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 :
formav.co/explorer

SESSION 2026
Métropole - Antilles - Guyane - Réunion

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR AGRICOLE - TECHNICO-COMMERCIAL
ÉPREUVE E6 : MANAGER UNE ÉQUIPE COMMERCIALE

Coefficient : 1 par capacité intermédiaire évaluée **Durée : 85 minutes**

Matériel autorisé : **Aucune règle spécifique relative à la calculatrice n'est prévue pour cette épreuve orale.**

Le sujet comporte **8 pages** numérotées de 1/8 à 8/8. Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet et les documents d'appui sont mis à disposition pendant la préparation. Le candidat dispose de feuilles de brouillon et d'un stylo. Aucun document personnel n'est autorisé.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE : AGRICONSEIL LITTORAL, AGENCE DE VENTE ET DE CONSEIL EN MATÉRIELS AGRICOLES, SAINT-GILLES-CROIX-DE-VIE (VENDÉE)

Vous êtes responsable de l'équipe commerciale de l'agence AgriConseil Littoral. L'équipe vend et conseille des équipements de fenaison et des pièces détachées auprès d'exploitations agricoles et d'entreprises de travaux agricoles. À la suite d'une baisse des résultats, de tensions dans l'équipe et d'une réclamation d'un client important, la direction vous demande d'analyser la situation et de proposer des actions adaptées.

Vous disposez d'une heure de préparation, puis vous présentez votre analyse et vos propositions pendant cinq minutes. Un entretien de vingt minutes avec le jury permet d'approfondir l'analyse et d'évaluer les capacités de management attendues. L'évaluation porte sur l'optimisation de l'activité de l'équipe et la gestion d'une situation à enjeu particulier.

Les documents sont fictifs et constituent l'ensemble des données nécessaires à l'analyse de la situation présentée.

PARTIE 1 : Analyser l'activité et organiser l'équipe commerciale (7 points)

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

À partir des documents DT 1 et DT 2, analysez les résultats de l'équipe et les conditions dans lesquelles son activité est organisée. Distinguez les constats établis par les données des hypothèses qui nécessiteraient un échange avec les salariés.

1.1 (3 points) 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 explicitez leur intérêt pour le pilotage de l'équipe.

1.2 (2 points) Repérez deux facteurs organisationnels ou managériaux susceptibles d'expliquer les difficultés observées. Pour chacun, précisez les informations à vérifier avant de conclure.

1.3 (2 points) Proposez une organisation de l'activité pour les quatre prochaines semaines : objectifs collectifs, répartition des priorités et modalités de suivi. Vos propositions doivent être mesurables et compatibles avec les moyens indiqués dans les documents.

PARTIE 2 : Accompagner les vendeurs et fédérer l'équipe (6 points)

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

La direction attend des actions qui améliorent les résultats sans réduire le management à la seule pression sur les objectifs. Votre réponse doit tenir compte des compétences, de l'expérience et des contraintes de chaque membre de l'équipe.

2.1 (3 points) 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.

2.2 (3 points) 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.

PARTIE 3 : Gérer la réclamation et les tensions dans une situation à enjeu (7 points)

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

Le DT 3 décrit une réclamation portant sur une livraison et les tensions apparues dans l'équipe après cet incident. Vous devez proposer une réponse qui prenne en compte le client, les salariés concernés, la continuité de l'activité et la prévention de nouvelles difficultés.

3.1 (2 points) Analysez les enjeux et les risques de la situation pour le client, l'équipe et l'agence. Distinguez les éléments établis des éléments qui restent à vérifier.

3.2 (3 points) 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.

3.3 (2 points) Proposez une intervention managériale auprès des salariés concernés afin de traiter les tensions et de prévenir leur aggravation. Précisez les règles de communication et les actions de suivi à mettre en place.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : AGRICONSEIL LITTORAL : ORGANISATION ET OBJECTIFS DE L'AGENCE

L'agence compte quatre commerciaux et une responsable d'équipe. Les commerciaux assurent la prospection, les visites, la vente de matériels et de pièces, ainsi que le suivi après-vente. Une réunion d'équipe a lieu chaque lundi matin. Les visites sont planifiées par chaque commercial dans le logiciel partagé, mais les comptes rendus ne sont pas toujours saisis le jour même.

Objectifs fixés pour le prochain mois : réaliser au moins 80 visites qualifiées pour l'ensemble de l'équipe, obtenir au moins 24 ventes de matériels et assurer un premier retour au client dans les deux jours ouvrés suivant une réclamation. La responsable peut consacrer une demi-journée par semaine à l'accompagnement individuel. Une session interne de partage de pratiques d'une heure peut être organisée chaque semaine.

Composition de l'équipe commerciale

Commercial	Expérience dans la fonction	Portefeuille principal	Élément de contexte communiqué
Lina	3 ans	Exploitations agricoles, secteur nord	À l'aise en conseil technique, souhaite progresser dans la conclusion des ventes.
Marc	12 ans	Entreprises de travaux agricoles	Bonne connaissance des clients historiques, réticent à saisir systématiquement les comptes rendus.
Yanis	1 an	Exploitations agricoles, secteur sud	En montée en compétences sur les matériels de fenaison.
Élodie	5 ans	Pièces et renouvellement de matériels	Signale une charge accrue liée aux demandes de suivi après-vente.

Données internes de l'agence fournies pour l'épreuve.

DT 2 : RÉSULTATS COMMERCIAUX DES TROIS DERNIERS MOIS

Les objectifs mensuels sont identiques pour chaque commercial : 20 visites qualifiées et 6 ventes de matériels. Le taux de transformation est calculé ainsi : nombre de ventes de matériels divisé par nombre de visites qualifiées, puis multiplié par 100. Les résultats ci-dessous sont extraits du suivi de l'agence. Ils ne permettent pas, à eux seuls, d'établir les causes des écarts.

Au cours du dernier mois, l'équipe a enregistré 70 visites qualifiées et 18 ventes de matériels. Le mois précédent, elle avait enregistré 76 visites et 20 ventes. Le taux de retour des comptes rendus dans le logiciel partagé, dans les deux jours suivant la visite, est de 60 % le dernier mois.

Activité et ventes du dernier mois

Commercial	Visites qualifiées	Ventes de matériels	Réclamations clients reçues sur le portefeuille
Lina	18	4	0
Marc	20	6	1
Yanis	16	3	0
Élodie	16	5	2
Total agence	70	18	3

Données du tableau de bord de l'agence.

Indicateurs et règles de calcul

Indicateur	Donnée ou formule	Interprétation attendue
Taux de transformation individuel	Ventes de matériels / visites qualifiées × 100	Part des visites qualifiées ayant abouti à une vente de matériel.
Atteinte de l'objectif de visites de l'équipe	Visites réalisées / 80 × 100	Comparaison de l'activité observée avec l'objectif mensuel de visites.
Atteinte de l'objectif de ventes de l'équipe	Ventes réalisées / 24 × 100	Comparaison des ventes observées avec l'objectif mensuel de ventes.
Écart mensuel de visites	70 visites moins 76 visites	Évolution du nombre de visites entre les deux derniers mois.

Les calculs peuvent être réalisés pendant la préparation ; toute démarche cohérente est acceptée.

DT 3 : RÉCLAMATION CLIENT ET SITUATION AU SEIN DE L'ÉQUIPE

Le client concerné est l'EARL des Prés Salés, exploitation située à Commequiers. Il a acheté une faucheuse pour un montant de 18 600 euros hors taxes. La livraison a eu lieu le 12 mai. Le client indique que deux pièces annoncées comme disponibles lors de la commande manquaient à la livraison. Il affirme avoir appelé l'agence le 13 mai et le 15 mai sans obtenir de date de réponse ferme. À la date du présent sujet, la disponibilité réelle des pièces et la traçabilité des appels n'ont pas encore été vérifiées.

La réclamation écrite, reçue le 16 mai, demande une réponse sous deux jours ouvrés. Élodie estime avoir transmis l'information à Marc, qui avait suivi la commande. Marc indique ne pas avoir reçu de demande écrite et considère que la réclamation relève du service après-vente. Aucun compte rendu d'appel n'est enregistré dans le logiciel partagé. Lors d'une réunion, un échange tendu a eu lieu entre les deux salariés en présence de l'équipe. Aucun élément du dossier ne permet de conclure à une faute individuelle.

La procédure interne prévoit de confirmer la réception de toute réclamation sous deux jours ouvrés, de vérifier les éléments de commande et de livraison avant de prendre un engagement, puis de désigner un interlocuteur chargé du suivi jusqu'à la clôture du dossier.

Éléments disponibles et vérifications à effectuer

Élément	Information disponible	Vérification ou action nécessaire
Commande	Faucheuse, valeur de 18 600 euros hors taxes	Consulter le bon de commande et les conditions convenues.
Livraison	Le client indique que deux pièces annoncées manquaient	Comparer le bon de livraison, le dossier de préparation et le stock.
Appels	Deux appels déclarés par le client, aucune trace dans le logiciel	Interroger les personnes concernées et rechercher les autres traces disponibles.
Équipe	Désaccord entre Élodie et Marc, échange tendu en réunion	Écouter séparément les salariés avant un échange de régulation.
Échéance	Demande écrite reçue le 16 mai, réponse attendue sous deux jours ouvrés	Accuser réception dans le délai et fixer une échéance de suivi vérifiable.

Synthèse des informations communiquées à la responsable d'équipe.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Support de préparation orale : diagnostic et plan d'action **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Utilisez ce support pour organiser votre préparation. Vous pouvez le compléter pendant le temps de préparation. Il n'est pas remis au jury et ne remplace pas l'exposé oral.

Synthèse du diagnostic et des actions proposées

Constat étayé par les données	Information à vérifier	Action proposée	Responsable et échéance	Indicateur de suivi
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat pendant la préparation.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Support de préparation orale : traitement de la réclamation **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Classez les étapes dans un ordre cohérent et notez les précautions managériales utiles. Ce document constitue un support de préparation orale et n'est pas remis au jury.

Plan de traitement et de suivi de la réclamation

Étape	Action	Interlocuteur concerné	Échéance ou preuve de suivi
1	.....	.....	.....
2	.....	.....	.....
3	.....	.....	.....
4	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.