



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 :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5 - Gestion de projet - BTS SAM (SAM Support à l\) - Session 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E5 du BTS SAM (Support à l'Action Managériale) et porte sur le diagnostic opérationnel et la proposition de solutions. Les candidats doivent analyser la situation d'une entreprise de conseil, KLE Consulting, et proposer des solutions pour améliorer la gestion des propositions commerciales dans le domaine des risques psychosociaux.

2. Correction question par question

Question 1 : Diagnostic opérationnel

****Idée de la question :** Présenter un diagnostic opérationnel sur la gestion globale des propositions commerciales.

****Raisonnement attendu :** Il est attendu que l'étudiant identifie les dysfonctionnements dans la gestion des propositions commerciales, en se basant sur les documents fournis, notamment les annexes. Cela inclut l'analyse des causes de la perte d'opportunités commerciales et des difficultés rencontrées par les consultants et experts.

****Réponse modèle :**

Le diagnostic opérationnel révèle plusieurs dysfonctionnements dans la gestion des propositions commerciales chez KLE Consulting :

- **Autonomie excessive des consultants et experts :** Beaucoup d'entre eux ont l'habitude de travailler de manière indépendante, ce qui complique l
- **Mauvaise utilisation du système d'information :** Les consultants et experts ne connaissent pas bien les fonctionnalités du serveur de fichiers.
- **Problèmes de communication :** Les échanges par courriel sont fréquents, mais les informations peuvent être éparpillées et difficiles à retrouver.
- **Absence de modèle standardisé :** Les consultants n'ont pas accès à un modèle de proposition commerciale, ce qui les oblige à créer chaque fois

Ces dysfonctionnements ont conduit à des propositions commerciales non acceptées, entraînant une perte de clients potentiels et une baisse du chiffre

Question 2 : Proposition de solutions

****Idée de la question :** Proposer des solutions d'ordre organisationnel et technique en relation avec le diagnostic.

****Raisonnement attendu :** Les solutions doivent être justifiées et viser à améliorer la collaboration entre les consultants et experts, ainsi qu'à optimiser l'utilisation des outils informatiques.

****Réponse modèle :**

Pour remédier aux dysfonctionnements identifiés, plusieurs solutions peuvent être mises en place :

- **Formation à l'utilisation du système d'information :** Organiser des sessions de formation pour familiariser les consultants et experts avec les
- **Création d'un modèle de proposition commerciale :** Élaborer un modèle standardisé de proposition commerciale qui inclut tous les éléments néces
- **Mise en place d'une arborescence claire :** Structurer le répertoire commun du pôle RPS pour faciliter l'accès aux documents, avec des dossiers
- **Encourager la collaboration :** Instaurer des réunions régulières entre les consultants et experts pour discuter des projets en cours et partage
- **Suivi des propositions :** Mettre en place un système de suivi des propositions envoyées aux clients pour analyser les retours et ajuster les of

Ces solutions permettront d'améliorer la gestion des propositions commerciales et de renforcer la position de KLE Consulting sur le marché.

Question 3 : Mise en œuvre de la décision

****Idée de la question :** Proposer une arborescence pour le répertoire commun et concevoir un tableau de calcul de la marge commerciale.

****Raisonnement attendu :** L'étudiant doit démontrer sa capacité à structurer l'information de manière logique et à effectuer des calculs précis pour le tableau de marge commerciale.

****Réponse modèle :**

- **Arborescence du répertoire commun :**
 - Dossier Principal : Propositions Commerciales
 - Sous-dossier : Propositions en cours
 - Sous-dossier : Propositions acceptées
 - Sous-dossier : Propositions refusées
 - Sous-dossier : Cas d'entreprise
 - Sous-dossier : CV des consultants et experts
- **Tableau de calcul de la marge commerciale :**
 - ****Chiffre d'affaires prévisionnel :** 1 500 € (forfait) + (nombre de jours * tarif consultant) + (nombre de jours * tarif expert)
 - ****Coûts :**
 - Coût journalier consultant confirmé : 5 500 € / 217 jours = 25,34 €
 - Coût journalier consultant : 3 500 € / 217 jours = 16,13 €
 - Coût journalier expert : 550 €
 - Coût de l'assistant : 105 € (pour 4 jours)
 - ****Exemple de calcul pour une mission type :**
 - Consultant confirmé : 2 jours * 25,34 € = 50,68 €
 - Consultant : 2 jours * 16,13 € = 32,26 €
 - Expert : 1 jour * 550 € = 550 €
 - Assistant : 4 jours * 105 € = 420 €
 - Total des coûts : 50,68 € + 32,26 € + 550 € + 420 € = 1 053,94 €
 - Marge commerciale = Chiffre d'affaires - Total des coûts

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas structurer les réponses de manière claire et logique.
- Oublier de justifier les propositions de solutions.
- Ne pas utiliser les documents fournis pour étayer les réponses.

Points de vigilance :

- Veillez à bien lire toutes les annexes pour ne pas manquer d'informations clés.
- Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos propos.

Conseils pour l'épreuve :

- Organisez votre temps pour chaque question afin de ne pas vous précipiter à la fin.
- Relisez vos réponses pour éviter les fautes d'orthographe et de syntaxe.
- Pratiquez des cas similaires pour vous familiariser avec le format de l'épreuve.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.