Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BUT TC, veuillez visiter :
buttc.fr/annales-sujets-et-corriges

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

COMPÉTENCE C2 : VENDRE UNE OFFRE COMMERCIALE

SESSION 2026

Durée : 2 heures 30

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION	3,0 INDICATIF

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

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

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : ATELIER CAFÉ RHÔNE, LYON (RHÔNE)

Vous êtes commercial(e) chez Atelier Café Rhône, entreprise spécialisée dans la vente et l'installation de matériel professionnel pour les cafés, hôtels et restaurants. Vous préparez une proposition à destination de l'Hôtel des Tilleuls, situé à Lyon, qui souhaite renouveler son équipement pour le service du petit-déjeuner.

La responsable des achats, Mme Nora Vidal, prévoit l'ouverture de la nouvelle salle le 1er septembre 2026. Elle demande une solution capable de servir jusqu'à 180 boissons par heure pendant les périodes de pointe, avec installation, formation du personnel et suivi de maintenance. Le budget maximal annoncé est de 12 500 € TTC. L'établissement souhaite recevoir un devis valable 30 jours, avec un acompte de 30 % TTC à la commande et le solde à la mise en service.

Votre travail porte sur la préparation de la vente, l'adaptation de l'offre, le calcul des éléments commerciaux, la formalisation de la proposition et le suivi de la performance. Les consignes de durée, de calculatrice et de barème figurent dans les métadonnées du sujet.

PARTIE 1 : Analyse du besoin et du cadre de la vente (4 points)

Préparer l'entretien, qualifier la demande et repérer les contraintes

À partir du contexte et des documents techniques DT 1 et DT 3, préparez l'entretien avec Mme Vidal. Toute proposition doit être reliée à un besoin identifié ou à une contrainte explicite du client.

1.1 (1,5 point) Rédigez quatre questions de découverte ouvertes et complémentaires permettant de préciser les besoins de l'Hôtel des Tilleuls. Elles doivent porter sur au moins trois thèmes parmi les volumes et périodes de service, l'organisation du personnel, les contraintes du local, la qualité de l'eau, le budget et les critères de décision.

1.2 (1,5 point) À partir des informations déjà disponibles, identifiez trois besoins ou contraintes du client et associez à chacun un avantage concret de l'offre présentée dans le DT 2. Chaque association doit être justifiée par une donnée du dossier.

1.3 (1 point) Indiquez deux vérifications à effectuer avant de confirmer l'installation. Pour chacune, précisez la contrainte concernée et le professionnel ou interlocuteur à mobiliser. Appuyez-vous sur les consignes de conformité et de mise en service du DT 3.

PARTIE 2 : Étude de l'offre et calculs commerciaux (6 points)

Vérifier la cohérence économique de l'offre et déterminer les montants à proposer

Utilisez les prix de vente et coûts d'achat unitaires du DT 2. Tous les prix du tableau sont exprimés hors taxes. Le taux de TVA applicable dans le cas est de 20 %. Les coûts d'achat communiqués sont les coûts

complets retenus par l'entreprise pour cette étude.

Les formules utiles sont : marge commerciale = chiffre d'affaires HT net - coût d'achat total ; taux de marque = marge commerciale / chiffre d'affaires HT net × 100 ; prix TTC = prix HT × (1 + taux de TVA).

2.1 (2 points) Calculez le montant total HT avant remise de l'offre, son coût d'achat total et la marge commerciale correspondante. Présentez les calculs et les résultats arrondis au centime pour les montants monétaires.

2.2 (1,5 point) L'entreprise exige un taux de marque minimal de 30 % après remise. Déterminez le taux maximal de remise théorique applicable au total de l'offre, puis indiquez le taux maximal réellement accordable par le commercial en tenant compte de la limite d'autorisation de remise indiquée dans le DT 2. Présentez votre raisonnement.

2.3 (2,5 points) La responsable des achats demande un effort commercial. Vous retenez une remise de 6 % sur le total HT avant remise. Calculez le montant de la remise, le total HT net, la TVA, le total TTC, l'acompte de 30 % TTC et le solde dû à la mise en service. Arrondissez les montants au centime.

PARTIE 3 : Conduite de la négociation et formalisation de la vente (6 points)

Argumenter, traiter une objection et produire des documents commerciaux adaptés

La responsable des achats formule l'objection suivante : « Votre proposition dépasse le budget que nous avions prévu, et nous avons reçu une offre concurrente moins chère. » Le budget maximal communiqué est de 12 500 € TTC. La remise de 6 % calculée en partie 2 est accordée uniquement si le client confirme la commande avant la date de validité du devis et accepte le paiement de l'acompte prévu.

3.1 (2 points) Rédigez une réponse structurée à l'objection de Mme Vidal. Elle doit comprendre une phase d'écoute et de reformulation, au moins deux arguments personnalisés étayés par le dossier, ainsi qu'une proposition de négociation cohérente avec la limite de remise et les conditions commerciales.

3.2 (2,5 points) Complétez le DR 1 à partir de l'offre du DT 2 et de la remise de 6 %. Faites apparaître les quantités, les prix unitaires HT, les totaux HT par ligne, le total avant remise, la remise, le total HT net, la TVA et le total TTC. Inscrivez également les montants de l'acompte et du solde calculés en 2.3.

3.3 (1,5 point) Rédigez un courriel professionnel de confirmation adressé à Mme Vidal. Il doit rappeler la solution retenue, le montant TTC, la durée de validité du devis, les conditions de paiement et l'étape nécessaire pour lancer l'installation. Le message doit rester courtois, précis et sans engagement non prévu dans le dossier.

PARTIE 4 : Suivi de la performance, éthique et prévention (4 points)

Exploiter les indicateurs et sécuriser la relation commerciale et la mise en service

Les données de suivi commercial mensuel et les consignes de prévention figurent dans le DT 3. Les calculs d'indicateurs doivent être accompagnés de leur formule et d'une interprétation concise.

4.1 (2 points) Calculez le taux de transformation des prospects qualifiés en commandes, le taux d'atteinte de l'objectif de chiffre d'affaires HT et le taux de marque mensuel. Inscrivez les résultats dans le DR 2, puis formulez une conclusion opérationnelle à partir de ces trois indicateurs.

4.2 (1 point) Indiquez deux pratiques à respecter lors de la collecte et de l'utilisation des coordonnées de la responsable des achats dans le cadre de la prospection et du suivi commercial. Reliez votre réponse aux règles de confidentialité et de protection des données personnelles.

4.3 (1 point) À partir des informations du DT 3, citez deux mesures de prévention à mettre en œuvre avant ou pendant la manutention et la mise en service de la machine. Précisez le risque évité pour chaque mesure.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE TECHNIQUE DE LA MACHINE ESPRESSO BARISTAPRO M2

La BaristaPro M2 est une machine professionnelle destinée aux établissements de restauration. Les dimensions indiquées ci-dessous sont celles de l'appareil hors emballage. La capacité de production est une donnée constructeur communiquée pour les conditions de service précisées au client ; elle ne constitue pas une garantie de débit réel quel que soit le réglage ou l'organisation du poste.

Caractéristiques utiles au cas : dimensions hors tout 780 × 620 × 590 mm (largeur × profondeur × hauteur), masse nette 82 kg, alimentation électrique 230 V, puissance nominale 3,4 kW, raccordement fixe à l'eau potable avec dispositif de traitement adapté à la dureté locale. La machine est fournie avec marquage CE. La conformité de l'installation électrique du local et l'adéquation des raccordements doivent être vérifiées avant la mise en service.

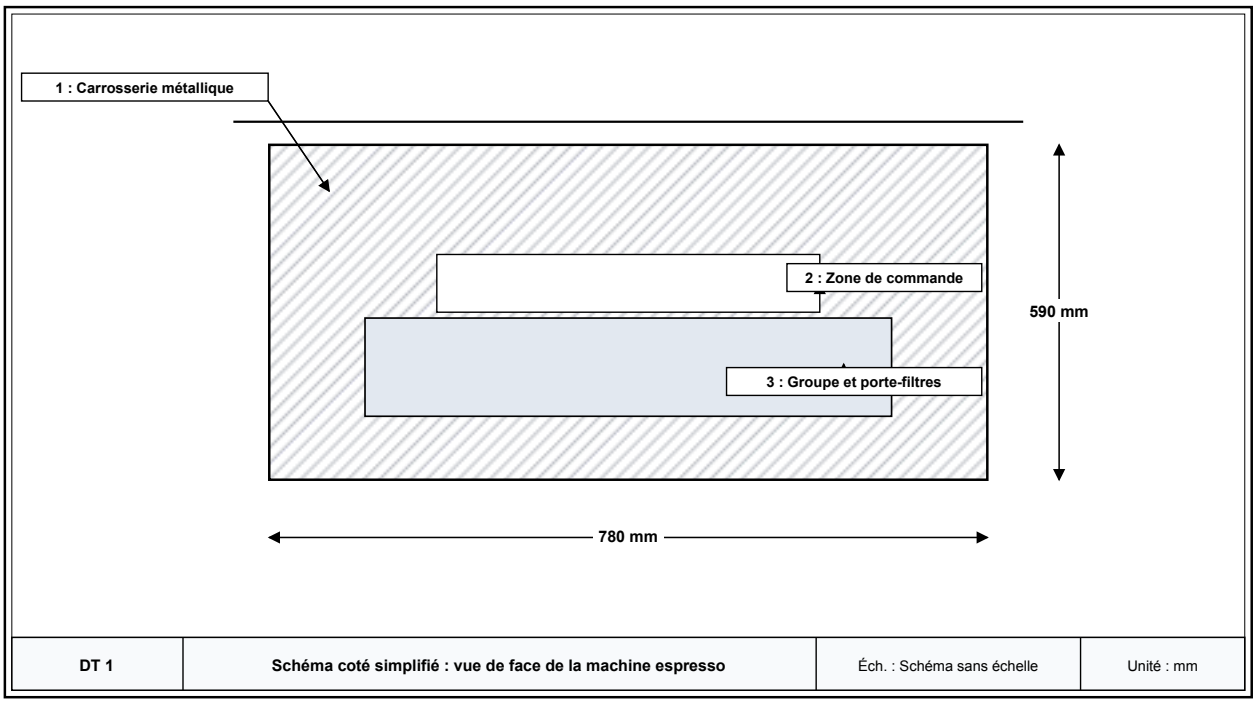


Schéma de principe, non à l'échelle. Dimensions hors tout données par le constructeur.

Caractéristiques techniques communiquées pour l'offre

Caractéristique	Donnée	Utilisation dans l'étude
Capacité annoncée	Jusqu'à 180 boissons par heure	À confronter aux périodes de pointe et à l'organisation du service
Dimensions hors tout	780 × 620 × 590 mm	Vérifier l'espace disponible et les dégagements d'usage
Masse nette	82 kg	Prévoir une manutention organisée et un moyen de déplacement adapté
Alimentation	230 V, puissance nominale 3,4 kW	Faire vérifier la compatibilité de l'installation avant mise en service
Eau	Raccordement à l'eau potable avec traitement adapté	Vérifier le point d'eau et la dureté locale
Conformité produit	Marquage CE indiqué par le fabricant	Conserver les documents produit et respecter les instructions fabricant

DT 2 : COMPOSITION DE L'OFFRE, PRIX ET RÈGLES COMMERCIALES

Les prix de vente et coûts d'achat ci-dessous sont exprimés en euros hors taxes. L'offre est établie pour une livraison et une installation à l'Hôtel des Tilleuls. La remise éventuelle s'applique au montant total HT avant remise. Le taux de TVA retenu pour l'ensemble des lignes du cas est de 20 %.

Règles commerciales de l'entreprise pour ce dossier : taux de marque minimal après remise de 30 % ; remise maximale autorisée sans validation de la direction de 8 % ; devis valable 30 jours ; acompte de 30 % du total TTC à la commande, solde à régler à la mise en service. Les prestations d'installation et de formation sont incluses dans les lignes correspondantes et ne donnent pas lieu à facturation supplémentaire dans le cas étudié.

Nomenclature commerciale et données de calcul

Désignation	Quantité	Prix de vente unitaire HT (€)	Coût d'achat unitaire (€)
Machine espresso BaristaPro M2	2	3 490,00	2 100,00
Moulin professionnel G40	2	690,00	420,00
Filtre et adoucisseur d'eau	2	320,00	180,00
Installation et mise en service du lot	1	520,00	280,00
Formation initiale du personnel	1	240,00	110,00
Contrat de maintenance préventive 12 mois	2	390,00	240,00

Avantages et conditions associés à la solution

Élément de l'offre	Avantage ou condition à présenter au client
Deux machines espresso	Permettent de répartir le service et de disposer de deux postes de préparation
Deux moulins professionnels	Un moulin associé à chaque poste facilite l'organisation du service
Filtres et adoucisseurs	Le choix du traitement doit être confirmé après vérification de la qualité et de la dureté de l'eau
Installation et mise en service	Comprend le raccordement prévu au devis après vérification préalable de la compatibilité du local
Formation initiale	Formation des utilisateurs aux opérations courantes et aux consignes du fabricant
Maintenance préventive 12 mois	Visites préventives selon le calendrier convenu et les conditions du contrat

DT 3 : DONNÉES DE SUIVI COMMERCIAL, CONFORMITÉ ET PRÉVENTION

Données du tableau de bord mensuel de l'équipe commerciale : 60 prospects qualifiés, 18 commandes conclues, chiffre d'affaires HT réalisé de 94 500 €, objectif de chiffre d'affaires HT de 105 000 € et marge commerciale mensuelle de 31 185 €.

Cadre de préparation de la vente : ne communiquer au client que des caractéristiques vérifiées dans les documents de l'entreprise ; distinguer les performances annoncées des résultats dépendant des conditions d'utilisation ; faire confirmer les contraintes du local avant de garantir une date de mise en service. Les coordonnées professionnelles collectées pour la relation commerciale doivent être utilisées dans un cadre pertinent, protégées contre les accès non autorisés et ne pas être conservées au-delà de la durée nécessaire aux finalités annoncées. Toute demande relative aux données doit être transmise au référent compétent de l'entreprise.

Prévention pour la mise en service : la masse nette d'une machine est de 82 kg. Le déplacement doit être préparé, avec un itinéraire dégagé et un équipement de manutention adapté ; ne pas effectuer seul un port manuel non maîtrisé. Avant tout raccordement, l'intervenant compétent vérifie la compatibilité des alimentations et l'état des raccordements du local. Respecter les consignes du fabricant, les règles applicables au lieu de travail et les mesures d'hygiène prévues par l'établissement pour le matériel en contact avec les denrées alimentaires.

Données du tableau de bord mensuel

Indicateur ou donnée	Valeur
Prospects qualifiés	60
Commandes conclues	18
Chiffre d'affaires HT réalisé	94 500 €
Objectif de chiffre d'affaires HT	105 000 €
Marge commerciale mensuelle	31 185 €

Points de contrôle avant installation

Point de contrôle	Consigne du dossier
Espace disponible	Comparer l'espace et les dégagements nécessaires aux dimensions de l'appareil
Alimentation électrique	Faire vérifier la compatibilité par l'interlocuteur compétent avant raccordement
Point d'eau	Vérifier la présence du raccordement et les caractéristiques de l'eau
Manutention	Préparer l'itinéraire et utiliser un équipement adapté à la masse de 82 kg
Hygiène et mise en service	Appliquer les consignes du fabricant et les règles d'hygiène de l'établissement

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Devis simplifié à compléter, questions 3.2 et 2.3 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases marquées « ... ». Les prix unitaires et quantités sont rappelés pour faciliter la transcription. Appliquez une remise de 6 % au total HT avant remise. Le taux de TVA est de 20 %. Indiquez les calculs sur votre copie si l'espace du tableau est insuffisant.

Tableau de devis

Désignation	Quantité	Prix unitaire HT (€)	Total ligne HT (€)
Machine espresso BaristaPro M2	2	3 490,00	.....
Moulin professionnel G40	2	690,00	.....
Filtre et adoucisseur d'eau	2	320,00	.....
Installation et mise en service du lot	1	520,00	.....
Formation initiale du personnel	1	240,00	.....
Contrat de maintenance préventive 12 mois	2	390,00	.....
Total HT avant remise	.....	.....	.....
Remise de 6 %	.....	.....	.....
Total HT net	.....	.....	.....
TVA à 20 %	.....	.....	.....
Total TTC	.....	.....	.....

Échéancier de paiement

Échéance	Base de calcul	Montant TTC (€)
Acompte à la commande	30 % du total TTC	.....
Solde à la mise en service	70 % du total TTC	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Tableau de calcul des indicateurs, question 4.1 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau à partir des données du DT 3. Présentez la formule, le résultat en pourcentage arrondi à une décimale et une interprétation concise.

Calcul et interprétation des indicateurs de performance

Indicateur	Formule et calcul	Résultat	Interprétation
Taux de transformation	.....	.....	.....
Taux d'atteinte de l'objectif de chiffre d'affaires	.....	.....	.....
Taux de marque mensuel	.....	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.