

# Baccalauréat Technologique

## Sciences et Technologies de la Gestion

### Communication et Gestion des Ressources Humaines

**SESSION 2013**

## Épreuve de Spécialité Partie écrite

**Durée : 4 heures      Coefficient : 7**

**L'usage de la calculatrice est autorisé**

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.*

**Ce dossier comporte 12 pages annexes comprises**

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

## E-FLORA

La Société anonyme E-Flora, au capital de 275 000 €, a été fondée dans les années 80 par un horticulteur, Paul RAVET. Son siège social se situe au 180 boulevard de la République 75011 PARIS. Elle est devenue, au fil des ans, le leader mondial dans la distribution de fleurs.

Avec 400 points de vente implantés en France et à l'étranger, un cap a été franchi. Le groupe est désormais implanté dans six pays de l'Union Européenne (le Royaume-Uni, l'Allemagne, la Belgique, l'Espagne, l'Italie et le Luxembourg) et envisage de conquérir d'autres marchés.

En élaborant des collections de bouquets adaptées à chaque occasion (mariage, baptême, communion...) et à chaque grande fête du calendrier (Noël, Saint Valentin, fête des mères, fête des pères...), E-Flora se consacre à la création de compositions florales et est à la recherche des tendances de demain. L'entreprise est spécialisée dans le commerce de détail et dispose d'un site de vente en ligne, domaine qu'elle souhaite développer.

Forte d'un effectif de 1 300 personnes, E-Flora réalise en moyenne 1 200 à 1 500 commandes par jour, soit 17 millions de bouquets livrés chaque année. Grâce à son réseau, E-Flora est capable de livrer ses clients en moins de 4 heures.

Ses objectifs sont :

- d'assurer un service d'excellence au quotidien,
- de développer sa gamme de produits et son marché,
- d'améliorer son site Internet et l'image de la société,
- de favoriser la communication externe,
- d'améliorer le traitement des documents internes.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Le leadership chez E-Flora
2. La communication externe
3. Le recrutement d'e-commerciaux
4. Le traitement des commandes chez E-Flora

### **Annexes**

- Annexe 1 Interview de Julie RAVET, présidente de E-Flora
- Annexe 2 Extrait de la réunion du 12 juin 2013
- Annexe 3 Extrait de la nouvelle page d'accueil du site E-Flora
- Annexe 4 Extrait de la feuille de styles
- Annexe 5 Fiche métier « e-commercial(e)»
- Annexe 6 Mémo de Thomas JOUAU pour le recrutement des e-commerciaux
- Annexe 7 Article publié sur le site E-Flora
- Annexe 8 Programme d'élaboration d'une facture sous VBA

## DOSSIER 1 – LE LEADERSHIP CHEZ E-FLORA (16 points)

En 2012, Julie RAVET a succédé à son grand-père et est devenue la présidente du groupe. Titulaire d'un master en droit des affaires, elle a décidé, lors de son entrée en fonction, de mettre en œuvre un "plan de bataille" visant, d'une part, à introduire la société en bourse et, d'autre part, à conquérir de nouveaux marchés, notamment en Europe, grâce au développement d'Internet. Au quotidien, elle supervise 400 responsables de magasins de fleurs.

Le 17 mai 2013, Julie RAVET a été interviewée par François SAVIN, journaliste au Journal du Management, sur la réussite de son réseau d'enseigne (**annexe 1**).

### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et de l'**annexe 1**,

- 1.1 Identifier le style de leadership adopté par Julie RAVET. Justifier la réponse.
- 1.2 Indiquer les avantages de ce style de leadership d'une manière générale et chez E-Flora en particulier.
- 1.3 Julie RAVET exerce-t-elle un leadership de droit et/ou de fait ? Justifier la réponse.
- 1.4 Identifier et illustrer les composantes de l'attitude de Julie RAVET dans le cadre du style de leadership qu'elle a choisi.

## DOSSIER 2 – LA COMMUNICATION EXTERNE (18 points)

E-Flora offre à sa clientèle un concept de commercialisation par Internet. Le 12 juin dernier, Julie RAVET a invité trois de ses collaborateurs à participer à une réunion (**annexe 2**), afin de réfléchir aux améliorations du site actuel.

À la suite de la réunion, Julie RAVET a décidé de modifier le site de l'entreprise afin de le rendre plus convivial et plus performant. Pour cela, elle vous communique un extrait d'un script rédigé en HTML (**annexe 3**) et un extrait de la feuille de styles (**annexe 4**).

### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 2 à 4**,

- 2.1 Repérer les dysfonctionnements du site actuel.
- 2.2 Rappeler les ressorts de l'influence sur lesquels E-Flora peut s'appuyer pour séduire les utilisateurs de son site. Justifier les réponses.
- 2.3 Proposer une nouvelle arborescence du site sous forme simplifiée.
- 2.4 Préciser le rôle de la ligne 5 de la page d'accueil.
- 2.5 Indiquer le répertoire dans lequel doit être stocké le fichier "bouquet.jpg", afin de remplacer l'image actuelle "Amour.jpg" par l'image "bouquet.jpg".
- 2.6 Montrer l'utilité de la ligne 14 pour les internautes.

### DOSSIER 3 – LE RECRUTEMENT D'E-COMMERCIAUX (18 points)

Dans le cadre du développement de la vente en ligne, Julie RAVET souhaite recruter vingt e-commerciaux pour étoffer ses équipes de vente. Elle envisage d'opter pour une forme particulière d'emploi : le télétravail.

Pour mieux répondre aux attentes des clients et optimiser l'usage des technologies de l'information et de la communication (notamment le travail à distance), il a été décidé que les salariés recrutés travailleraient la plupart du temps à domicile. Ils seront chargés de renseigner la clientèle et de prendre les commandes de bouquets à distance. Néanmoins, ils devront aussi, de temps à autre, se déplacer à Paris ou en région pour pouvoir faire le point avec leurs collègues afin de mesurer leurs performances et confronter leurs expériences respectives.

Afin de réussir ce recrutement, Thomas JOUAU, le directeur des ressources humaines, décide d'effectuer des recherches sur Internet, à propos du métier d'e-commercial et des qualités requises pour ce poste. Il a trouvé une fiche métier sur le site de l'ONISEP (**annexe 5**) et a rédigé rapidement un mémo par rapport à ses attentes (**annexe 6**).

#### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 5 et 6**,

- 3.1** Proposer à Thomas JOUAU un moyen de recrutement adapté à la situation.
- 3.2** Suggérer à Thomas JOUAU les modes de diffusion de l'offre qui permettront de toucher un large public afin d'avoir un vivier conséquent de candidats.
- 3.3** Lister les moyens de sélection des candidats dont dispose Thomas JOUAU.
- 3.4** Proposer à Thomas JOUAU des solutions permettant d'améliorer la cohésion des équipes de vente et donc de favoriser l'intégration des nouveaux e-commerciaux.
- 3.5** Citer trois avantages de la gestion à distance des relations commerciales.
- 3.6** Identifier les valeurs de l'entreprise que les e-commerciaux devront promouvoir lors de leurs contacts avec la clientèle.

## DOSSIER 4 – LE TRAITEMENT DES COMMANDES CHEZ E-FLORA (18 points)

Pour améliorer le temps de traitement des commandes traditionnelles arrivant par courrier, E-Flora a choisi un système informatique automatisé de traitement des bons de commande de fleurs : le SIAT. Un article paru sur le site E-flora (**annexe 7**) renseigne sur les nouvelles orientations de la gestion des flux d'information et sur la dématérialisation des documents (bons de commande, bons de livraison, factures, etc.).

E-Flora compte également sur le module de gestion des commandes en ligne qui permet au client de saisir directement sa commande et d'imprimer la facture correspondante sur le site. Le programme présenté en **annexe 8** a permis de tester les règles de gestion de la facturation avant la mise en place du module de gestion des commandes sur le site.

### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 7 et 8**,

- 4.1 Expliquer en quoi consiste la dématérialisation d'une commande.
- 4.2 Justifier le choix effectué par E-Flora pour le traitement de ses commandes.
- 4.3 Identifier le type de structure utilisé entre les lignes 21 et 26 du programme d'élaboration de la facture.
- 4.4 Expliquer comment sont calculés les frais de livraison.
- 4.5 Indiquer le taux de remise appliqué pour les commandes d'un montant supérieur à 100 €.
- 4.6 Compléter le programme pour afficher le montant TTC. Préciser à quel endroit du programme l'ajout doit être effectué.

## **Interview de Julie RAVET, présidente de E-FLORA**

**François SAVIN : Comment se positionne votre enseigne par rapport à la concurrence ?**

**Julie RAVET :** Le marché des fleurs est en pleine mutation au niveau de sa distribution. On assiste au passage d'un marché traditionnel à un marché organisé. Nous avons à la fois un positionnement urbain et haut de gamme, et un positionnement urbain et low cost. Chez nous, le client est certain de trouver un volume de fleurs conséquent. Les fleurs sont fraîches et disponibles à un coût attractif.

**François SAVIN : Quels sont les points forts de votre réseau ?**

**Julie RAVET :** Les points forts de notre réseau sont les suivants : un intranet performant permet à nos points de vente d'être approvisionnés au quotidien. Notre centrale d'achats permet de traiter plus de 100 millions d'euros en fleurs par an. Notre marketing direct est basé sur un système automatisé de carte de fidélité. Enfin, la clé de notre réussite : la performance de nos collaborateurs.

**François SAVIN : Votre entreprise a pourtant connu un conflit récent. Comment l'expliquez-vous ?**

**Julie RAVET :** J'ai réuni l'ensemble du personnel en assemblée générale pour lui présenter les objectifs et les stratégies à privilégier, à savoir accélérer notre croissance au niveau européen et à l'international (en Amérique du Sud et en Australie). Face à un contexte économique difficile et très concurrentiel, il est indispensable que notre entreprise reste compétitive. Le personnel a, c'est vrai, exprimé à ce moment-là un certain malaise, affirmant que la prise de décision était jusqu'alors très directive, qu'il n'était jamais consulté par la direction, que certaines idées, pourtant intéressantes, n'étaient pas prises en considération. Ce mal-être a effectivement donné lieu à des tensions. Soucieuse de résoudre ce conflit, j'ai voulu être à l'écoute de leurs préoccupations et j'ai choisi d'insuffler un style de direction différent afin que nous puissions travailler dans un climat favorable.

**François SAVIN : Accordez-vous, aujourd'hui, beaucoup d'importance aux relations humaines au quotidien ?**

**Julie RAVET :** Nous consultons nos collaborateurs pour que chacun puisse prendre part aux décisions. Vous savez, un manager doit savoir être à l'écoute des opinions et des suggestions des autres, se montrer convivial et être capable d'empathie. Il nous faut sans cesse négocier en introduisant des systèmes de primes motivants, rechercher des solutions globalement acceptables et admettre de partager l'information et le pouvoir. D'ailleurs, nous utilisons de nombreux outils participatifs, tels que les cercles de qualité ou les boîtes à idées pour que chacun puisse s'exprimer.

**François SAVIN : Quelle image souhaitez-vous donner de votre enseigne ?**

**Julie RAVET :** Il faut qu'elle soit plus évocatrice et qu'elle prolonge notre identité visuelle. Nous travaillons actuellement à une conception plus écologique de notre logo et à un graphisme dont la polychromie évoque l'association de la vie et des couleurs. Nous nous inscrivons également dans une démarche de développement durable et favorisons les emballages recyclables, facilement biodégradables car l'environnement nous tient à cœur dans un monde où nous devons penser aux générations futures.

**François SAVIN : Un mot de conclusion ?**

**Julie RAVET :** La fleur est un marché mature. Nous possédons déjà de nombreux magasins en Europe et notre concept est fiable. Nous comptons poursuivre notre croissance avec le développement d'Internet.

[...]

François SAVIN – 17 mai 2013

## Extrait de la réunion du 12 juin 2013

**Objet :** Amélioration du site Internet d'E-Flora

**Les présents :**

- Madame Julie RAVET, PDG de E-FLORA
- Monsieur Antoine MALO, chargé de communication
- Monsieur Thomas JOUAU, chargé des relations humaines
- Madame Marie RAOUL, chargée du marketing

[...]

**Julie RAVET** Mme Raoul et moi-même avons pu constater une diminution de la fréquentation du site internet de l'entreprise depuis quelques mois et je souhaiterais que chacun d'entre vous puisse s'exprimer sur cette situation.

**Thomas JOUAU** Pour moi, c'est évident que le site est trop complexe dans son utilisation. Les liens entre les pages présentent souvent un message d'erreur. De plus, on se perd en raison de leur multiplicité. Ensuite, notre arborescence est bien trop lourde.

**Antoine Malo** Je suis d'accord avec toi, la page d'accueil ne doit contenir que certains éléments comme l'accès à notre catalogue qui décrit les différents types de bouquets, le passage des commandes ainsi que leur suivi et la Foire Aux Questions.

**Thomas JOUAU** Ce serait aussi intéressant que les internautes aient accès à des informations sur notre groupe et que nous puissions avoir une rubrique destinée aux offres d'emploi puisque nous allons poursuivre nos recrutements.

**Marie Raoul** Attention, vous oubliez les promotions et la liste de nos points de vente français et étrangers. D'ailleurs, en ce qui concerne nos voisins européens, nous n'avons pas encore l'uniformité de la langue. Nous devrions nous adapter ; cela me paraît incontournable.

**Julie RAVET** Je pense, en effet, que toutes ces pages sont indispensables. Mais il faudrait aussi donner une nouvelle apparence à notre site.

[...]

### Extrait de la nouvelle page d'accueil du site E-Flora

```
1 <html>
2 <head>
3 <title>La maison des fleurs</title>
4 <meta name="Description" content="E-Flora – Le site de la livraison florale" />
5 <link rel="stylesheet" href="styles/styles.css" type="text/css" />
6 </head>
7 <body>
8 <center>
9 <h5>E FLORA</h5>
10 <p>Bienvenue sur notre site. De la douceur dans tous vos événements sur un simple clic.
11 Choisissez votre <i> bouquet de fleurs</i>, nous garantissons une <b> LIVRAISON
12 RAPIDE</b> </p>
13 <p></p>
14 <p><a href="http://www.e-flora.fr/Lamaisondesfleurs/GroupeEFlora.htm">Qui sommes-nous ?
15 </a> </p>
16 </center>
17 </body>
18 </html>
```

### Extrait de la feuille de styles

```
body
{
margin:0;
font-family: Arial, Helvetica, sans-serif;
border-left-width: 0px; border-right-width: 0px; border-top-width: 0px; border-bottom-
width: 0px;
border-left-style: none; border-right-style: none; border-top-style: none; border-
bottom-style: none;
border-color: white;
background-color: white;
color: black;
}
[...]
```





## FICHE MÉTIER E-commercial(e)

### Répondre aux questions

Le télévendeur renseigne les clients et dissipe leurs inquiétudes. Il apporte une réponse claire et précise à toutes les questions qui lui sont posées : délais, modalités de paiement, possibilités d'échange et de remboursement, existence ou non d'un service clientèle... L'enregistrement des commandes et leur suivi informatique font également partie de ses attributions.

### Un commercial en ligne

Le télévendeur joue un rôle essentiel dans la stratégie de fidélisation de son entreprise. Il propose aux clients de renouveler leur abonnement, leur signale la sortie d'un nouveau produit, attire leur attention sur une offre spéciale... Il mène aussi des enquêtes pour évaluer leur degré de satisfaction.

### Une offre sur mesure

Comme tout commercial, le télévendeur démarche une liste de clients potentiels. Il utilise tous les moyens à sa disposition pour établir un contact : téléphone, courriel... Il cible ses offres en fonction du profil de son interlocuteur (âge, sexe, centres d'intérêt, pouvoir d'achat...) et prépare soigneusement son argumentaire.

### À l'écoute et persévérant

Le télévendeur se distingue par son sens de l'écoute et du contact. Il use de sa force de persuasion pour vendre un produit ou un service. Tenace, il ne se laisse pas facilement décourager et garde son sang-froid en toutes circonstances. Il n'hésite pas à relancer ses interlocuteurs, sans jamais tomber dans le harcèlement. Il doit en permanence faire preuve d'une grande motivation.

### Réactif et diplomate

Ayant un temps limité à consacrer à chacun de ses interlocuteurs, il doit saisir le sens d'une demande dès qu'elle est formulée. Il y apporte le plus rapidement possible une réponse claire et détaillée. Diplomate, il cherche à désamorcer les conflits : un geste commercial permet parfois d'empêcher une résiliation de contrat.

### À l'aise à l'oral et à l'écrit

Avoir une bonne élocution ne suffit pas. Les échanges de courriers électroniques faisant désormais partie du métier, il est nécessaire de bien connaître les règles d'orthographe et de syntaxe. La maîtrise de l'anglais et/ou d'une autre langue étrangère est parfois exigée.

**Un diplôme commercial de niveau bac ou plus est le minimum requis.** Un bac + 2 ou un bac + 3 permettent d'évoluer plus facilement vers un poste à responsabilités.

### Salaire du débutant

De **1 280** à **1 800** euros brut par mois.

**Formations menant au métier :** BTS MUC, BTS NRC, DUT Techniques de Commercialisation...

Extrait de la Fiche Métier E-commercial [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr)  
Office national d'information sur les enseignements et les professions

## Mémo de Thomas JOUAU pour le recrutement des e-commerciaux

Qualités et compétences attendues des candidats aux postes d'e-commerciaux :

- avoir effectué et validé deux années dans l'enseignement supérieur,
- avoir une expérience dans ce métier,
- avoir une bonne élocution, s'exprimer correctement (oral, écrit),
- maîtriser l'anglais et/ou une autre langue selon la zone géographique dont ils seront chargés,
- être capable d'assurer un service de qualité totale au quotidien,
- être persuasif, diplomate, à l'écoute des clients...
- faire preuve d'honnêteté, d'intégrité dans l'exercice de ses missions,
- être capable d'intégrer une structure socialisante (équipe de vente),
- être capable de s'intégrer dans une dynamique de groupe en privilégiant l'entraide et la solidarité dans ses missions, .
- avoir des connaissances sur les outils de communication,
- être capable de promouvoir le développement durable et l'écologie.

Pas de candidats disponibles dans la base de données interne.

Pas de candidats promouvables.

Lancer un appel à candidature le plus large possible pour avoir un vivier de choix.

Recruter : 20 e-commerciaux sur l'hexagone.

Ils seront rémunérés selon la fourchette habituelle correspondant à ce type d'emploi en région parisienne et seront embauchés pour une durée indéterminée.

## Article publié sur le site E-Flora

### **E-FLORA CHOISIT SIAT POUR LE TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES COMMANDES**

En octobre dernier, E-Flora a souhaité mettre en place un système d'automatisation centralisé des commandes sur le centre de Paris. Le logiciel choisi a été retenu pour sa technologie unique, capable de reconnaître automatiquement tous les styles d'écriture et tous les types de champs, mais aussi pour sa capacité à traiter des volumes importants de documents. L'idée est de supprimer les coûts liés au traitement manuel des commandes issues de tous les points de vente.

Le traitement de chaque commande a été ramené de 4 minutes à 45 secondes en quelques mois. Pour parvenir à ce résultat, les recherches se sont évidemment portées sur la dématérialisation des documents (commande reçue et transmission d'ordre de livraison afin d'éviter des saisies génératrices de coûts).

Dans ce nouvel environnement, le travail de saisie des opérateurs a été très allégé. [...].

Les collaborateurs précédemment occupés par les saisies travaillent aujourd'hui au développement de l'entreprise au travers de l'animation des réseaux.

Article publié sur le site [www.e-flora.fr](http://www.e-flora.fr)

**Programme d'élaboration d'une facture sous VBA**

```
1 Sub EFLORA() **** Début du programme
2   ' Déclaration des variables
3     Dim nomclient As String
4     Dim bouquet As Integer
5     Dim livraison As String
6     Dim autreBouquet As String
7     Dim total As Integer
8     Dim remise As Integer
9     Dim HT As Double
10    Dim TVA As Double
11    Dim TTC As Double
12    ' Déclaration des constantes
13    Const livprovince As Integer = 30
14    Const livetranger As Integer = 70
15    ' Initialisation de certaines variables
16    total = 0
17    autreBouquet = "0"
18    TVA = 7 %
19    ' Début des instructions
20    ' Entrée du nom du client
21    nomclient = InputBox("Indiquez le nom du client")
22    ' Début de la boucle
23    While autreBouquet = "0"
24      bouquet = InputBox("Indiquez le prix du bouquet HT")
25      total = total + bouquet
26      ' On continue ou on arrête ?
27      autreBouquet = InputBox("Un autre bouquet ? (O/N)")
28    Wend
29    ' Application éventuelle d'une remise
30    If total > 100 Then
31      total = total * 0.9
32    End If
33    livraison = InputBox("Indiquez le lieu de livraison : 1 = Paris, 2 = Province, 3 = Etranger")
34    If livraison = 2 Then
35      total = total + livprovince
36    Else
37      If livraison = 3 Then
38        total = total + livetranger
39      End If
40    End If
41    'affichage des résultats et fin du programme EFLORA
42    MsgBox ("la facturation HT pour le client " & nomclient & " est de " & total & " €")
43 End Sub
```