BTS MCO — ADOC · 1ère année

Chapitre 06 — Mise en application

Évaluation de l'Action Commerciale

1 dossier · 6 questions

Dossier 1 · Dossier unique · Évaluation complète

GourmetMarché — Évaluer et piloter l'action commerciale d'une épicerie fine



GourmetMarché vient de mener une action commerciale sur 3 mois. Son gérant doit évaluer les résultats (animation, mise en avant produits, promotions) pour décider de la reconduire ou de l'adapter.

■ Document 1 — Tableau de bord GourmetMarché — Action commerciale T3 2024

Données comparatives N-1 / T3 2024

Indicateur	T3 N-1 (réf.)	T3 2024 (action)	Objectif fixé
CA mensuel moyen	18 400 €	21 800 €	22 000 €
Panier moyen	28 €	34 €	32 €
Passages / mois	657	641	720
Taux fidélité clients	61 %	68 %	70 %
Marge brute	42 %	38 %	40 %
Coût de l'action	—	2 800 €	2 500 €

■ Questions de mise en application

Question 1

Calculez l'écart entre le CA réalisé et l'objectif fixé. Calculez la progression vs N-1. Commentez.

■ Éléments de réponse

Écart objectif : 21 800 – 22 000 = –200 € (–0,9 % sous l'objectif)

Progression vs N-1 : (21 800 – 18 400) / 18 400 = +18,5 % — excellente progression malgré l'objectif manqué de justesse.

Question 2

Analysez l'évolution du panier moyen. Comment le CA est-il proche de l'objectif malgré une baisse des passages ?

■ Éléments de réponse

Panier moyen : +6 € (+21,4 %), objectif 32 € dépassé. Passages : –2,4 %. CA = Passages × Panier.

Compensation positive : la hausse de panier compense la baisse de passages. 641 × 34 = 21 794 € ≈ 21 800 € ■

Question 3

La MB est passée de 42 % à 38 %. Calculez la MB en valeur pour T3 2024 et T3 N-1. Interprétez.

■ Éléments de réponse

MB T3 2024 : 21 800 × 38 % = 8 284 € | MB T3 N-1 : 18 400 × 42 % = 7 728 €

Progression en valeur : +556 € (+7,2 %) — malgré la baisse du taux, la marge absolue progresse grâce au CA.

Question 4

Le coût est de 2 800 € pour un budget de 2 500 €. Calculez le dépassement et évaluez le ROI.

■ Éléments de réponse

Dépassement : 300 € (+12 %). Gain CA supplémentaire : 3 400 × 38 % = 1 292 €

ROI court terme négatif, mais fidélité +7 pts assure un bénéfice durable — ROI cumulé sur 12 mois positif.

Question 5

Construisez un bilan synthétique (indicateurs verts / oranges-rouges) et tirez une conclusion globale.

■ Éléments de réponse

VERTS ■ : Panier moyen 34 € (obj. 32 €) | CA quasi-atteint | Fidélité +7 pts

ORANGES ■■ : Passages 641 (obj. 720) | MB 38 % (obj. 40 %) | Budget dépassé ■

Reconduire avec 2 ajustements : renforcer la comm. externe (trafic) et mieux encadrer les remises (marge).

Question 6

Proposez deux indicateurs complémentaires pour affiner l'évaluation lors de la prochaine action.

■ Éléments de réponse

Taux de transformation (entrants → acheteurs) : identifier si le problème est à l'entrée ou en magasin.

CA par segment client (nouveaux vs fidèles) : mesurer l'effet recrutement de l'action.

■ Évaluer une action commerciale = mesurer l'écart objectifs/résultats sur CA, panier, trafic, fidélité, marge, coût. Le ROI doit intégrer les effets durables (fidélisation) au-delà des résultats immédiats.
