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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTSA TC, veuillez visiter :
btsatc.fr/annales-sujets-et-corriges

BTSA Technico-commercial

Session 2026 • Code sujet : **26-BTSA-TC-E6** • Durée : **85 minutes** • Coefficient : **1**
par capacité intermédiaire évaluée

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyser l'activité et organiser l'équipe commerciale** (3 questions) — **Page 3**
2. **Accompagner les vendeurs et fédérer l'équipe** (2 questions) — **Page 5**
3. **Gérer la réclamation et les tensions dans une situation à enjeu** (3 questions) — **Page 7**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://btsatc.fr/assets/annales/btsa-tc/E6 - Manager une équipe commerciale/2026/BTSA TC - E6 - Manager une équipe commerciale - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyser l’activité et organiser l’équipe commerciale

Vous êtes responsable de l’équipe commerciale d’AgriConseil Littoral, une agence qui vend et conseille des équipements de fenaison et des pièces détachées. À partir des données d’organisation et de résultats, vous devez analyser l’activité, distinguer les constats des hypothèses et proposer un plan d’organisation mesurable pour les quatre prochaines semaines.

Capacité C6.1 : Optimiser l’activité de l’équipe

Question 1.1. Présentez un diagnostic argumenté des résultats commerciaux de l’agence. Appuyez-vous sur au moins deux indicateurs calculés à partir des données du DT 2 et expliquez leur intérêt pour le pilotage de l’équipe.

Indicateur	Calcul	Résultat	Intérêt pour le pilotage
Atteinte de l’objectif de visites	70 / 80 × 100	87,5 %	Mesure l’activité de prospection à relancer.
Atteinte de l’objectif de ventes	18 / 24 × 100	75 %	Quantifie l’écart à l’objectif commercial.
Évolution des visites	70 - 76	-6 visites	Repère le recul de l’activité.
Taux de transformation de l’agence	18 / 70 × 100	25,7 %	Suit la capacité des visites à aboutir à une vente.
Taux individuel le plus faible	Yanis : 3 / 16 × 100	18,75 %	Cible un accompagnement individualisé.

L’agence est sous ses deux objectifs mensuels : 70 visites pour 80 attendues et 18 ventes pour 24. Les ventes diminuent également par rapport au mois précédent, de 20 à 18. Les taux individuels sont de 22,2 % pour Lina, 30 % pour Marc, 18,75 % pour Yanis et 31,25 % pour Élodie. Yanis présente le taux le plus faible. Ces indicateurs orientent les priorités de suivi, mais ne prouvent pas les causes des écarts : la qualité des visites, les opportunités et les contraintes des portefeuilles restent à examiner.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Objectifs de visites et de ventes non atteints, activité en recul. Le taux de transformation le plus faible est celui de Yanis : 18,75 %.

Question 1.2. Repérez deux facteurs organisationnels ou managériaux susceptibles d’expliquer les difficultés observées. Pour chacun, précisez les informations à vérifier avant de conclure.

1. **Comptes rendus tardifs :** seuls 60 % sont saisis dans les deux jours. Cela peut réduire la visibilité sur les prospects et les relances. Vérifier avec les commerciaux les contraintes de saisie, leur usage du logiciel et les motifs des retards avant d’en déduire une cause.
2. **Adéquation entre compétences et charge :** Lina souhaite progresser en conclusion, Yanis se forme aux matériels de fenaison et Élodie signale une charge accrue d’après-vente. Ces facteurs peuvent limiter le temps commercial ou la conversion. En entretien, vérifier la répartition réelle du suivi, les pratiques de vente, les besoins de formation et les difficultés rencontrées sur les portefeuilles.

✓ RÉPONSE À RETENIR

À vérifier : les obstacles à la saisie rapide des comptes rendus et l'adéquation entre compétences, charge de travail et besoins des portefeuilles.

Question 1.3. Proposez une organisation de l'activité pour les quatre prochaines semaines, en précisant les objectifs collectifs, la répartition des priorités et les modalités de suivi. Vos propositions doivent être mesurables et compatibles avec les moyens indiqués dans les documents.

Sur les quatre semaines, viser au minimum 80 visites qualifiées et 24 ventes de matériels, soit 20 visites et 6 ventes par semaine pour l'équipe. Répartir les visites selon les portefeuilles : Lina au nord, Yanis au sud, Marc auprès des entreprises de travaux agricoles et Élodie sur les pièces et renouvellements, en préservant son temps de suivi après-vente.

Chaque lundi, examiner les visites, ventes, relances et comptes rendus saisis sous deux jours. Fixer comme cible de progrès 100 % de saisies dans ce délai. Utiliser l'heure hebdomadaire de partage pour travailler les pratiques de vente et consacrer la demi-journée d'accompagnement disponible à un suivi individuel tournant, notamment pour Yanis et Lina. Ajuster les priorités chaque semaine selon les résultats et les besoins exprimés.

✓ RÉPONSE À RETENIR

En quatre semaines : au moins 80 visites qualifiées, 24 ventes et une saisie des comptes rendus sous deux jours, suivies chaque semaine.

2. Accompagner les vendeurs et fédérer l’équipe

La direction attend des actions qui améliorent les résultats sans réduire le management à la pression sur les objectifs. Les propositions doivent tenir compte des compétences, de l’expérience et des contraintes de chaque commercial, ainsi que du temps disponible pour l’accompagnement et le partage de pratiques.

Capacité C6.1 : Accompagner individuellement les vendeurs et mobiliser le collectif

Question 2.1. Décrivez un entretien de suivi que vous conduiriez avec la commerciale dont le taux de transformation est le plus faible. Précisez les faits à présenter, les questions à poser, les besoins à identifier et les objectifs de progression à convenir.

Le taux le plus faible est celui de Yanis, et non celui de Lina. Je présente le résultat sans jugement, puis j’explore son intégration récente et sa montée en compétences sur les matériels de fenaison.

Repère	Calcul	Résultat
Yanis, dernier mois	3 ventes / 16 visites × 100	18,75 %

Je lui demande où se situent les difficultés, quelles objections reviennent et quel soutien serait utile. Nous convenons d’un accompagnement ciblé et, sur quatre semaines, de 20 visites qualifiées et 4 ventes, avec un bilan hebdomadaire.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Entretien de progrès avec Yanis : viser 20 visites qualifiées et 4 ventes en quatre semaines, avec accompagnement et bilan hebdomadaire.

Question 2.2. Proposez deux actions collectives permettant de renforcer la coopération et le partage de pratiques. Pour chaque action, indiquez un responsable, une échéance et un indicateur permettant d’en apprécier l’effet.

Les deux actions utilisent les moyens prévus : une heure hebdomadaire de partage et le logiciel commun. Elles associent les expériences de l’équipe et suivent à la fois la participation et l’amélioration des transmissions.

Action	Responsable	Échéance	Indicateur
Atelier hebdomadaire : conseil fenaison, objections et conclusion	Responsable d’équipe, avec un animateur commercial différent chaque semaine	Une heure par semaine pendant quatre semaines	4 ateliers réalisés et 4 pratiques formalisées
Revue collective des comptes rendus et transmissions après-vente	Responsable d’équipe et équipe commerciale	Chaque lundi, bilan en fin de période	Taux de comptes rendus saisis sous deux jours supérieur à 60 %

La responsable mesure les résultats au départ puis à la fin des quatre semaines et ajuste l’accompagnement si nécessaire.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Quatre ateliers et quatre revues collectives en quatre semaines, avec formalisation des pratiques et progression du taux de comptes rendus saisis sous deux jours.

3. Gérer la réclamation et les tensions dans une situation à enjeu

L'EARL des Prés Salés réclame après la livraison d'une faucheuse, car deux pièces annoncées disponibles auraient manqué à la livraison, et demande une réponse sous deux jours ouvrés. La situation a provoqué un échange tendu entre Élodie et Marc, tandis que la disponibilité des pièces, la livraison et la traçabilité des appels restent à vérifier.

Capacité C6.2 : Analyser une situation à enjeu particulier et mettre en œuvre une réponse adaptée

Question 3.1. Analysez les enjeux et les risques de la situation pour le client, l'équipe et l'agence. Distinguez les éléments établis de ceux qui restent à vérifier.

Éléments établis ou rapportés	Enjeux et risques	À vérifier
Faucheuse de 18 600 € HT livrée le 12 mai. Le client déclare que deux pièces annoncées disponibles manquaient et signale deux appels sans réponse ferme.	Possible gêne pour l'exploitation, insatisfaction et perte de confiance.	Commande, disponibilité annoncée, bon de livraison, préparation, stock et traces des appels.
Réclamation écrite reçue le 16 mai ; aucun compte rendu d'appel enregistré.	Risque de réponse tardive et de suivi incomplet.	Autres traces des appels et échanges avec les personnes concernées.
Désaccord entre Élodie et Marc, échange tendu en réunion ; aucune faute individuelle établie.	Risque de dégradation de la coopération et de perturbation de l'activité.	Écouter séparément les salariés et reconstituer la transmission de l'information.

Les déclarations du client doivent être confrontées aux documents avant de conclure ou de promettre une solution.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Réclamation urgente avec risques pour la relation client et la coopération. Livraison, appels et transmission interne restent à vérifier ; aucune faute individuelle n'est établie.

Question 3.2. Présentez les étapes de traitement de la réclamation, depuis le premier contact avec le client jusqu'à la réponse apportée. Indiquez les informations à recueillir, les interlocuteurs à associer, les engagements à ne prendre qu'après vérification et les modalités de suivi.

1. **Accuser réception :** contacter le client et confirmer la prise en charge sous deux jours ouvrés après réception, recueillir les pièces concernées et l'impact pour son exploitation.
2. **Vérifier :** consulter commande, conditions convenues, bon de livraison, préparation et stock ; rechercher les traces d'appels et interroger Marc, Élodie et le service après-vente.
3. **Piloter :** désigner un interlocuteur unique, qui consigne les échanges et fixe une date de mise à jour.
4. **Répondre et suivre :** communiquer les faits vérifiés et une solution réalisable. Ne confirmer ni disponibilité ni date de livraison sans vérification ; si le dossier n'est pas résolu, préciser au client la prochaine échéance de suivi, puis confirmer la clôture.

Plan de traitement de la réclamation complété

Plan de traitement et de suivi de la réclamation

Étape	Action	Interlocuteur concerné	Échéance ou preuve de suivi
1	Accuser réception	Client	Sous 2 jours ouvrés
2	Vérifier	Marc, Élodie, SAV	Avant engagement
3	Piloter le dossier	Responsable équipe	Jusqu'à clôture
4	Répondre, suivre	Pilote et client	Mise à jour, clôture

À compléter par le candidat.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accuser réception sous deux jours ouvrés, vérifier les faits, désigner un pilote, puis répondre et suivre une solution vérifiée.

Question 3.3. Proposez une intervention managériale auprès des salariés concernés afin de traiter les tensions et d'en prévenir l'aggravation. Précisez les règles de communication et les actions de suivi à mettre en place.

Je reçois Élodie et Marc séparément pour écouter leur version, distinguer faits et ressentis, puis organiser un échange de régulation. Je rappelle que l'objectif est la continuité du service au client, sans attribuer de faute avant vérification.

- Chacun s'exprime à tour de rôle, s'appuie sur des faits, écoute sans interrompre et évite les accusations personnelles.
- Nous clarifions le circuit de transmission des réclamations, la désignation d'un interlocuteur et la saisie systématique des appels dans le logiciel.
- Je vérifie l'application de ces règles lors des réunions suivantes et réalise un point individuel avec les deux salariés.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écoute individuelle, régulation fondée sur les faits, circuit de transmission clarifié et suivi régulier des deux salariés.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale du BTSA Technico-commercial, session 2026, porte le code 26-BTSA-TC-E6 et dure 85 minutes. Le coefficient est de 1 par capacité intermédiaire évaluée. À partir du cas fictif d'AgriConseil Littoral, elle évalue le diagnostic commercial, l'organisation et l'accompagnement d'une équipe, ainsi que le traitement d'une réclamation client et la régulation des tensions.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Taux de transformation individuel = ventes de matériels / visites qualifiées × 100.
- Atteinte de l'objectif collectif de visites = visites réalisées / 80 × 100 ; atteinte de l'objectif de ventes = ventes réalisées / 24 × 100.
- Comparer les résultats entre périodes et aux objectifs permet d'objectiver le diagnostic, sans établir à lui seul les causes des écarts.
- Accuser réception d'une réclamation sous deux jours ouvrés, vérifier les éléments de commande et de livraison, puis désigner un interlocuteur de suivi.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les faits établis des hypothèses et préciser les vérifications nécessaires avant de conclure.
- Calculer les indicateurs avec les données et dénominateurs corrects, puis expliquer leur utilité pour le pilotage.
- Formuler des actions mesurables en précisant responsable, échéance et indicateur, dans les moyens disponibles.
- Respecter le délai de réponse, vérifier les pièces et la livraison avant tout engagement, et écouter séparément les salariés concernés.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux de transformation demandé dans le sujet ?

Divisez le nombre de ventes de matériels par le nombre de visites qualifiées, puis multipliez par 100. Appliquez la même formule à chaque commercial pour comparer les résultats, sans déduire automatiquement la cause des écarts.

Q : Comment distinguer constats et hypothèses dans le diagnostic ?

Présentez d'abord les données vérifiables, comme le nombre de visites, de ventes et de comptes rendus saisis. Formulez ensuite les explications possibles comme des hypothèses, en indiquant les échanges ou vérifications nécessaires pour les confirmer.

Q : Comment se déroule l'épreuve et comment gérer le temps ?

Le candidat dispose d'une heure de préparation, puis présente son analyse et ses propositions pendant cinq minutes. L'entretien avec le jury dure vingt minutes et approfondit l'analyse ainsi que les capacités de management attendues.

Q : Quels éléments de notation et critères faut-il prendre en compte ?

Les parties 1, 2 et 3 valent respectivement 7, 6 et 7 points. Le sujet évalue les capacités de management indiquées dans chaque partie; le coefficient est de 1 par capacité intermédiaire évaluée.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsatc.fr/assets/annales/btsa-tc/E6 - Manager une équipe commerciale/2026/BTSA TC - E6 - Manager une équipe commerciale - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTSA Technico-Commercial : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.