

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Prospection – Négociation – Suivi de clientèle

ÉPREUVE E1 :
SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

SOUS ÉPREUVE E11 :
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

LE SUJET COMPORTE : 17 pages numérotées de 1 à 17

Page 1	:	Page de garde
Pages 2 à 5	:	Énoncé du sujet
Page 6	:	Récapitulatif des documents et annexes
Pages 7 à 13	:	Documents
Pages 14 à 17	:	Annexes à rendre avec la copie

Les annexes dûment remplies sont à rendre avec la copie.

Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées. Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaires des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits (circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999).

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 1/17	SUJET

SUJET

Vous venez d'être embauché(e) en qualité de commercial(e) au sein de la société « PSN Habitat » (Document 1), située à BERGUES dans le Nord de la France. Cette société commercialise des poêles à bois de la marque INVICTA auprès des particuliers.

En complément de la vente de ces produits, la société propose un service de pose des poêles à bois. Le client a donc le choix d'installer lui-même le poêle à bois, ou de recourir au service de pose de l'entreprise.

Dans le cadre de votre prise de fonction, vous êtes plus particulièrement chargé(e) de la prospection et de la vente des poêles à bois de la marque INVICTA.

PARTIE .I. PRÉPARER LA VENTE	25 points
PARTIE .II. ANALYSER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE	22 points
PARTIE .III. DÉVELOPPER LES VENTES	13 points

TOTAL DE L'ÉPREUVE : 60 points

NB : Les trois parties qui composent le sujet sont indépendantes.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 2/17	SUJET

PARTIE I. PRÉPARER LA VENTE

Suite à une opération de prospection téléphonique, vous avez pris rendez-vous avec Monsieur Duval, à son domicile. Lors de votre entretien téléphonique, vous avez découvert que ce prospect :

- ✓ Se chauffe actuellement avec une chaudière au fuel, énergie de plus en plus onéreuse et polluante.
- ✓ Recherche un mode de chauffage à la fois efficace et peu polluant.
- ✓ Est sensible à la fiabilité et à l'esthétique de son équipement de chauffage.

Vous allez effectuer votre première visite au domicile du prospect. À cette occasion, vous lui proposerez le modèle de poêle à bois « Chamane » INVICTA, qui vous semble le mieux répondre à ses attentes.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 1, 2 et 3, et de vos connaissances :

I.1. Rédigez *sur votre copie*, trois arguments structurés et adaptés sur le poêle à bois « Chamane » INVICTA, que vous présenterez à votre prospect, lors de votre première visite à son domicile.

À l'issue de votre première visite, suite à votre présentation, vous avez pu vérifier auprès de votre prospect que le modèle de poêle à bois « Chamane » répondait à ses besoins. Vous devez maintenant préparer votre deuxième visite à son domicile.

I.2. Déterminez *sur l'annexe 1 à compléter et à rendre avec la copie*, le montant TTC du devis pour l'acquisition d'un modèle de poêle à bois « Chamane » pose comprise, que vous présenterez à Monsieur Duval, lors de votre deuxième visite, à son domicile.

I.3. Calculez *sur l'annexe 2 à compléter et à rendre avec la copie*, le montant du crédit d'impôt dont pourra bénéficier Monsieur Duval dans le cadre de l'acquisition du poêle « Chamane » INVICTA pose comprise, et le coût réel de son investissement.

I.4. Proposez *sur l'annexe 3 à compléter et à rendre avec la copie*, une réponse argumentée, pour chacune des objections formulées par Monsieur Duval.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 3/17	SUJET

PARTIE .II. ANALYSER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE

Deux mois après votre prise de fonction au sein de la société « PSN Habitat », votre directeur souhaite faire un premier bilan de votre activité commerciale. Pour cela, il vous demande d'établir le tableau de bord des résultats de votre activité commerciale, des mois d'avril et de mai 2010, et d'en faire l'analyse.

TRAVAIL À FAIRE

II.1. Établissez *sur l'annexe 4 à compléter et à rendre avec la copie*, le tableau de bord des résultats de votre activité commerciale pour les mois d'avril et de mai 2010. Vous déterminerez pour cela :

- Les pourcentages de devis acceptés.
- Les taux de réalisation de vos objectifs.
- Les taux de marge réalisés.
- Le CA HT total réalisé et la marge totale dégagée.

II.2. À partir de *l'annexe 4*, dégagez *sur votre copie* :

- Les points forts et les points faibles de votre activité commerciale pour les deux premiers mois de votre prise de fonction, avril et mai 2010.
- Les trois principales actions à mettre en œuvre pour améliorer l'atteinte de vos objectifs.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 4/17	SUJET

PARTIE .III. DÉVELOPPER LES VENTES

En complément des ventes de poêles à bois de la marque INVICTA, votre société « PSN Habitat » se lance dans la commercialisation d'une nouvelle gamme de produits, les tuiles photovoltaïques. Cette gamme lui permet de répondre à une demande croissante d'équipements de production d'énergie renouvelable.

Votre directeur commercial vous demande de promouvoir cette nouvelle gamme auprès de vos clients, actuellement détenteurs de poêles à bois de la marque INVICTA.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 4 et 5, et de vos connaissances :

- III.1.** Justifiez *sur votre copie*, sous la forme d'une note structurée d'une quinzaine de lignes, le choix de votre société, de se lancer dans la commercialisation d'une nouvelle gamme de produits, les tuiles photovoltaïques.
- III.2.** Réalisez *sur l'annexe 5 à compléter et à rendre avec la copie*, le plan d'appel téléphonique, selon la méthode CROC, que vous utiliserez pour obtenir un rendez-vous auprès de vos clients afin de leur présenter votre nouvelle gamme, les tuiles photovoltaïques.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 5/17	SUJET

<p>PAGE RÉCAPITULATIVE DES DOCUMENTS ET DES ANNEXES à rendre avec la copie</p>

DOCUMENT 1 (1 page) : <i>Page 7</i>	La société « PSN Habitat »
DOCUMENT 2 (1 page) : <i>Page 8</i>	Le poêle à bois modèle « CHAMANE » INVICTA
DOCUMENT 3 (1 page) : <i>Page 9</i>	L'avantage fiscal pour l'installation d'un poêle à bois
DOCUMENT 4 (3 pages) : <i>Pages 10 à 12</i>	Le boom du photovoltaïque
DOCUMENT 5 (1 page) : <i>Page 13</i>	Les tuiles solaires photovoltaïques

ANNEXE 1 (1/2 page) : <i>Page 14</i>	Détermination du montant du devis de Monsieur Duval
ANNEXE 2 (1/2 page) : <i>Page 14</i>	Calcul du montant du crédit d'impôt et du coût réel
ANNEXE 3 (1 page) : <i>Page 15</i>	Traitement des objections
ANNEXE 4 (1 page) : <i>Page 16</i>	Tableau de bord de votre activité commerciale
ANNEXE 5 (1 page) : <i>Page 17</i>	Plan d'appel téléphonique

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2010	1006-VE ST 11
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de clientèle)		
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page : 6/17	SUJET

LA SOCIÉTÉ « PSN Habitat »



- **L'offre de la société « PSN Habitat »**

- 1. La vente des poêles à bois INVICTA :**

Le poêle à bois est un appareil de chauffage dans lequel on place du bois qui va se consumer sous l'effet de la flamme.

INVICTA, fondeur et émailleur français est implanté depuis 1924 à Donchery dans la région Champagne-Ardenne. Pas moins de 280 personnes contribuent au succès d'INVICTA, alchimie du savoir-faire et du talent. La créativité et les innovations technologiques d'INVICTA perpétuent et renouvellent l'univers de la fonderie.

Avec une fabrication annuelle de plus de 170 000 appareils de chauffage au bois, il est l'acteur incontournable de son secteur d'activité.

INVICTA maîtrise en interne 100% du process de fabrication : bureau d'étude, laboratoire d'essai accrédité, fonderie, émaillerie, traitements de surface, commercialisation et distribution.

- 2. La pose des poêles à bois INVICTA :**

En complément de gamme de poêle, la société dispose d'un service professionnel de pose. Elle propose systématiquement ce service à ses nouveaux clients, en complément du poêle acheté. Cette vente complémentaire est fortement génératrice de marge, et constitue un enjeu financier majeur pour la société.

- **Les étapes de la commercialisation d'un poêle à bois par la société « PSN Habitat »**

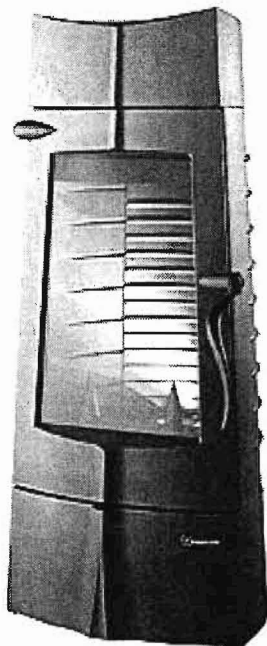
La vente d'un poêle se concrétise en trois temps :

1. Une prise de contact avec le prospect dans le cadre d'une prospection téléphonique ou physique.
2. Un premier rendez-vous au domicile du prospect pour évaluer l'opportunité d'une offre adaptée, et le cas échéant, pour établir un devis.
3. Un deuxième rendez-vous au domicile du prospect, pour lui remettre le devis en main propre, concrétiser la vente du poêle et négocier sa pose.

LE POÊLE À BOIS MODÈLE « CHAMANE » INVICTA

Modèle « Chamane » - Marque : INVICTA

Référence : 6156-44



Design B. Dequet



100% Fonte (métal et carbone)
5 ans de garantie

Caractéristiques**Homologation** : Norme NF EN 13240**Puissance** : 14 kW. La puissance en Kw indique le dégagement de chaleur généré par le poêle.**Rendement** : > 80% de la combustion. Le rendement est la capacité d'un mode de chauffage à restituer de la chaleur dans un habitat. Au-delà de 75% de la combustion, il est qualifié de « très bon ».**Feu continu 10 heures****Système « Vitre propre »** : Il assure par la circulation d'air à l'intérieur du poêle une visibilité parfaite de la flamme.**Longueur de bûches** : 33 à 50 cm maxi**Chargement en façade des bûches****Diamètre de buse** : 150 mm intérieur / 180 mm extérieur. La buse est le tuyau qui permet l'échappement des fumées.**Départ des fumées** : sur le dessus**Dimensions** : Hauteur : 1 200 mm / Largeur : 560 mm
Profondeur : 578 mm**Poids** : 160 kg**Couleur disponible** : Finition gris ardoise.**Garantie** : 5 ans

Label Flamme Verte	Prix du poêle : 977,42 € HT
---------------------------	------------------------------------

Prix de la Pose : 1 360,00 € HT dont

- Montant des fournitures nécessaires à la pose : **865,00 € HT**
- Montant de la main d'œuvre pour la pose : **495,00 € HT**

Taux de TVA à appliquer :

- Si la pose est effectuée par le particulier le taux de TVA à appliquer sur le poêle : **19,6%**
- Si la pose est effectuée par le professionnel, le taux de TVA à appliquer sur le poêle, les fournitures et la main d'œuvre : **5,5%**

Ce produit labellisé « Flamme verte » permet aux clients de bénéficier d'un crédit d'impôt. Ce label distingue les appareils de chauffage au bois les plus performants en termes de rendement énergétique (quantité de diffusion de chaleur lors de la combustion du bois à hauteur de 70% minimum) et d'émissions de monoxyde de carbone (inférieures ou égales à 0,6%). Ces notions de respect de l'environnement ont évidemment un impact positif sur le marché.

L'AVANTAGE FISCAL POUR L'INSTALLATION D'UN POÊLE À BOIS LE CRÉDIT D'IMPÔT

Définition	<p>Le crédit d'impôt est une réduction d'impôt sur le revenu pour favoriser les dépenses ou investissements en équipements en faveur des économies d'énergie et du développement durable (isolation, chauffe-eau solaire, panneaux photovoltaïques...).</p> <p>Le montant de cette réduction correspond à un pourcentage du prix TTC de l'équipement acheté.</p>
Conditions	<p>Depuis 2010, le montant du crédit d'impôt correspond à 25% du prix TTC du poêle à bois acheté, hors pose (main d'œuvre et fournitures nécessaires à l'installation). Pour bénéficier du crédit d'impôt le poêle à bois doit être éligible, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir un rendement > 70% ▪ Avoir été posé par un professionnel. ▪ Avoir été installé dans une résidence principale. ▪ Bénéficier des normes NF EN 13240 ou NF D 35376 ou NF 14785 ou EN 15250.
La démarche administrative	<p>Il suffit de remplir une ligne sur sa déclaration d'impôt et de joindre une copie de la facture ou de l'attestation correspondante. Toutefois les usagers qui souscrivent leur déclaration par internet sont dispensés de l'envoi de la facture. Ils doivent être en mesure de la produire, sur demande de l'administration.</p> <p>Le crédit d'impôt est accordé sur présentation d'une facture de l'entreprise ayant installé l'équipement, qui mentionne les caractéristiques et performances de l'appareil retenu.</p> <p>Le crédit d'impôt est accordé quel que soit le niveau d'imposition de l'utilisateur. Si celui-ci n'est pas imposable, l'aide financière lui sera versée sous forme d'un chèque ou par virement par l'administration fiscale.</p>

Source : www.industrie.gouv.fr

LE BOOM DU PHOTOVOLTAÏQUE

La technologie photovoltaïque permet de produire de l'électricité à partir du rayonnement solaire (la lumière ambiante). Cette production s'effectue grâce à des capteurs de la lumière du soleil qui peuvent prendre la forme de panneaux solaires ou de tuiles photovoltaïques. L'énergie solaire étant une énergie renouvelable (énergie inépuisable), l'énergie solaire photovoltaïque l'est donc aussi.

La production d'électricité solaire est en forte croissance dans nombre de pays. La France se lance à son tour dans des investissements massifs.

L'essor du photovoltaïque ne se résume pas seulement aux grosses installations. La production française est assurée à 88% par quelques 13 200 capteurs (au 1^{er} avril 2009), dont la puissance est inférieure à 3 kW (soit 30 m² de panneaux fournissant en moyenne l'équivalent de la consommation d'un ménage, hors chauffage). Ce parc de particuliers continue de progresser rapidement, à un rythme qui s'est même accéléré au cours du premier trimestre 2009 (+ 45%, par rapport au trimestre précédent contre + 35% au cours des trois derniers mois de l'année 2008).

Le décollage récent du photovoltaïque en France tient principalement à un facteur : l'obligation d'achat par EDF de l'électricité solaire produite par les particuliers et les entreprises à un tarif suffisamment rémunérateur pour compenser l'écart actuel entre les coûts de production de cette filière encore jeune et le prix de marché. « Un premier tarif d'achat avait été mis en place en 2002, mais, à 15 centimes le kilowattheure, il ne jouait aucun rôle incitatif, rappelle Waël Elamine, en charge du solaire au Syndicat des énergies renouvelables. La donne a complètement changé avec les nouveaux tarifs décidés en juillet 2006. » Aujourd'hui, EDF rachète l'électricité solaire (toitures, façades...), quand il facture la consommation du particulier autour de 12 centimes. Ces prix de rachat sont par ailleurs garantis pour une durée de vingt ans, ce qui permet de rentabiliser l'investissement et offre des assurances sur le long terme pour les industriels.

UN INVESTISSEMENT RENTABLE

Coût et rentabilité moyenne d'une installation de panneaux ou tuiles
Photovoltaïques chez un particulier

Équipement et main-d'œuvre	22 000 €
Crédit d'impôt sur l'équipement	- 2 750 €
Coût final payé par le particulier	19 250 €
Revenu annuel (revente de l'électricité)	2 750 €
Retour sur investissement	7 ans

N.B. : Pour une installation de 30 m² de panneaux ou tuiles photovoltaïques à 3 kWc/m², produisant en moyenne 3 100 kWh par an, c'est-à-dire la consommation électrique moyenne, hors chauffage et eau chaude sanitaire, d'une famille de 4 personnes. La production varie selon l'ensoleillement : 30 m² de panneaux ou tuiles produisent annuellement 2 700 kWh en Alsace et 3 900 kWh dans la région Paca.

À cette pierre angulaire du système s'ajoutent d'autres incitations en direction des particuliers : une TVA à 5,5 % et, surtout, un crédit d'impôt sur les équipements, fixé à 25% à partir de 2010. Si les professionnels jugent ces soutiens satisfaisants, ils se plaignent encore de la lourdeur des procédures administratives, qui retardent la connexion des installations au réseau.

Des ambitions qui restent modestes

La voie semble donc dégagée pour le photovoltaïque français. Ses ambitions restent pourtant bien modestes, tant par rapport au potentiel que représente cette source d'énergie qu'aux progrès déjà enregistrés ailleurs, en Allemagne notamment, un pays pourtant nettement moins ensoleillé. Les objectifs fixés lors du Grenelle de l'environnement – un parc de 5 400 MW en 2020 ne représente en définitive que 1% de la consommation électrique actuelle de l'Hexagone et... autant que ce qui existe déjà outre-Rhin (5 350 MW en 2008).

Pourtant, « théoriquement, il suffirait en France de réaliser le seul côté sud des toits en modules photovoltaïques pour produire toute l'énergie électrique nationale », rappellent Patrick Jourde et Jean-Claude-Muller, chercheurs au Commissariat à l'énergie atomique et au CNRS. En théorie seulement, parce que l'électricité ne se stocke pas – ou alors à un prix encore prohibitif – et que le solaire est une source intermittente, offrant son meilleur rendement au milieu des jours d'été.

Compétitif en 2020

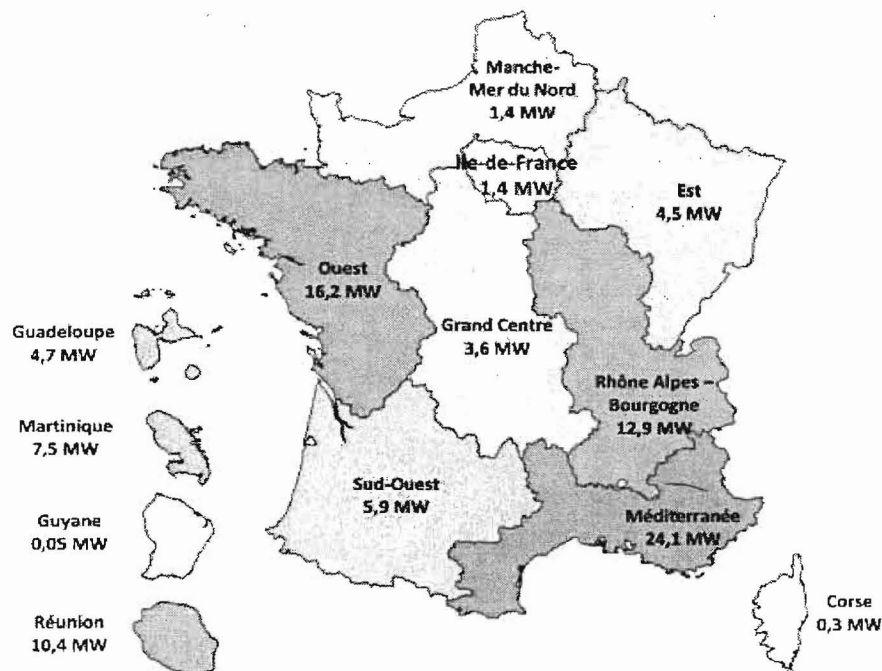
Entre la concurrence que se livrent les industriels du secteur et les progrès technologiques que stimule une demande croissante, le prix des modules (panneaux ou tuiles) photovoltaïques a été divisé par trois au cours des vingt dernières années. Cette évolution se poursuit aujourd'hui dans un contexte où les prix de l'énergie, et donc de l'électricité, sont orientés à la hausse. Résultat : la « parité-réseau », c'est-à-dire le moment où l'électricité solaire deviendra compétitive se rapproche. « Ce point devrait être atteint en 2014 dans le sud de la France et en 2020 dans le Nord, indique Waël Elamine. La demande devrait alors exploser et, selon l'Agence internationale de l'énergie, une politique active permettrait d'arriver en 2020 à 18 GW installés, soit 3% à 4% de la consommation nationale. »

Peuvent mieux faire

Les investissements consentis jusqu'à présent principalement par l'Allemagne, l'Espagne et le Japon (respectivement 36%, 21% et 18% du parc mondial en 2008) ont fait chuter drastiquement les coûts du photovoltaïque. Une situation dont peuvent aujourd'hui profiter les autres pays.

Quant à la France, elle pourrait aller nettement plus loin. Ne serait-ce que pour compenser son retard industriel : l'Hexagone importe actuellement la quasi-totalité de ses modules photovoltaïques, à la différence de l'Allemagne, des États-Unis ou du Japon, qui comptent des entreprises au top 10 mondial. Il faut dire que notre pays consent pour la recherche-développement des efforts minimes dans ce domaine : 26 millions d'euros en 2006 (dernier chiffre connu, mais qui n'a guère évolué depuis), contre plus de 100 millions au Japon et 175 millions en Allemagne, laquelle annonce un budget de 224 millions en 2010. Il est vrai qu'en France, le budget de la recherche dans le domaine énergétique reste largement réservé au nucléaire...

**PHOTOGRAPHIE DU PARC PHOTOVOLTAÏQUE RACCORDÉ AU RÉSEAU
AU 31 MARS 2009 – Source : SER-SOLER**



Au 31 mars 2009, ERDF et EDF SEI évaluaient la puissance de l'ensemble du parc photovoltaïque français raccordé au réseau à 93 MW, dont 70 MW en Métropole et 23 MW en Outre Mer et Corse. La progression du parc, entre fin décembre et fin mars, a été de 35%, et s'est faite essentiellement en France métropolitaine.

Sur une année, la production du parc photovoltaïque raccordé français représente environ 96 GWh d'électricité, soit l'équivalent de la consommation électrique de 42 800 habitants, tous postes de consommation confondus.

Source : Alternatives économiques n°283 – Septembre 2009

LES TUILES SOLAIRES PHOTOVOLTAÏQUES

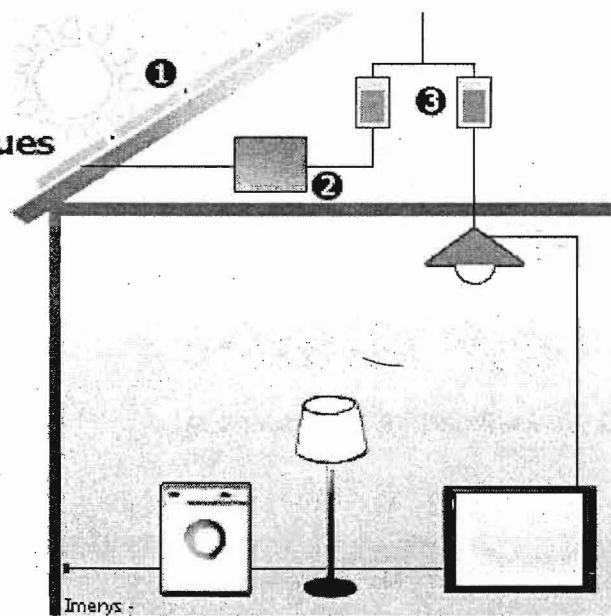
Protéger et embellir votre toiture grâce à une solution nouvelle et performante ; la tuile photovoltaïque. Fiabilité et rentabilité pour de grandes économies.

La toiture solaire une solution innovante

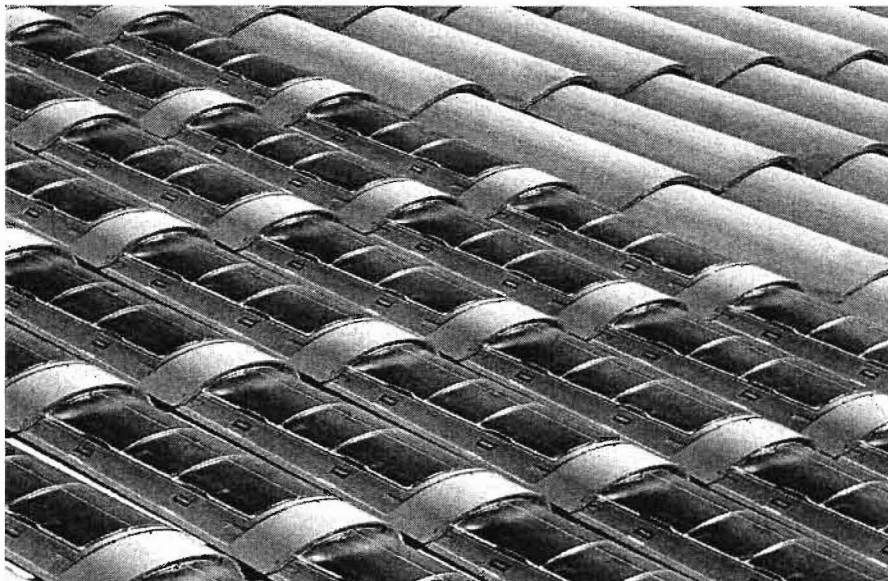
La tuile photovoltaïque transforme la lumière du soleil en courant continu dont l'intensité est exactement proportionnelle au rayonnement lumineux. Ensuite, le courant issu des tuiles photovoltaïques est transformé en courant alternatif, relié au réseau électrique, par l'intermédiaire d'un ou plusieurs onduleurs. Ceux-ci permettent de relier la production photovoltaïque sur le réseau de distribution dont le branchement, réalisé par EDF, est composé d'un disjoncteur et de deux compteurs : un compteur de production de l'énergie injectée sur le réseau et un compteur d'achat de l'énergie.

Fonctionnement des tuiles photovoltaïques

- 1 Tuiles photovoltaïques:** qui produisent du courant continu à partir de l'énergie solaire
- 2 Onduleurs:** il transforme l'électricité produite en courant alternatif
- 3 Compteurs de production photovoltaïque:** comptabilise la production d'électricité achetée pas un fournisseur d'électricité.



La discrétion des tuiles photovoltaïques :



ANNEXE 1 à compléter et à rendre avec votre copie

DÉTERMINATION DU MONTANT DU DEVIS DE MONSIEUR DUVAL

DÉSIGNATION	RÉSULTATS	DÉTAILS DES CALCULS
▪ Montant HT Poêle à bois Chamane INVICTA		
▪ Montant HT des fournitures pour la pose		
▪ Montant HT de la main d'œuvre pour la pose		
TOTAL HT DU DEVIS Matériel et pose comprise		
MONTANT DE LA TVA		
MONTANT TOTAL TTC DU DEVIS Matériel et pose comprise		

NB : Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

ANNEXE 2 à compléter et à rendre avec votre copie

CALCUL DU MONTANT DU CRÉDIT D'IMPÔT ET DU COÛT RÉEL DE L'ACQUISITION DE MONSIEUR DUVAL

DÉSIGNATION	RÉSULTATS	DÉTAILS DES CALCULS
Montant TTC du Poêle à bois « Chamane » INVICTA		
Taux de crédit d'impôt à appliquer au Montant TTC du Poêle		
Montant du Crédit d'impôt		
Coût réel de l'investissement pour M. Duval		

NB : Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Objections de votre prospect	Réponses aux objections
<p>« Le prix est excessif pour un simple poêle »</p>	
<p>« J'hésite encore pour la pose du poêle, je pense que je vais l'installer moi-même »</p>	

TABLEAU DE BORD DE VOTRE ACTIVITÉ COMMERCIALE

INDICATEURS DE PERFORMANCE		VOS OBJECTIFS MENSUELS	VOS RÉSULTATS AVRIL 2010		VOS RÉSULTATS MAI 2010	
			Réalisé	Taux de réalisation	Réalisé	Taux de réalisation
PROSPECTION	▪ Nombre de RDV obtenus	50	35		43	
	▪ Nombre Devis réalisés	50	29		38	
	▪ Nombre Devis acceptés	25	12		21	
	▪ Pourcentage de devis acceptés	50%				
VENTES DE POÊLES À BOIS	CA HT réalisé	30 000 €	22 750 €		31 950 €	
	✓ Marge brute dégagée	10 500 €	7 250 €		5 150 €	
	✓ Taux de marque moyen	35,00%				
VENTES DE POSES	CA HT réalisé	20 000 €	9 000 €		12 200 €	
	✓ Marge brute dégagée	14 000 €	4 400 €		5 400 €	
	✓ Taux de marque moyen	70,00%				
TOTAL DES VENTES	CA HT TOTAL	50 000 €				
	✓ Marge totale dégagée	24 500 €				
	✓ Taux de marque moyen	49,00%				

CA HT : Chiffre d'affaires Hors taxes.

NB : Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

ÉTAPES	CONTENUS
C....	
R....	
O....	
C....	