

Session 2006

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**  
**DOMOTIQUE**

U5 : NÉGOCIATION ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

**La calculatrice (conforme à la circulaire N°99-186 du 16-11-99) est autorisée.**

**Aucun document n'est autorisé.**

**Pas de document réponse à rendre avec la copie**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 1/21

# Barème

**Première partie : / 40**

Question 1 :

- 11. 3 points
- 12. 3 points
- 13. 2 points

Question 2 : 8 points

Question 3 : 6 points

Question 4 :

- 41. 6 points
- 42. 12 points

**Deuxième partie : / 25**

Question 1 :

- 11. 2 points
- 12. 6 points
- 13. 2 points

Question 2 :

- 21. 6 points
- 22.
- 221. 4 points
- 222. 2 points
- 223. 3 points

**Troisième partie : / 25**

Question 1 : 12 points

Question 2 : 3 points

Question 3 : 3 points

Question 4 :

- 41. 4 points
- 42. 3 points

**Présentation : / 10**

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 2/21

# LE COMPTOIR ÉLECTRIQUE PROVENÇAL ( C.E.P. )

Cette S.A est constituée de 100 agences réparties dans toute la France dont 9 sur la Côte d' Azur (Six Fours étant l'agence qui fut implantée le plus récemment). **(annexe 1)**

Chaque agence, à sa création, disposait d'un capital de 300 000 Francs. Chaque agence est autonome sur le plan commercial en effectuant ses achats indépendamment de la direction régionale.

Cette entreprise travaille essentiellement dans le domaine tertiaire et industriel. Elle distribue du matériel électrique à des artisans électriciens, à des entreprises assez importantes comme AMTEC, DELENIC, SERTEC, ou à des gros clients comme la Marine Nationale.

Vous travaillez au service commercial de l'agence de Six Fours les Plages

## PREMIÈRE PARTIE

### LA DOMOTIQUE ET LES CLIENTS DE L'ENTREPRISE

Le marché de la Domotique intéresse particulièrement le C.E.P., cependant celui ci ne représente cette année que 2% de son chiffre d'affaires.

Votre directeur vous demande d'analyser le manque d'intérêt de ses clients installateurs électriques pour certains produits domotiques.

- 1) Les clients installateurs
  - 1.1 Quelles sont les particularités des clients installateurs par rapport aux clients particuliers ?
  - 1.2 Quelles raisons peuvent-elles pousser certaines marques domotiques à privilégier le canal de distribution des installateurs ?
  - 1.3 Citez 3 fabricants qui ont fait ce choix avec les produits correspondants.
- 2) Au vu des rapports effectués par les vendeurs de C.E.P. sur les réticences des clients installateurs pour les produits domotiques, le Directeur de l'agence vous demande de rédiger une note de service sur ce sujet à destination de la direction régionale. **(annexe 2)**
- 3) La direction générale souhaite analyser de manière plus fine les motivations d'achat des clients installateurs. Elle vous demande de lui proposer des méthodes de collecte d'informations afin de résoudre ce problème.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 3/21

- 4) Suite à vos recherches, votre Directeur vous demande d'engager une enquête auprès des clients installateurs du C.E.P..

Le but final sera d'aider le Directeur de l'agence à augmenter son chiffre d'affaires dans la vente de produits domotiques. Pour cela il souhaite utiliser un outil de démonstration permettant une approche concrète de la gestion technique du bâtiment.

41. Présentez la méthodologie d'enquête.

42. Construisez un questionnaire de 10 questions au maximum.

## DEUXIÈME PARTIE

### CHOIX DE L'OUTIL DE DÉMONSTRATION

Le dépouillement des questionnaires fait apparaître le besoin d'un outil de démonstration.

D'ailleurs le Directeur comme les vendeurs souhaiteraient eux aussi disposer d'une maquette transportable qui pourrait servir tant au niveau du magasin qu'être vendue aux installateurs.

Après un entretien avec le Directeur et ses vendeurs, vous pouvez éliminer certaines fonctions domotiques (régulation, archivage, analyse des valeurs, comptage de l'énergie) car elles ne correspondent pas au domaine d'intervention habituel des « installateurs électriques ».

C'est pourquoi le Directeur vous demande de retenir les fonctions : « Tout ou rien » du bâtiment comme le chauffage, les volets roulants et l'éclairage.

Le cahier des charges défini avec le Directeur vous servira de base de travail. **(annexe 3)**

#### 1) Analyse des produits

1.1 Le Directeur a sélectionné à cet effet 3 des matériels ou produits commercialisés par le C.E.P. :

- TEBIS TS de HAGER,
- NIKOBUS de NIKO,
- Les produits FLASH.

Il vous demande de confirmer ou d'infirmer cette première sélection au regard du cahier des charges. **(annexe 4)**

1.2 Pour les produits finalement sélectionnés, comparez sous forme de tableau et pour chaque produit :

- ses fonctions,
- ses caractéristiques,
- ses capacités.

1.3 Concluez votre étude en proposant le produit adapté à la maquette.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 4/21

2) Choix de l'outil de démonstration.

2.1 Analyse comparative des maquettes.

Vous comparerez dans un tableau 3 solutions de démonstration :

- une maquette deux dimensions en valise,
- une maquette deux dimensions sur support plan,
- une maquette en trois dimensions,

Vous mettrez en évidence les avantages et les inconvénients de chaque solution.

2.2 À la suite de la présentation de votre analyse, le Directeur désire utiliser une maquette deux dimensions en valise. Le système domotique sera TEBIS TS car HAGER est l'un des principaux fournisseurs de C.E.P.. **(annexe 5)**

2.2.1 Présentez le devis des produits HAGER de la maquette.

2.2.2 Présentez le coût de revient complet de la maquette. **(annexe 6)**

2.2.3 Vous paraît-il judicieux d'appliquer la marge bénéficiaire habituelle de C.E.P. (taux de marque de 20%) sur la maquette ?

## TROISIÈME PARTIE

### NÉGOCIATION COMMERCIALE

- 1) Dans le cadre de l'aide à la vente à apporter aux installateurs, le Directeur vous demande de préparer un argumentaire de vente (de type C.A.P.) destiné aux clients finals, pour un produit domotique du même type que le produit HAGER. Vous vous limiterez à un avantage judicieusement choisi pour chacune des motivations de la typologie SONCAS.
- 2) Formulez 6 objections possibles des clients finals ou des installateurs à partir des constatations faites dans la presse ou par les commerciaux de C.E.P.. **( annexe 7 )**
- 3) Préparez 6 réponses à ces objections.
- 4) Vous souhaitez appuyer votre argumentation auprès des installateurs sur le calcul du retour sur investissement de l'achat de la valise pour un client installateur. On supposera qu'un objectif réaliste de délai de récupération devrait se situer aux alentours de 2 ans et qu'une installation moyenne avec le produit HAGER génère des recettes nettes de 300 €. On prendra comme taux d'actualisation un taux de 4%.
  - 4.1 Effectuez les calculs nécessaires,
  - 4.2 Rédigez votre argument.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 5/21

## Annexe 1 A1.1

C.E.P. travaille avec beaucoup de fournisseurs démarchés par le technico-commercial, avec des fabricants comme « TAMLITE » pour le luminaire ou encore avec une centrale d'achat « C.E.P..CO », ce qui leur permet d'obtenir du matériel à des prix plus intéressants et ainsi obtenir plus de marchés.

Ces fabricants sont répartis en plusieurs catégories :

- Bâtiment : Legrand, Arnould, Hager,
- Industrie : Klockner Moeller, Gewiss,
- Chauffage : Applimo,
- Ventilation : Airwell, Unelvent,
- Eclairage : Luminos, Osram,
- Courant faible : Sogesec,
- Domotique : Crealec, Telcoma, Tefal, Hager, Flash, Hestia, Niko.

Les clients de CEP sont des particuliers ainsi que des installateurs électriques.

### Points forts :

- la qualité du service,
- des conseils précis,
- suivi de la clientèle,
- horaires pratiqués, semaine de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 19 h  
samedi de 8 h 30 à 12 h.

### Points faibles :

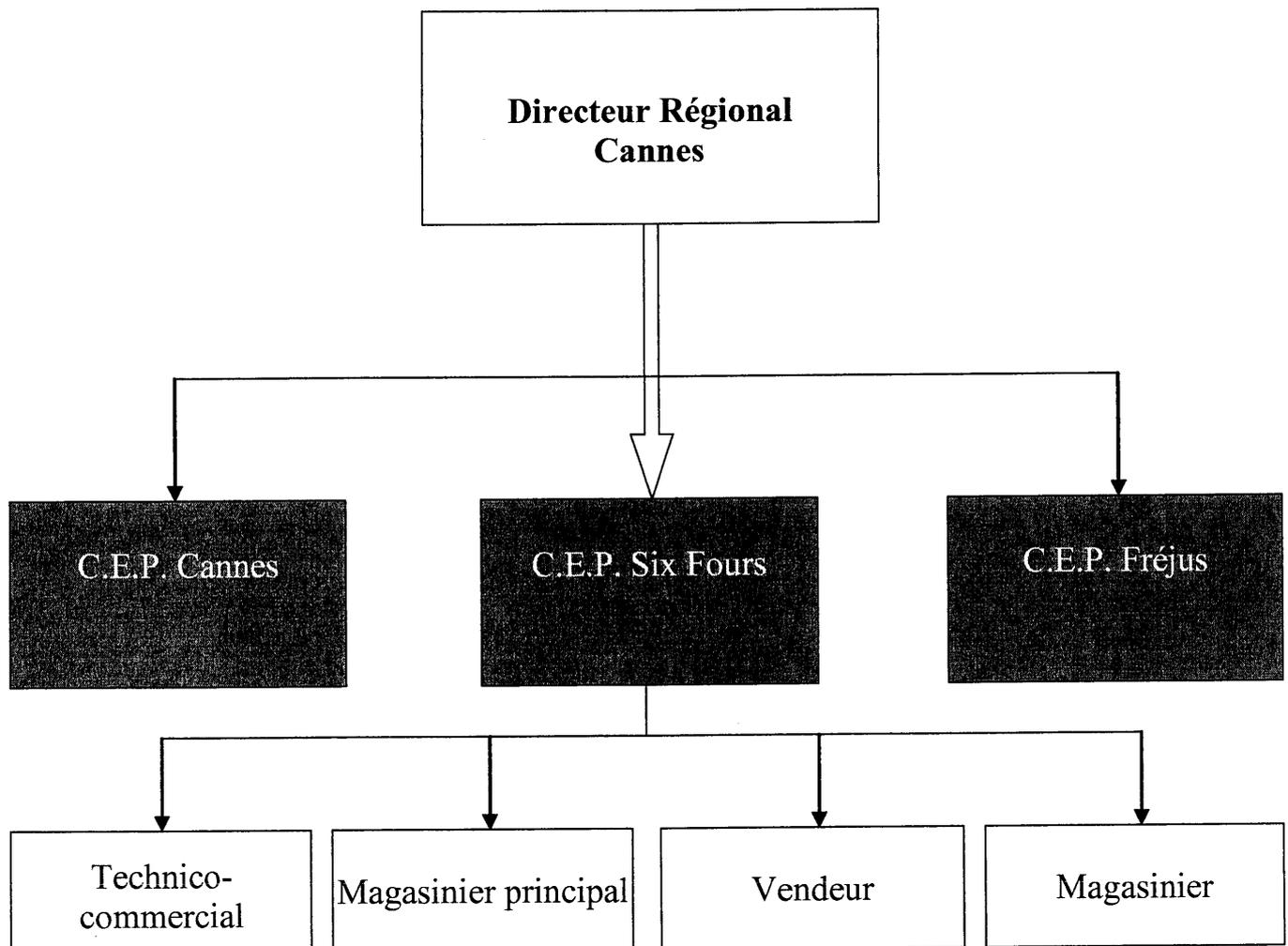
- petite structure de l'agence,
- prix moyens vis à vis d'autres fournisseurs,
- pas fourni en marques très connues comme Schneider, Siemens,
- peu de stock.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 6/21

## Annexe 1 A1.2

L'agence de Six Fours existe depuis plus de 6 ans et était composée à son ouverture de 3 personnes, elle en comprend aujourd'hui 5 dont à sa tête un chef d'agence lui-même contrôlé par son directeur régional basé à Cannes.

### ORGANIGRAMME DE C.E.P. SIX FOURS



BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 7/21

## Annexe 2

### Rapport des vendeurs sur les motivations des installateurs

La plupart des clients de C.E.P. sont très conservateurs dans leurs habitudes de travail (câblage de tableaux électriques, installation de volets roulants ou d'alarmes) mais quand il s'agit de centraliser plusieurs fonctions à partir d'un même module, il apparaît une certaine réticence de leur part due à un manque de formation sur les technologies programmables telles que l'architecture BUS. Notre cible, les installateurs électriques, se base davantage sur leurs acquis et leurs expériences, en effet ils sont réticents à l'utilisation de notices. Par exemple un installateur sait mettre en service des volets roulants ou installer une alarme si c'est un créneau fixe, mais s'il faut centraliser plusieurs fonctions cela s'avère plus difficile pour lui.

En effet, C.E.P. a constaté que l'offre des produits domotiques de la part des installateurs électriques était faible car les installateurs ne sont pas familiarisés avec ces systèmes et donc ils ne préfèrent pas en parler.

Nous pouvons d'autre part expliquer la faible demande locale en produits domotique par le fait que le marché de la construction dans la région toulonnaise est plutôt orienté vers les réalisations à budget modeste.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 8/21

**CAHIER DES CHARGES**

➤ **Besoin**

Réaliser un support matériel visant à démontrer la simplicité d'utilisation de la gestion du bâtiment aux installateurs.

Fonctions de services:

F1 : Présenter un nouveau système de gestion technique centralisée du petit tertiaire :

- de technologie BUS,
- présent sur le marché depuis moins de deux ans,
- facilité de mise en oeuvre pour les installateurs.

F2 : Présenter les fonctions de gestion de l'éclairage, des volets roulants et du chauffage :

- la démonstration globale et individuelle des fonctions doit être possible.

F3 : Doit être transportable :

- un commercial doit pouvoir le transporter lors de ses déplacements. Ayant questionné des commerciaux sur le poids de leur sacoche et autres supports, nous en avons déduit un poids inférieur ou égal à 20 kilogrammes.
- Le support sera uniquement déplacé lors des salons comme le Salon Elec de Paris. Le reste du temps, il sera exposé sur le comptoir de CEF, à la vue de tous. Nous n'avons donc pas besoin d'un support très résistant car il ne sera pas transporté sur les chantiers. Les commerciaux utilisent des Peugeot 106 commerciales, le support doit pouvoir rentrer facilement dans leur coffre (175\*120\*80 mm).

F4: Doit être commercialisable :

- ce support pourra être vendu à des installateurs. Nous devons utiliser des composants standards car le support ne sera construit qu'en petite quantité (<5 unités),
- il devra également être esthétique,
- il devra respecter les règles de sécurité électrique.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 9/21

## Introduction

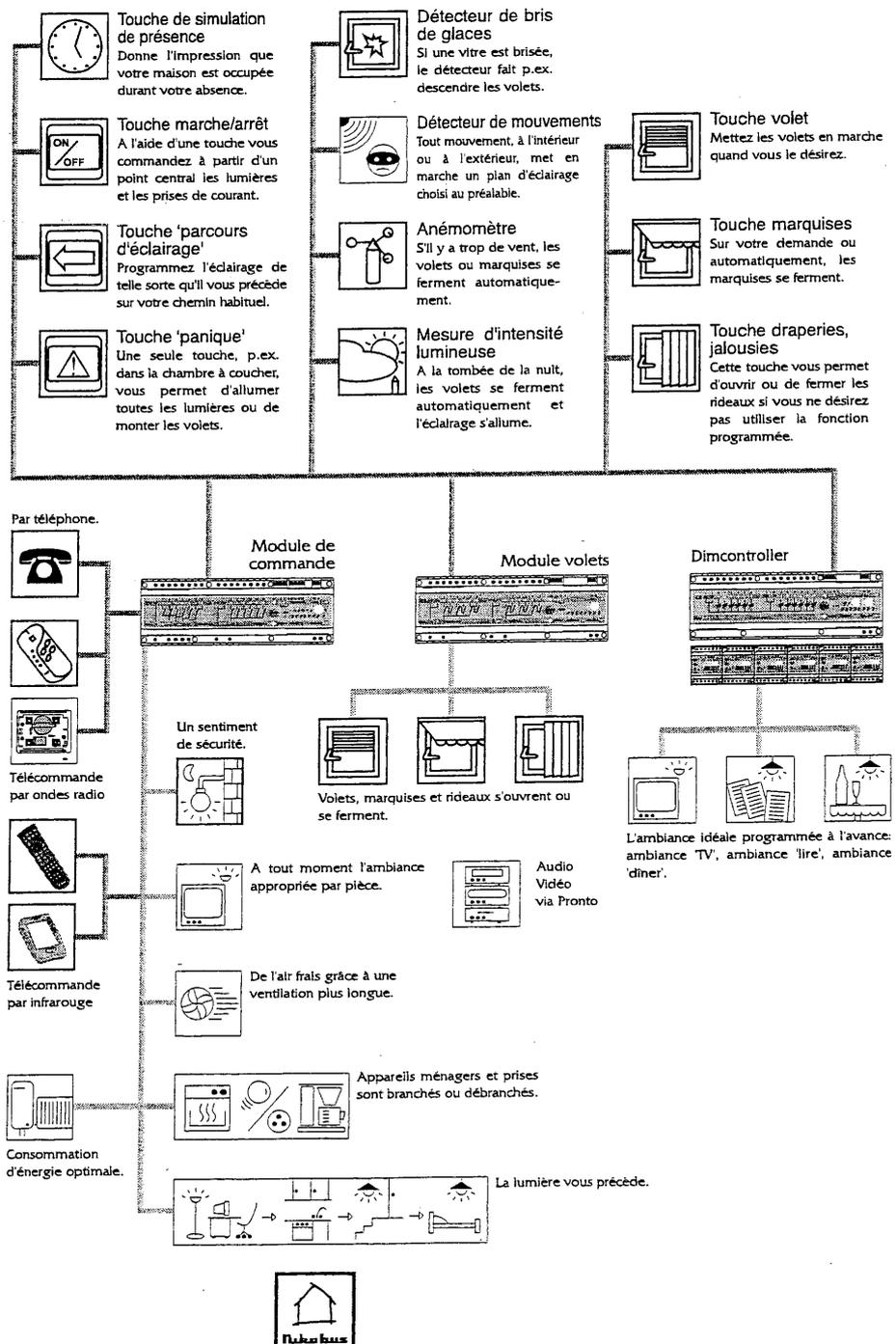
### **Éléments du système et description du Nikobus**

Le Nikobus se compose de deux éléments de base:

- les boutons-poussoirs Nikobus
- les modules intelligents de commande, volets et les dimcontrollers

Le lien entre les modules de commande, volets, le dimcontroller et les boutons-poussoirs Nikobus est un conducteur bifilaire: le Nikobus. Ce conducteur Nikobus possède une séparation galvanique avec le réseau 230V et fonctionne à une très basse tension de sécurité (TBTS).

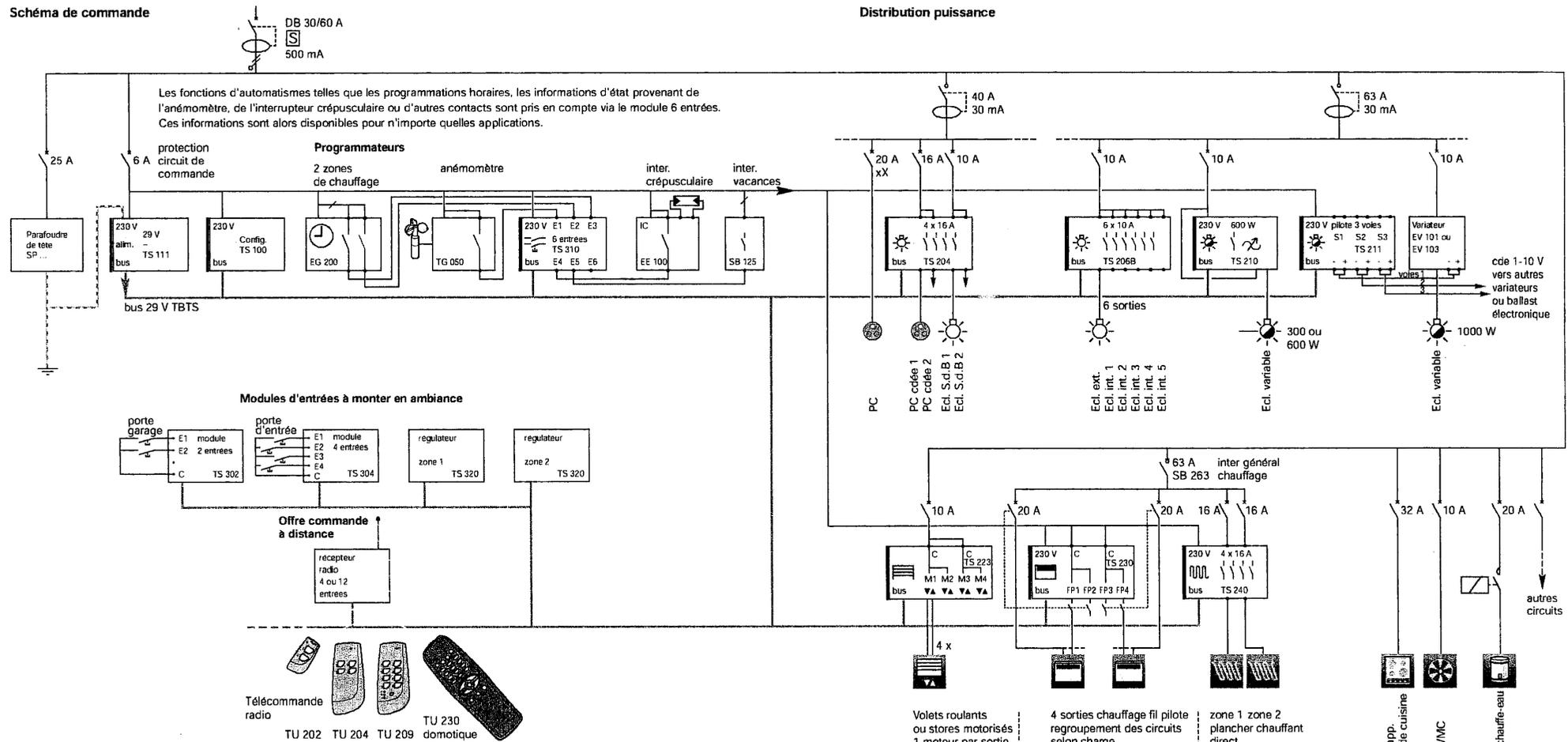
#### Un éventail de possibilités



## Annexe 4 A4.2

### Principe de câblage d'une installation Tébis TS

Schéma de commande



**Une installation sur mesure**  
Malgré l'étude préalable, c'est à l'usage, c'est à dire après emménagement lorsque le mobilier est en place, que de nombreux clients se rendent compte de certaines insatisfactions.

Ils souhaitent alors faire déplacer tel point de commande ou faire rajouter tel autre mais souvent le fait même d'envisager de nouveaux travaux, (des saignées, des rajouts de câbles) ainsi que les coûts engendrés par ces

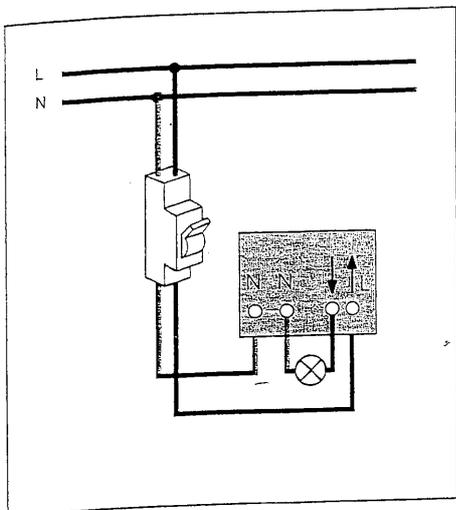
modifications suffisent à freiner leurs ardeurs. Avec Tébis TS, les boutons-poussoirs peuvent être réaffectés librement par une simple reconfiguration. Le déplacement d'une commande d'une porte à une autre ou le rajout

d'un bouton-poussoir mural ne pose guère de difficulté. La présence du câble Bus permet en effet de multiplier le nombre de commandes en un même point sans nécessiter le retrage de nouveaux câbles.

Cette **nouvelle façon de penser l'installation électrique** procure à la fois, un sentiment de liberté apprécié par les maîtres d'œuvre tout en répondant au souci du client final qui souhaite obtenir des modifications rapides et peu coûteuses.



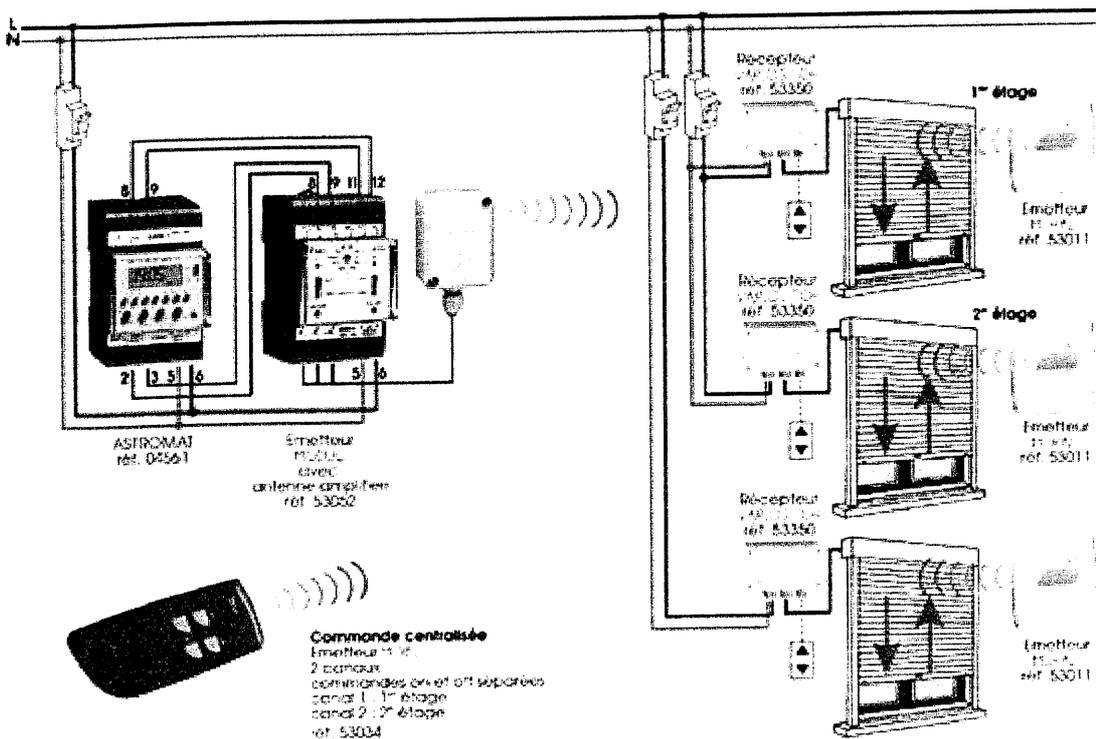
**Automatismes d'éclairage  
Détection**



LUMI FLASH réf. 4502 et 4503  
Interrupteur crépusculaire.  
Commande l'éclairage en fonction de l'intensité lumineuse.

**Une gestion automatique et centralisée des volets roulants**

Une commande de volets roulants basée sur l'heure changeante au cours de l'année de lever et de coucher du soleil : L'horloge astronomique **ASTROMAT** gère l'ouverture et la fermeture des volets selon la nuit qui tombe ou le jour qui se lève et qui est variable selon la période de l'année. La longitude et la latitude de l'installation y sont simplement paramétrées. Il commande un émetteur modulaire qui envoie les ordres par ondes radio à l'ensemble des récepteurs volets roulants installés dans la maison.  
Cette programmation automatique est facilement doublée d'une commande à distance manuelle (**émetteur MOBIL**) qui permet d'attaquer les mêmes récepteurs de commande des volets pour un forçage si nécessaire.



Cette famille regroupe...

- les produits destinés à commander un éclairage en général, d'autres automatismes parfois, en se basant sur la détection infrarouge de personnes ou véhicules en mouvement :

- Détecteurs infrarouges, en saillie ou encastré
- Projecteurs halogènes et luminaires décoratifs équipés de détecteurs infrarouges
- Détecteurs de passage avec carillon

- les produits basés sur la détection de l'intensité lumineuse :

- Interrupteurs crépusculaires, qui allument un éclairage à la nuit tombante et l'éteignent à l'aube avec des plages d'interruption nocturne programmables pour économiser l'énergie

- les horloges astronomiques qui commandent un circuit électrique selon l'heure de lever et de coucher du soleil et en fonction des longitude et latitude de l'installation
- les minuteries d'escalier.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 12/21

## Gestion d'énergie



Cette famille reprend des produits essentiellement destinés à l'optimisation du chauffage électrique en terme de confort et d'économie d'énergie en répondant aux préconisations des programmes Vivrélec d'EDF :

### Programmateurs...

- avec ou sans fil pilote
- modulaires, encastrés, ou saillie
- 1 ou 2 zones de chauffage

### Délesteurs...

- à transformateur d'intensité ou en liaison téléinformation avec le compteur EDF
- à sortie contact ou fil pilote

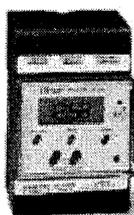
### Gestionnaires d'énergie...

- pour 1, 2 ou 3 zones de chauffage
- avec ou sans indicateur de consommation
- avec programmation interne ou externe.

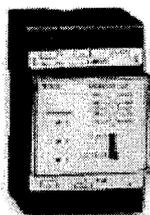
Pour en savoir plus...

[Images et textes synthétiques](#)

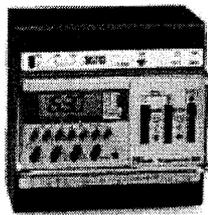
[Notices](#)



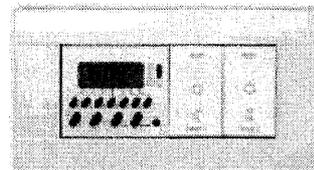
Gestionnaire d'énergie  
Piloteco



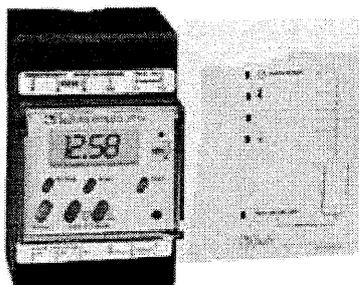
Délestat



Flash Programmer 2



Flash Programmer 2 encastré



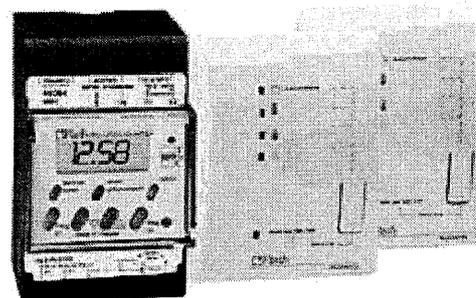
PILOTECO JT+ avec ind. de  
consommation réf. 49361

### POUR LES INSTALLATIONS > 3 kW DE CHAUFFAGE, 2 nouvelles gammes :

**Les PILOTECO JT** : la simplicité d'utilisation par excellence.

Disponibles en 4 versions (JT1 réf. 49351, JT1+ réf. 49361, JT2 réf. 49352 et JT2+ réf. 49362), ils permettent un pilotage centralisé simplifié par la visualisation des consignes en ambiance et prévoient également une gestion très facile des dérogations à partir du boîtier d'ambiance (liaison 2 fils) en sélectionnant la consigne "confort" ou "réduit". Les PILOTECO JT sont dotés d'une programmation 24H fixe et gèrent également la puissance consommée en opérant un délestage si nécessaire (délestage 3 voies) et la gestion tarifaire.

**Les PILOTECO HP** : la programmation est facile et conviviale. Disponible en 4 versions (HP1 réf. 49353, HP1+ réf. 49363, HP2 réf. 49354 et HP2+ réf. 49364), ils disposent d'une programmation hebdomadaire modifiable intégrée (semaine/week-end). La visualisation des consignes en ambiance apporte un confort supplémentaire à l'utilisateur. Un bouton-poussoir sur le boîtier d'ambiance (liaison 2 fils) permet de déroger manuellement et de choisir sa température de chauffage sur 2 niveaux : "confort" ou "réduit". Les PILOTECO HP gèrent également la puissance par 3 voies de délestage en 1 ou 2 zones et le tarif souscrit.



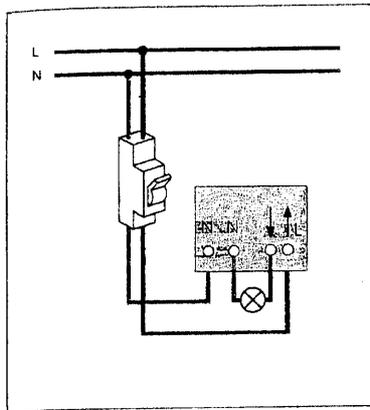
PILOTECO HP2+ 2 zones réf. 49364

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 13/21

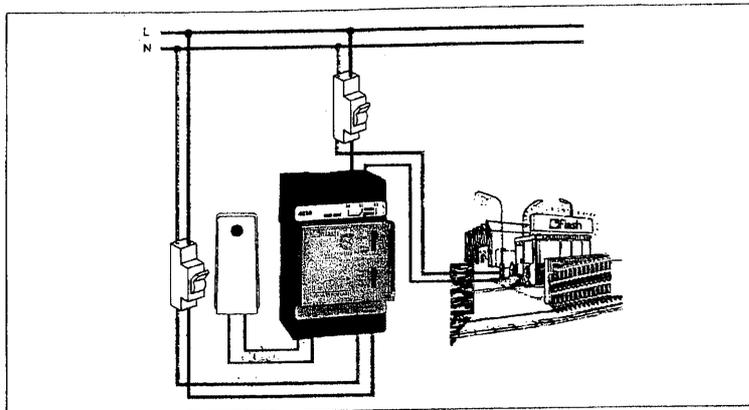
# GUIDE TECHNIQUE



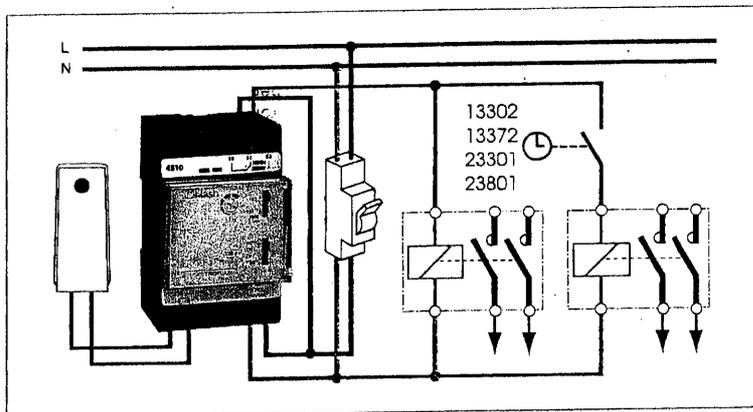
## INTERRUPTEURS CREPUSCULAIRES



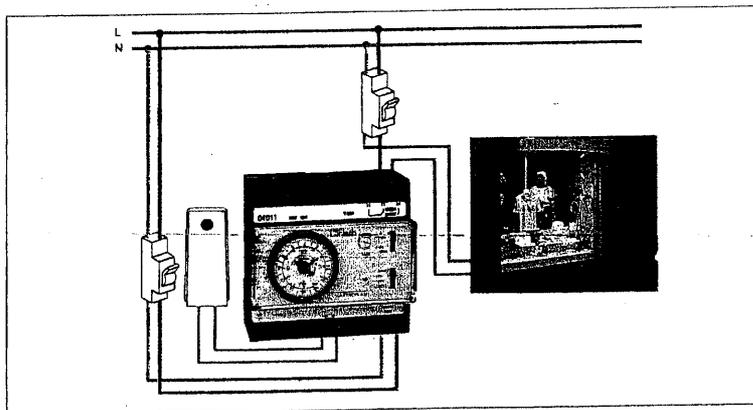
**LUMI FLASH réf. 4502 et 4503**  
Interrupteur crépusculaire.  
Commande l'éclairage en fonction de l'intensité lumineuse.



**ASTROFLASH réf. 04510** : commande de l'éclairage en fonction de la luminosité.  
**ASTROFLASH réf. 04001** : avec horloge hebdomadaire digitale. L'horloge permet de couper l'éclairage une partie de la nuit, à des heures différentes selon les jours de la semaine.



**ASTRO FLASH réf. 04510** : possibilité d'associer un interrupteur horaire pour couper une partie des circuits d'éclairage durant la nuit.



**ASTRO FLASH réf. 04011** : avec horloge journalière analogique. Le circuit d'éclairage est commandé à la tombée de la nuit par l'interrupteur crépusculaire. L'horloge journalière coupe ce circuit durant une partie de la nuit.

GUIDE TECHNIQUE

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 14/21

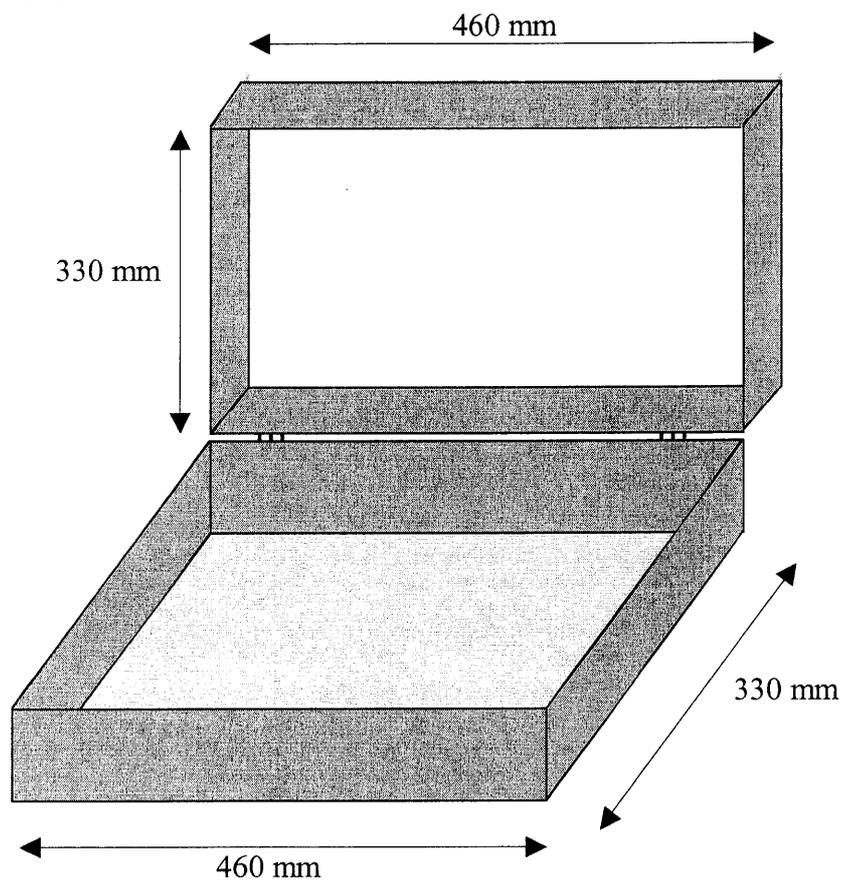
## Annexe 5 A5.1

### Dimensions

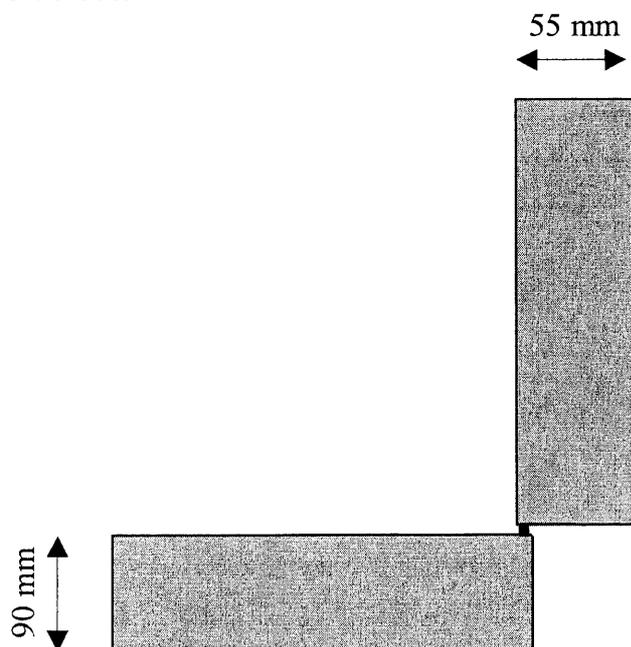
La valise de démonstration est composée de 2 parties:

- ⇒ Haut de la valise (460\*330\*55)
- ⇒ Bas de la valise (460\*330\*90)

⇒ Plan de la valise



⇒ Vue de côté

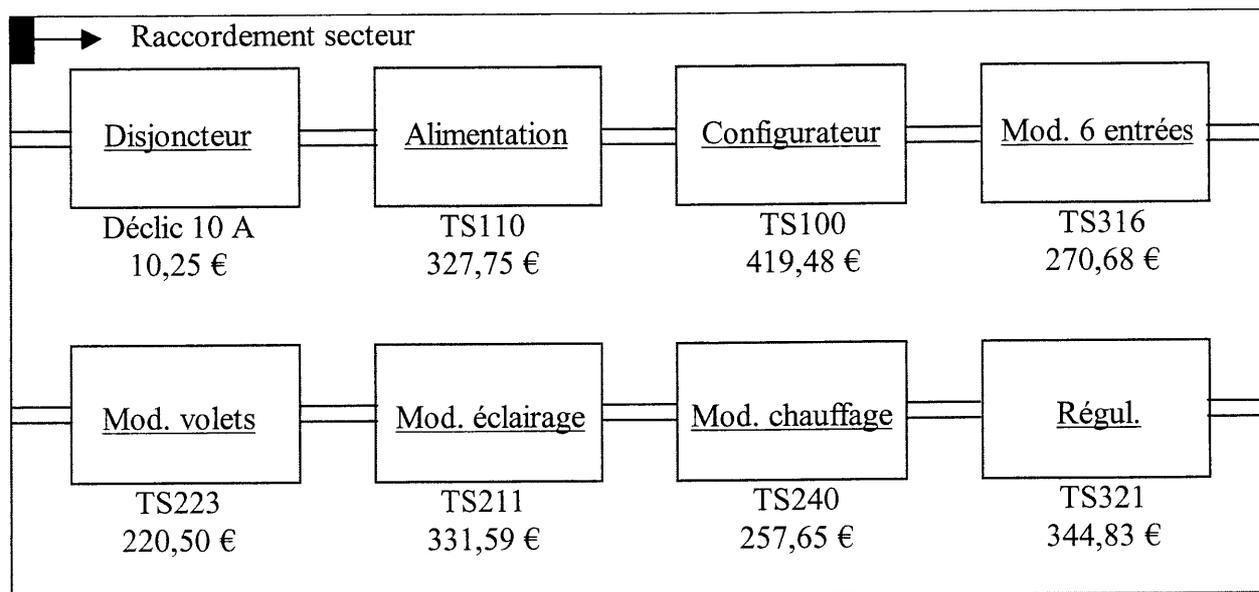


## Annexe 5 A5.2

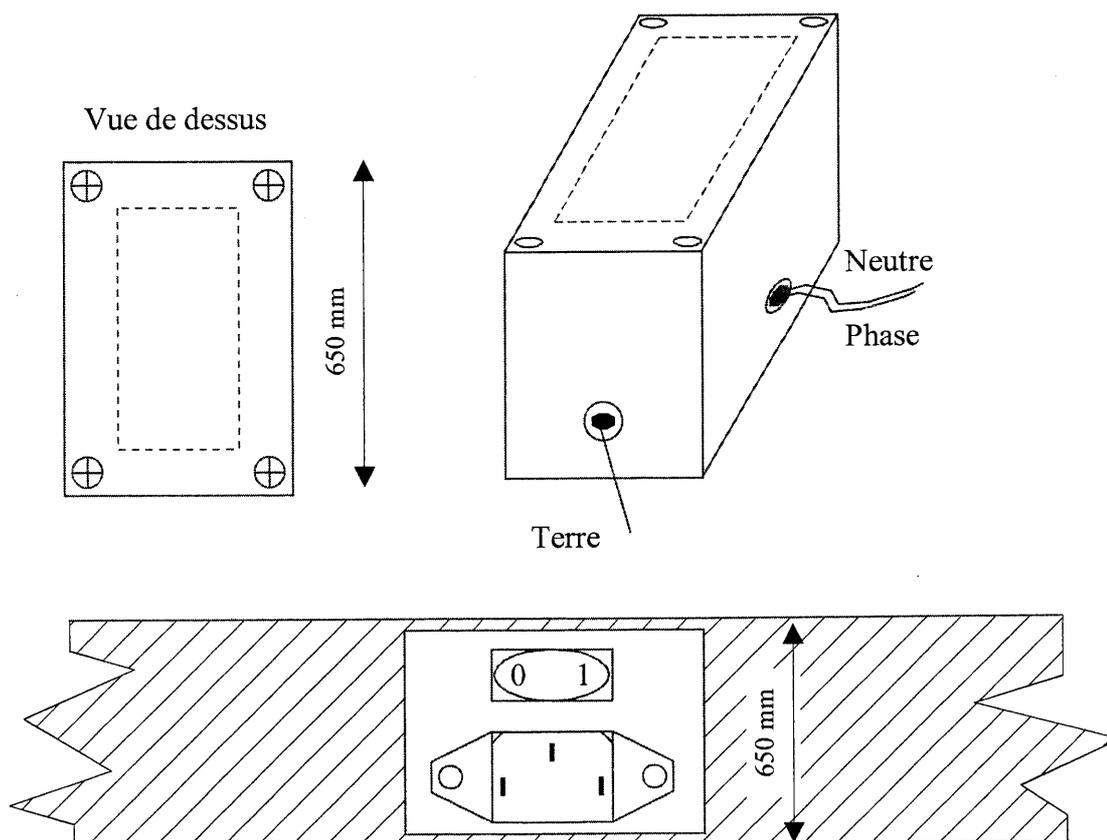
### - Disposition

Le bas de la valise sera disposé de la façon suivante :

⇒ Schéma :



Constitution du boîtier d'alimentation électrique :



## Annexe 5 A5.3

Disposés sur les plaques, on aura des boutons poussoirs unipolaires (au nombre de 10) dont les caractéristiques sont les suivantes :

Bouton poussoir unipolaire -, modèle NO



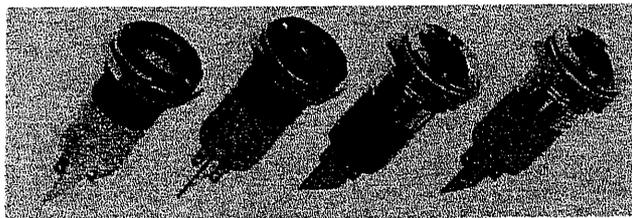
Ref : 422-228  
Prix : 5,30 €

et les voyants lumineux (au nombre de 18):

- 6 bleus pour l'éclairage,
- 4 oranges pour le chauffage,
- 4 vertes pour les volets roulants (montée),
- 4 rouges pour les volets roulants (descente).

⇒ Fonctions éclairage et chauffage

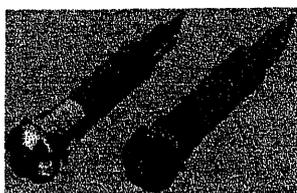
Type de voyants : 230V c.a. avec leds de 16 mm



Ref : 948-329  
Prix 13,64 €

⇒ Fonction volets roulants

Type de voyants: 240 V c.a. de 5 mm

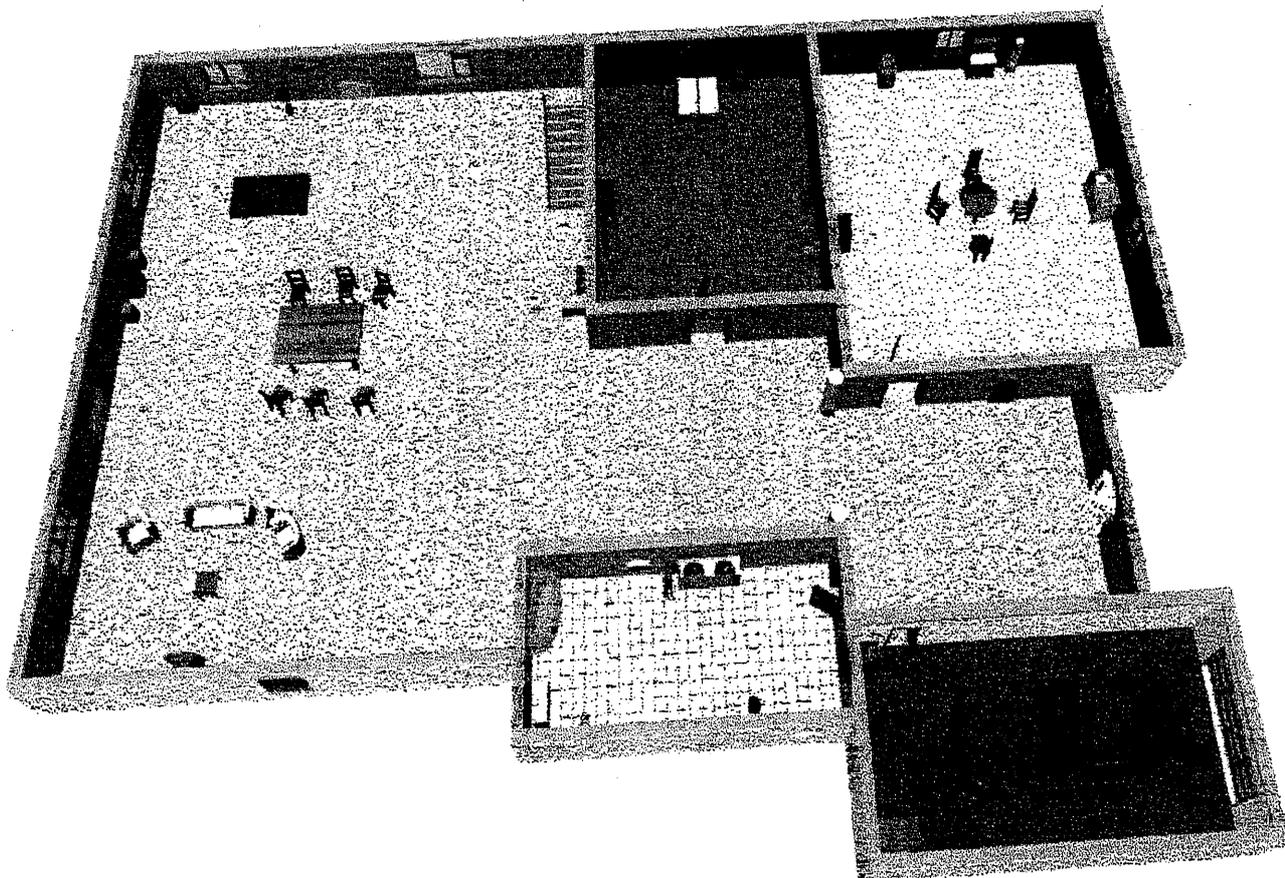


Ref : 570-096  
Prix : 7,68 €

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 17/21

- Choix des plaques de présentation

La maquette principale servant à la démonstration sur la partie haute de la valise représentera une maison en 3 dimensions, avec une cuisine, une chambre, une salle de bain, un salon-salle à manger et un garage.



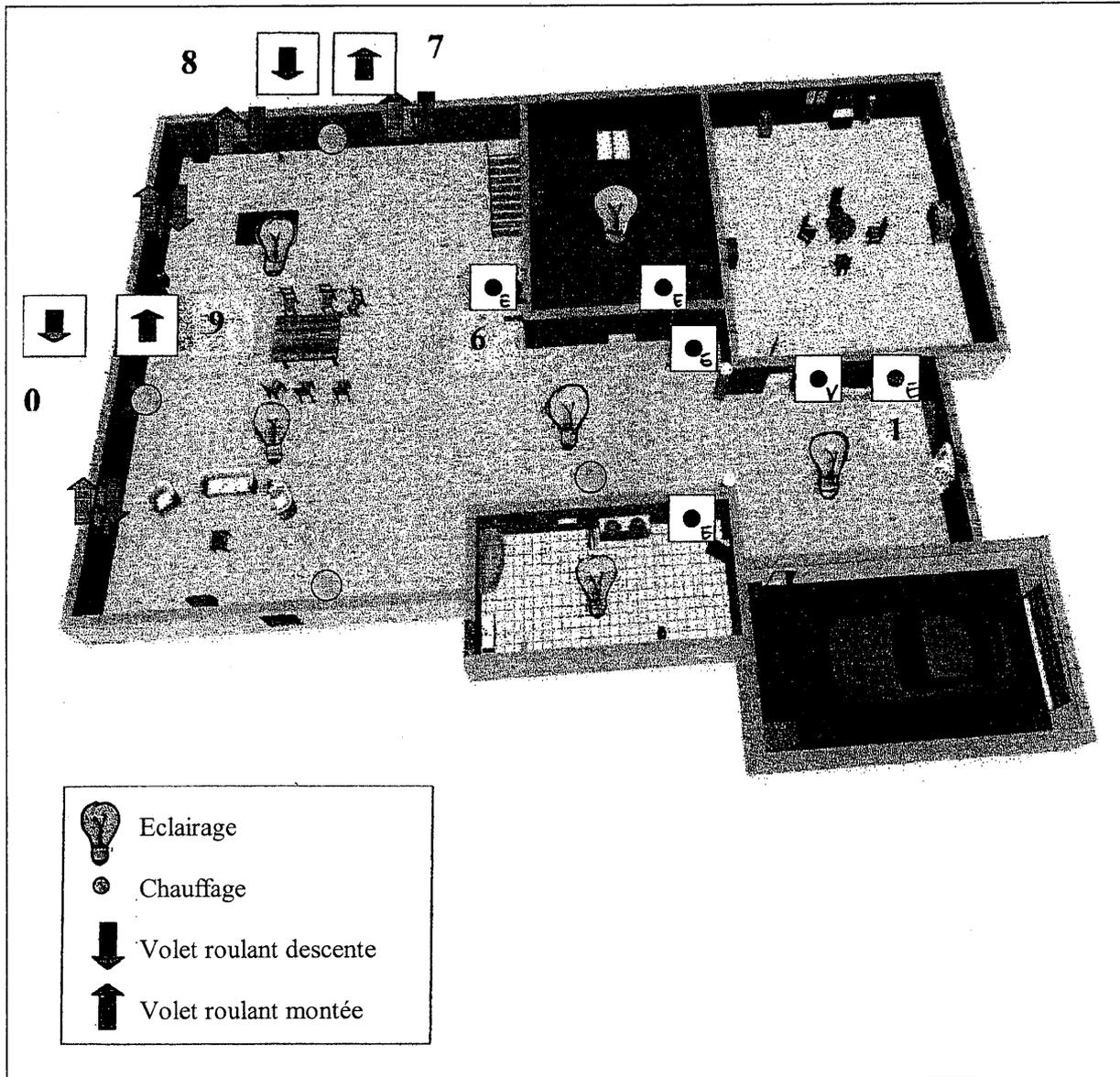
La maquette principale sera composée de maquettes amovibles afin de pouvoir faire une démonstration indépendante de chaque fonction principale. Une plaque fixe recevant toutes les fonctions de la maquette, c'est à dire la fonction éclairage, chauffage et volets roulants sera collée sur une plaque de Plexiglas de 3 mm elle même fixée sur une autre plaque de Komacel de 10 mm d'épaisseur.

L'alimentation au secteur de la valise se fera à partir d'une prise PC avec un cordon détachable qui sera rangée sous une plaque Plexiglas transparente (épaisseur 3 mm) qui recouvrira les modules. Cette plaque, transparente, permettra aux installateurs de voir le câblage simple de la maquette.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 18/21

Annexe 5 A5.5

⇒ Plan fixe



- E Bouton poussoir éclairage
- V Bouton poussoir volets roulants
- ↑ Bouton poussoir volets montée
- ↓ Bouton poussoir volets descente

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 19/21

## Annexe 6

**Devis pour la conception de la valise de démonstration de la maquette** (effectué par l'entreprise "Maquette Littoral" de Six Fours les Plages).

- Coût de la sérigraphie des plaques de présentation (1 plan fixe + 3 plans séparés pour les fonctions) : 70 € TTC par plan,
- Coût de la valise conçue aux dimensions requises, avec poignée de transport et protection anti-choc : 145 € TTC,
- Coût de la main d'œuvre pour l'assemblage, le montage et la conception : 1 500 € TTC.

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 20/21

## Annexe 7

«L'explosion attendue n'a pas eu lieu. La domotique, gestion technique du bâtiment appliquée à l'habitat individuel reste encore très expérimentale » Bâtiment intelligent, enjeux n°158.

«La domotique, c'est pas encore gagné !», « La domotique, c'est quoi ça ? », « J'ai essayé et c'est pas évident » Europbat, Bâtirama n°283.

### Rapports des commerciaux

« L'analyse des causes de ce semi-échec commercial pour les fabricants a révélé des faiblesses au niveau de la simplicité de mise en oeuvre ou de la programmation des produits, ainsi qu'un coût généralement élevé. Associé à cela, peu d'outils de communication convaincants permettaient la mise en valeur de ces équipements. »

« La plupart des clients de CEF sont très conservateurs dans leur manière de travailler (câblage de tableau électrique, installation de volet roulant ou d'alarmes) mais quand il s'agit de centraliser plusieurs fonctions à partir d'un même module, il apparaît une certaine réticence de leur part due à un manque de formation relatif aux nouvelles technologies telles que l'architecture BUS. Notre cible, les installateurs électriques, se basent davantage sur leurs acquis et leurs expériences. En effet, ils sont réticents à l'utilisation de notices. Par exemple un installateur sait mettre en service des volets roulants ou installer une alarme si c'est un créneau fixe, mais s'il faut centraliser plusieurs fonctions cela s'avère plus difficile pour lui.

Nous pouvons d'autre part expliquer la faible demande locale en produits domotiques par le fait que le marché de la construction dans la région toulonnaise est plutôt orienté vers les réalisations à budget modeste. »

« Les installateurs de C.E.P. sont très concrets dans leurs achats de matériel, ils n'achèteront pas un produit sur catalogue, ils ont besoin de les toucher (côté tactile), de plus en disposant d'un emploi du temps non fixe (ils travaillent souvent dans l'urgence) ils ne se rendent généralement jamais à une démonstration, à part si celle ci présente des cotés conviviaux. »

BTS DOMOTIQUE	SUJET	Session 2006
Épreuve U5 Négociation et Techniques Commerciales	Durée : 6 Heures	Coefficient : 5
CODE : DONTC		Page 21/21