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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

GESTION DE LA PME

ÉPREUVE E4 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

SESSION 2026

Durée : 4 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
GESTION DE LA PME	6

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Le candidat utilise le poste informatique, le PGI, le tableur et les documents mis à sa disposition par le centre d'examen, ainsi que les ressources personnelles et productions prévues pour l'épreuve, dans les conditions fixées par le centre.

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

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE : MAISON CÉRÈS, SAS DE 18 SALARIÉS, ENTREPRISE DE FABRICATION ET DE VENTE DE MOBILIER PROFESSIONNEL SUR MESURE, SITUÉE À NANTES

Maison Cérès conçoit et commercialise du mobilier d'accueil destiné principalement aux hôtels, aux commerces et aux espaces de travail. Elle emploie 18 salariés et réalise une partie de son activité auprès de clients professionnels. Elle se différencie par la fabrication à la commande, la personnalisation des produits et un suivi individualisé des projets.

Vous assistez la responsable administrative et commerciale. Vous devez traiter un dossier client relatif à une commande personnalisée, contribuer au suivi des fournisseurs et exploiter des données commerciales et financières. Vous disposez des documents techniques joints et d'un environnement informatique comprenant un PGI et un tableur.

L'épreuve ponctuelle comprend 60 minutes de préparation puis une interrogation orale d'une durée maximale de 60 minutes. L'interrogation porte sur le parcours professionnel du candidat et son dossier, la présentation d'un travail réalisé avec le PGI et le tableur, une simulation de communication orale suivie de son analyse, puis un entretien portant sur une situation de communication écrite. Les travaux ci-dessous structurent les éléments du cas et sont évalués sur 20 points.

Les données chiffrées du cas sont exprimées hors taxes, sauf indication contraire. Les données de l'entreprise et les situations commerciales présentées constituent le contexte du dossier d'évaluation.

Partie 1 : Traiter une situation contractuelle et une demande client (7 points)

Analyse juridique appliquée à la gestion de la relation client

Le client professionnel Hôtel Rivage a commandé à Maison Cérès 12 comptoirs d'accueil personnalisés. Le devis signé le 4 juin 2026 indique un prix total de 18 000 € HT, une livraison prévue le 30 juin 2026 et une fabrication selon les dimensions et finitions détaillées au devis. Le client a versé 30 % du prix à la commande. Le devis ne comporte aucune clause de rétractation ni de résiliation unilatérale. Le 18 juin, alors que la fabrication a commencé, le client demande l'annulation de la commande au motif que son projet d'aménagement est reporté. Il demande le remboursement de la somme versée. La somme versée est désignée comme un acompte sur le devis.

Vous vous appuierez sur les DT 1 et DT 2. Votre réponse juridique doit suivre les étapes suivantes : qualification juridique des faits, détermination du problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée au regard de l'espèce. Vous préparerez ensuite une réponse orale professionnelle au client, en tenant compte de la situation commerciale et des intérêts de la PME.

Éléments de la commande Hôtel Rivage

Élément	Donnée
Date de signature du devis	4 juin 2026
Prix total	18 000 € HT
Acompte versé	30 % du prix, soit 5 400 € HT
Livraison prévue	30 juin 2026
État de fabrication au 18 juin	Fabrication commencée
Demande du client	Annulation et remboursement de la somme versée

Données extraites du devis et du suivi de commande.

1.1 (2,5 points) Présentez l'analyse juridique de la situation selon les quatre étapes demandées : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable et solution motivée. Distinguez notamment l'acompte des arrhes et mobilisez les documents du DT 1.

1.2 (1,5 point) Indiquez les éléments que vous vérifieriez dans le PGI et dans le dossier commercial avant de répondre définitivement au client. Précisez les pièces ou informations à conserver pour assurer la traçabilité de la commande et des échanges.

1.3 (3 points) Préparez puis jouez un échange téléphonique avec le client. Présentez les étapes de votre conduite d'entretien, formulez une réponse argumentée à la demande de remboursement et proposez une issue commerciale réaliste. Après la simulation, analysez votre communication et indiquez les améliorations que vous apporteriez.

Partie 2 : Sélectionner un fournisseur et sécuriser le suivi des achats (7 points)

Analyse des besoins, comparaison des fournisseurs et communication écrite

Maison Cérès doit renouveler son approvisionnement en panneaux décoratifs destinés aux commandes personnalisées. Le besoin prévisionnel est de 240 panneaux par an. Le cahier des charges impose une épaisseur de 18 mm, une certification de gestion durable des forêts, une livraison sous 10 jours ouvrés et un taux de produits non conformes inférieur ou égal à 2 %. Les fournisseurs ont transmis les offres présentées au DT 2. La PME souhaite éviter les ruptures de stock tout en maîtrisant le coût d'achat et l'impact environnemental.

Vous analyserez les offres, les risques de dépendance et les facteurs de l'environnement de l'entreprise. Vous préparerez également un courriel professionnel destiné au fournisseur retenu afin de confirmer les conditions de commande et les modalités de suivi.

Offres des fournisseurs de panneaux décoratifs

Critère	Bois Atlantique	Panneaux Ouest	ÉcoSurface
Prix unitaire	42,00 €	39,50 €	44,00 €
Délai annoncé	8 jours ouvrés	15 jours ouvrés	9 jours ouvrés
Taux de produits non conformes constaté	1,5 %	3,5 %	0,8 %
Certification de gestion durable	Oui	Non	Oui
Frais de livraison	120 € par commande	Gratuits à partir de 200 panneaux	80 € par commande
Capacité annuelle disponible pour Maison Cérès	300 panneaux	500 panneaux	250 panneaux

Offres reçues le 10 juillet 2026. Les prix sont exprimés hors taxes.

2.1 (2 points) À partir du cahier des charges, comparez les trois offres. Justifiez le fournisseur que vous recommandez en distinguant les critères impératifs des critères de choix. Identifiez au moins deux risques liés à l'approvisionnement et proposez une mesure de maîtrise pour chacun.

2.2 (2,5 points) Réalisez un diagnostic synthétique des facteurs externes susceptibles d'influencer le choix d'approvisionnement, en mobilisant les dimensions pertinentes de l'analyse PESTEL. Présentez également deux forces et deux faiblesses internes de Maison Cérès au regard de cette décision. Formulez deux préconisations managériales argumentées.

2.3 (2,5 points) Rédigez un courriel au fournisseur retenu. Le message doit confirmer le besoin annuel prévisionnel, rappeler les caractéristiques attendues, demander la confirmation du prix et du délai, préciser les documents à fournir et proposer des modalités de suivi en cas de retard ou de non-conformité. Le ton doit être professionnel et adapté à une relation commerciale durable.

Partie 3 : Exploiter les données commerciales et financières (6 points)

Calculs de gestion, suivi des opérations commerciales et aide à la décision

La responsable administrative et commerciale vous demande d'exploiter le tableau de bord 2025 reproduit au DT 3. Pour les calculs de seuil de rentabilité, les charges variables correspondent aux achats consommés et les charges fixes d'exploitation sont de 520 000 €. Le taux de TVA applicable aux ventes de mobilier présentées dans le cas est de 20 %. Les résultats intermédiaires seront arrondis à l'euro et les taux à deux décimales.

Données de gestion 2025

Indicateur	Montant ou donnée
Chiffre d'affaires hors taxes	1 320 000 €
Achats consommés et autres charges variables	726 000 €
Charges fixes d'exploitation	520 000 €
Résultat d'exploitation	74 000 €
Créances clients au 31 décembre	198 000 €
Dettes fournisseurs au 31 décembre	146 000 €
Délai moyen de règlement client constaté	48 jours
Délai moyen de règlement fournisseur constaté	42 jours

Extrait du tableau de bord de Maison Cérès.

3.1 (2 points) Calculez la marge sur coûts variables, le taux de marge sur coûts variables, le seuil de rentabilité en valeur et la marge de sécurité. Présentez les formules utilisées et interprétez brièvement les résultats pour la PME.

3.2 (1,5 point) La facture d'un client professionnel s'élève à 2 400 € HT. Calculez le montant de TVA et le montant TTC. Indiquez les contrôles à effectuer avant l'enregistrement de la facture dans le PGI et les éléments à suivre jusqu'à son règlement.

3.3 (2,5 points) Analysez les créances clients, les dettes fournisseurs et les délais moyens de règlement à partir du DT 3. Proposez deux actions concrètes pour améliorer le suivi des encaissements et la relation avec les fournisseurs, sans dégrader la qualité du service rendu ni la sécurité des approvisionnements.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÈGLES JURIDIQUES RELATIVES À LA FORMATION ET À L'EXÉCUTION DU CONTRAT

Code civil, article 1103 : les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits.

Code civil, article 1104 : les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public.

Code civil, article 1217 : la partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut notamment poursuivre l'exécution forcée en nature, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat, demander réparation des conséquences de l'inexécution ou combiner les sanctions compatibles.

Code civil, article 1112 : l'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres, mais doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi. En cas de faute dans les négociations, l'indemnisation ne peut avoir pour objet de compenser les avantages attendus du contrat non conclu.

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvoi n° 00-10.243, affaire Manoukian : arrêt rendu au visa de l'article 1382 du Code civil dans sa rédaction alors applicable. La Cour retient que la rupture fautive de pourparlers peut engager la responsabilité de son auteur, mais que le préjudice réparable ne comprend pas les gains attendus du contrat qui n'a pas été conclu ni la perte de chance de réaliser ces gains. Cet extrait présente le principe de la décision sous forme synthétique.

Repère de gestion commerciale : les arrhes permettent en principe à chaque partie de se dédire dans les conditions prévues par la loi. L'acompte constitue un paiement partiel du prix et manifeste l'engagement des parties dans le contrat. La qualification retenue dans les documents contractuels et les circonstances de la vente doit être vérifiée.

DT 2 : DOSSIER COMMERCIAL ET DONNÉES DE SÉLECTION DES FOURNISSEURS

Dossier Hôtel Rivage : le devis n° MC-260604 a été signé le 4 juin 2026 par un représentant du client professionnel. Il porte sur 12 comptoirs d'accueil réalisés selon les dimensions et finitions indiquées au devis. Le prix total est de 18 000 € HT. Le document prévoit une livraison le 30 juin 2026 et mentionne que le versement initial de 30 % constitue un acompte. La fabrication a commencé le 12 juin. Le 18 juin, le client a demandé par courriel l'annulation de la commande et le remboursement de l'acompte. Aucun accord d'annulation n'a été conclu à cette date. Le client n'est pas un consommateur et la commande est passée pour les besoins de son activité professionnelle.

Besoin d'approvisionnement : 240 panneaux décoratifs par an, épaisseur 18 mm, certification de gestion durable des forêts, livraison sous 10 jours ouvrés et taux de produits non conformes inférieur ou égal à 2 %. Les offres et conditions sont celles du tableau de comparaison figurant en partie 2.

Éléments de contexte pour l'analyse : Maison Cérès dépend de quelques fournisseurs spécialisés pour les panneaux sur mesure. Les clients professionnels sont sensibles à la traçabilité des matériaux. Les délais d'approvisionnement peuvent être affectés par les coûts de transport, la disponibilité des matières premières, les exigences environnementales et l'évolution des prix de l'énergie.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET FINANCIER DE L'EXERCICE 2025

Les données suivantes sont extraites du tableau de bord interne de Maison Cérès. Le chiffre d'affaires et les charges sont exprimés hors taxes. Pour les calculs demandés, la marge sur coûts variables est égale au chiffre d'affaires diminué des charges variables. Le taux de marge sur coûts variables est égal à la marge sur coûts variables divisée par le chiffre d'affaires. Le seuil de rentabilité en valeur est égal aux charges fixes divisées par le taux de marge sur coûts variables. La marge de sécurité est égale au chiffre d'affaires diminué du seuil de rentabilité.

Synthèse des indicateurs 2025

Indicateur	Valeur
Chiffre d'affaires HT	1 320 000 €
Achats consommés et autres charges variables	726 000 €
Charges fixes d'exploitation	520 000 €
Résultat d'exploitation	74 000 €
Créances clients au 31 décembre	198 000 €
Dettes fournisseurs au 31 décembre	146 000 €
Délai moyen de règlement client	48 jours
Délai moyen de règlement fournisseur	42 jours
Taux de TVA applicable aux ventes concernées	20 %

Source : tableau de bord de gestion de Maison Cérès.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse : synthèse de l'analyse juridique, du choix fournisseur et des calculs de gestion

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les rubriques utiles pendant la préparation. Vous pouvez présenter les calculs sur ce document ou dans le tableur mis à disposition. Les éléments complétés servent de support à l'entretien oral.

Grille de préparation à l'épreuve

Rubrique	Éléments à renseigner
Qualification juridique des faits et problème de droit	.....
Règle de droit applicable et solution motivée	.....
Fournisseur recommandé et justification	.....
Risques d'approvisionnement et mesures de maîtrise	.....
Forces, faiblesses, opportunités et menaces	.....
Marge sur coûts variables et taux	.....
Seuil de rentabilité et marge de sécurité	.....
Actions de suivi des créances et des dettes	.....

À compléter par le candidat à partir du dossier technique.

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.