**BTS Management des Unités Commerciales**

**SESSION 2014**

**Épreuve : E4**

**Management et Gestion des Unités Commerciales**

**Unité E4**

**Durée : 5 heures**

Ce sujet comporte 17 pages.



**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 3 : Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach

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

|  |  |
| --- | --- |
| 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** 3 : **Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach**

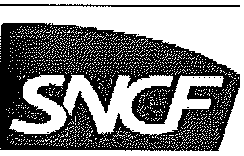
**(ANNEXES 9 et 10)**

Pour des raisons familiales, Élodie a décidé de prendre un mi-temps à partir du premier septembre 2014 et pour une durée de deux ans. Pour assurer son remplacement, vous décidez d'embaucher un agent commercial (H/F) en COD (20 heures hebdomadaires).

Une campagne de recrutement est actuellement en cours et vous envisagez de recruter Lisa. Âgée de 20 ans, elle souhaite reprendre ses études et bénéficier d'un contrat d'apprentissage pour préparer un BTS MUC par alternance. Vous étudiez les deux possibilités de contrat pour prendre une décision favorable aux intérêts de la gare de Forbach.

* 1. Réalisez une analyse critique de l'annonce d'offre d'emploi qui a été affichée dans la gare de Forbach.

**ANNEXE 9 : L'annonce d'offre d'emploi**



Recrute

UN AGENT COMMERCIAL

**Vos missions** :

* Accueillir, vendre et informer le client
* Faire des annonces micro
* Assurer le SAV
* Gérer sa caisse

lntégré(e) dans une équipe dynamique, votre sens du contact et votre relationnel seront vos principaux atouts.

La satisfaction du client sera votre premier objectif.

Une expérience dans la relation client et la maîtrise de l'allemand seront un plus. CDD de deux ans à 20 h.

Vous travaillerez en horaires décalés et parfois les week-ends et jours fériés.

Disponibilité immédiate

Adressez une lettre de motivation et un CV à la gare de Forbach.

*Source interne*