Ce post a plu aux abonnés

Taux de partages = $316 / 4517 \times 100 = 7 \%$ (pour une moyenne habituelle de 5 %)

Les éléments mis en avant (invitation gratuite, nouvelle gamme, rituel de beauté japonaise...) ont favorisé le partage.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 8 sur 9

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 3 heures	Coefficient : 4	SESSION 2022
CORRIGÉ	C2209-MCVB-2 3	Page 9 sur 9