



SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'ÉPREUVE	9
OBJECTIF DE L'ÉPREUVE	9
ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES CONCERNÉES	9
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE EN DEUX ÉTAPES	9
CONTENU DU DOSSIER	10
CONTENU DE CHAQUE COMPÉTENCE	10
PRÉSENTATION D'UNE FICHE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES (FICHE BILAN)	11
1 LA RELATION COMMERCIALE ET SON CONTEXTE	13
SECTION 1 LA NOTION DE RELATION COMMERCIALE	15
SECTION 2 LES RELATIONS COMMERCIALES & LES UNITÉS COMMERCIALES	18
SCHÉMA DE SYNTHÈSE - LA RELATION COMMERCIALE	22
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	22
QCM	23
RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS	24
2 LA CLIENTÈLE DE L'UNITÉ COMMERCIALE	27
SECTION 1 LA ZONE DE CHALANDISE	29
LA ZONE DE CHALANDISE	29
LA REPRÉSENTATION DE LA ZONE DE CHALANDISE	29
SECTION 2 LE CALCUL DU CHIFFRE D'AFFAIRES PRÉVISIONNEL	32
SECTION 3 LE POTENTIEL D'UNE IMPLANTATION SUR UNE ZONE DE CHALANDISE	33
SCHÉMA DE SYNTHÈSE - L'ANALYSE D'UNE ZONE DE CHALANDISE	37
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	37
QCM	38
RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS : LAMY OPTIC	39
3 LE COMPORTEMENT DES CLIENTS DE L'UNITÉ COMMERCIALE	43
SECTION 1 LA DÉCISION D'ACHAT	45
SECTION 2 LE CHOIX D'UNE UNITÉ COMMERCIALE PAR LE CLIENT	48
SECTION 3 LES MÉTHODES, LES OUTILS & LES SOURCES D'INFORMATION À DISPOSITION DE L'UC	54
SCHÉMA DE SYNTHÈSE - LES ÉTAPES DU PROCESSUS D'ACHAT	55
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	55
QCM	56

RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS	57
MÉTHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE	57
4 LA CONCURRENCE & LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DE L'UNITÉ COMMERCIALE	59
SECTION 1 L'ANALYSE DE LA CONCURRENCE LOCALE	61
SECTION 2 LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DE L'UNITÉ COMMERCIALE	65
SCHÉMA DE SYNTHÈSE - LA MATRICE LCAG	69
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	70
QCM	71
RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS	72
5 L'ORGANISATION MANAGÉRIALE & LES RESSOURCES HUMAINES	77
SECTION 1 L'ORGANISATION DES UNITÉS COMMERCIALES	79
SECTION 2 LA RELATION COMMERCIALE ET LES RESSOURCES HUMAINES	81
SECTION 3 LES EMPLOIS LIÉS À LA RELATION COMMERCIALE DANS UNE UNITÉ COMMERCIALE	89
SCHÉMA DE SYNTHÈSE - LIEN ENTRE LES RESSOURCES HUMAINES & LA RELATION COMMERCIALE	96
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	96
QCM	97
RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS : CAUDALIE	98
6 L'AGENCEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE	101
SECTION 1 LES ENJEUX DE L'AGENCEMENT	102
SECTION 2 LES RÈGLES D'AMÉNAGEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE	106
SECTION 3 LES RÈGLES DE MARCHANDISAGE	110
SCHÉMA DE SYNTHÈSE - LES ENJEUX DE L'AGENCEMENT	114
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	114
QCM	115
RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS : ZADIG & VOLTAIRE	116
7 LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	121
SECTION 1 LES NOTION D'ACHAT, D'APPROVISIONNEMENT & DE LOGISTIQUE	123
SECTION 2 LES ACHATS	126
LES ÉTAPES DE L'ACHAT	126
LES SYSTÈMES D'ACHAT	127
SECTION 3 LA GESTION DES STOCKS	129
STOCK MINIMUM, MAXIMUM, D'ALERTE ET DE SÉCURITÉ	130
LOI DE PARETO ET MÉTHODE « ABC »	130

LA MÉTHODE DE WILSON	131
SECTION 4 LA LOGISTIQUE	132
SCHÉMA DE SYNTHÈSE	136
LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !	136
QCM	137
RÉUSSIR L'EXAMEN - ÉTUDE DE CAS : CARREFOUR	138
8 CORRECTION DES EXERCICES	145
CHAPITRE 1	147
CHAPITRE 2	148
CHAPITRE 3	150
CHAPITRE 4	153
CHAPITRE 5	154
CHAPITRE 6	155
CHAPITRE 7	156