



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 en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

[www.formav.co/explorer](http://www.formav.co/explorer)

# **Corrigé du sujet d'examen - E5.1 - Étude descriptive et économique - BTS CJN (Collaborateur Juriste Notarial) - Session 2019**

Ce corrigé est destiné aux étudiants du BTS Collaborateur Juriste Notarial pour les aider à mieux comprendre les attentes de l'examen E5.1, en se basant sur le sujet de la session 2019.

## **1. Rappel du contexte du sujet**

Le sujet de l'examen E5.1 se concentre sur l'étude descriptive et économique d'une entreprise fictive, Visio Plus, spécialisée dans la communication visuelle. Les étudiants doivent analyser différents aspects de la gestion commerciale, y compris l'optimisation du portefeuille clients, la réorganisation du service commercial et le développement digital.

## **2. Correction question par question**

### **2.1 Dossier 1 - Optimisation du portefeuille clients**

#### **1.1 Analyser les différentes familles de produits et les différents secteurs d'activité des clients composant le portefeuille.**

Il est attendu que l'étudiant identifie les familles de produits (enseignes, signalétique, vitrage, objets publicitaires) et les secteurs d'activité (administrations, services, commerces, construction, industrie) en se basant sur les données des annexes.

**Réponse modèle :** Le portefeuille clients de Visio Plus est composé de 5 000 clients répartis dans 5 secteurs d'activité. Les familles de produits incluent les enseignes, la signalétique, les vitrages, et les objets publicitaires. En 2018, le chiffre d'affaires total s'élève à 2 408 000 euros, avec une répartition significative entre les services (908 000 euros) et les administrations (287 000 euros).

#### **1.2 Conseiller l'entreprise quant aux cibles à privilégier, en tenant compte des données économiques de la région.**

Les étudiants doivent analyser la conjoncture économique de la Nouvelle-Aquitaine et proposer des cibles en fonction des secteurs en croissance.

**Réponse modèle :** Il est conseillé à Visio Plus de se concentrer sur le secteur des services, qui a montré une croissance de 5,5 % en 2018, et d'explorer davantage le secteur de la construction, malgré une légère baisse. Les administrations, bien que moins dynamiques, représentent un segment stable à conserver.

#### **1.3 Proposer les actions commerciales prioritaires à mettre en œuvre dans l'entreprise.**

Les actions doivent être basées sur l'analyse des quinze premiers clients, en tenant compte de leur potentiel et de leur historique.

**Réponse modèle :** Les actions prioritaires incluent : 1) Renforcer la relation avec les clients à fort potentiel comme S01 et S02 en leur proposant des offres personnalisées. 2) Suivre de près les clients en difficulté comme C02 pour éviter les pertes. 3) Mettre en place une campagne de fidélisation pour les

clients réguliers.

#### **1.4 Identifier et lister les informations manquantes dans le fichier pour affiner l'analyse.**

Les étudiants doivent réfléchir aux données qui pourraient améliorer la connaissance des clients.

**Réponse modèle :** Les informations manquantes incluent : 1) Le volume d'achats annuel de chaque client. 2) Les retours clients sur les produits. 3) Les préférences en matière de communication. 4) Les informations financières des clients pour évaluer leur solvabilité.

### **2.2 Dossier 2 - Réorganisation du service commercial**

#### **2.1 Élaborer une annonce de recrutement à partir de la fiche de poste.**

Les étudiants doivent rédiger une annonce claire et attractive pour le poste de commercial.

**Réponse modèle :** Visio Plus recherche un Commercial Expérimenté. Missions : prospection, gérer le portefeuille client, et développer les ventes. Profil : dynamisme, expérience en commercialisation d'enseignes. Envoyer CV à contact@visioplus.com.

#### **2.2 Préparer un outil d'évaluation des candidatures.**

Les étudiants doivent concevoir un outil qui permet de trier les candidatures efficacement.

**Réponse modèle :** Un tableau d'évaluation avec critères : 1) Expérience professionnelle (0 à 5 points), 2) Compétences techniques (0 à 5 points), 3) Motivation (0 à 5 points), 4) Adaptabilité (0 à 5 points). Total sur 20 points.

#### **2.3 Choisir la modalité de rémunération la mieux adaptée.**

Les étudiants doivent justifier leur choix de rémunération en fonction des objectifs de l'entreprise.

**Réponse modèle :** La proposition de salaire fixe de 1 000 € avec commissions progressives est la plus adaptée, car elle incite à dépasser les objectifs de vente, tout en assurant une base de revenu stable.

#### **2.4 Conclure sur la pertinence de ce nouveau système de rémunération.**

Les étudiants doivent discuter des avantages et inconvénients du système proposé.

**Réponse modèle :** Ce système de rémunération est pertinent car il motive le commercial à atteindre des objectifs ambitieux. Cependant, il peut créer une pression excessive si les objectifs ne sont pas réalisables.

### **2.3 Dossier 3 - Développement du digital et du suivi client**

#### **3.1.1 Formuler une analyse critique des rubriques présentes sur le site web.**

Les étudiants doivent évaluer l'ergonomie et le contenu du site.

**Réponse modèle :** Le site manque de clarté dans la navigation. Il est recommandé d'ajouter un menu déroulant pour faciliter l'accès aux différentes rubriques et d'améliorer le design pour le rendre plus attractif.

### **3.1.2 Citer les champs à faire apparaître dans le formulaire de contact.**

Les étudiants doivent penser aux informations nécessaires pour le suivi client.

**Réponse modèle :** Les champs à inclure : Nom, Prénom, Email, Téléphone, Message, et un champ pour le secteur d'activité.

### **3.1.3 Évaluer la pertinence pour Visio Plus de développer une communication à travers Instagram.**

Les étudiants doivent justifier l'utilisation d'Instagram.

**Réponse modèle :** Instagram est pertinent pour Visio Plus car il permet de partager visuellement les projets et d'attirer une clientèle plus jeune. Cela peut renforcer la notoriété de la marque.

### **3.2.1 Présenter les avantages et inconvénients de la mise en place d'un extranet.**

Les étudiants doivent analyser les impacts d'un extranet sur la relation client.

**Réponse modèle :** Avantages : accès facile aux informations pour les clients, amélioration de la communication. Inconvénients : coût de mise en place et nécessité de former les clients à son utilisation.

### **3.2.2 Recenser les changements apportés par cet extranet dans la relation client pour le commercial.**

Les étudiants doivent réfléchir aux impacts sur le travail des commerciaux.

**Réponse modèle :** L'extranet permet au commercial de mieux suivre les demandes des clients, d'améliorer la réactivité et de centraliser les informations, ce qui facilite la gestion de la relation client.

## **3. Synthèse finale**

Les erreurs fréquentes incluent le manque de précision dans les analyses et des réponses trop générales. Les étudiants doivent veiller à bien utiliser les données des annexes pour justifier leurs propositions. Il est également important de structurer les réponses de manière claire et logique.

### **Conseils pour l'épreuve**

- Lire attentivement les annexes et les questions pour bien comprendre les attentes.
- Structurer vos réponses avec des titres et des sous-titres pour plus de clarté.
- Utiliser des exemples concrets et des données chiffrées pour étayer vos analyses.
- Gérer votre temps pour ne pas négliger les dernières questions.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.