

**GARE DE FORBACH**

La SNCF est l'une des plus grandes entreprises françaises. Les premières lignes de chemin de fer sont mises en service en France au début du 19ème siècle. En 1982, l'ensemble de la SNCF revient à l'Ëtat et devient un ËPIC (Ëtablissement Public à caractère Industriel et Commercial). La SNCF exerce à la fois des missions de service public et des activités de type commercial soumises à la concurrence. Les gares se comportent en agences commerciales et développent la relation client.

La gare de Forbach, frontalière avec l'Allemagne, est située sur la ligne ferroviaire Metz-Sarrebruck. Elle appartient à la zone Est-Mosellane (57) composée de 7 gares. La gare de Forbach est la gare principale de cette zone en termes de chiffre d'affaires et de flux de passagers. L'équipe commerciale de la gare de Forbach se compose de 6 personnes : 1 dirigeant de proximité (DPX), 1 directeur adjoint et 4 agents commerciaux fixes.

Micheline Rossiya, DPX de la gare, vous demande de travailler sur les dossiers suivants :

Dossier 1 : Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel »

|  |  |
| --- | --- |
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2014 |
| U4 - Management et Gestion de l’Unité Com merciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 2 sur 17 |

**Dossier 1 : Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel » (ANNEXES 1 à 6)**

Un des objectifs principaux de la gare de Forbach est de développer et de fidéliser la clientèle pour la formule « train + hôtel ». Micheline Rossiya vous charge d'analyser les résultats pour ce service.

**ANNEXE 1 : La zone Est-Mosellane et la gare de Forbach**

La région Lorraine se compose de 6 zones dont la zone Est-Mosellane. Cette zone comprend 7 gares dont Forbach qui en est la gare principale dite chef de zone.

Madame Micheline Rossiya est la directrice de cette zone, appelée dirigeant de proximité (DPX).

La région fixe les objectifs globaux annuels pour les différentes zones. Le DPX les répartit mensuellement pour chaque vendeur.

La gare de Forbach est située à la frontière allemande. Sa clientèle est composée des populations des bassins d'emploi et de vie de Forbach ainsi que de clients allemands de la région de Sarrebruck qui se situe à moins de 10 km. La gare de Forbach est la seule de la zone Est-Mosellane à avoir des départs TGV.

**ANNEXE 2 : Le nombre de services vendus « train + hôtel » (zone Est­ Mosellane)**

Dans un souci de satisfaction et de fidélisation, la SNCF propose désormais de nombreux services dont le service **Train + hôtel** : cette prestation offre la possibilité de réserver un hôtel avec un billet de train et de bénéficier des tarifs négociés avec son partenaire Accor (Ali Seasons, Ibis, Mercure, Novotel, Sofitel, du 2 étoiles au 4 étoiles) vers plus de 250 destinations en France et en Europe. Les clients bénéficient en semaine des meilleurs tarifs du marché sur une sélection de plus de 1 300 hôtels et des réductions le week-end.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OBJECTIFS****zone Est-Mosellane** | **REALISATIONS****zone Est-Mosellane** |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2011** | **2012** | **2013** |
| FORBACH | 936 | 996 | 1 060 | 937 | 1 002 | 1 004 |
| BOUZONVILLE | 19 | 30 | 23 | 17 | 28 | 22 |
| BENING | 28 | 42 | 23 | 29 | 42 | 22 |
| ST AVOLD | 107 | 112 | 115 | 111 | 113 | 111 |
| FAULQUEMONT | 70 | 68 | 61 | 72 | 66 | 60 |
| SARREGUEMINES | 168 | 207 | 205 | 175 | 206 | 197 |
| BITCHE | 27 | 18 | 20 | 30 | 14 | 20 |
| **TOTAL** | **1 355** | **1473** | **1 507** | **1371** | **1 471** | **1 436** |

*Source interne*

A l’aide des données présentes dans **l’ANNEXE 2** ci-dessus, **VERIFIEZ les résultats des calculs d’indicateurs de performances** proposés ci-dessous dans le **CORRIGE du tableau** **de bord** en vous limitant à **vérifier la ligne de la gare de Forbach pour l’année 2013.**

