



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Campagne 2013

SESSION 2013

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES

**U4 – MANAGEMENT ET GESTION DES
UNITÉS COMMERCIALES**

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

Calculatrice autorisée.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

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

Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1 à 16.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 1 sur 16

BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2013

Management et Gestion des Unités Commerciales

Epreuve : E4

Unité 4

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

Le sujet comporte 16 pages.



L'enseigne CHRONODRIVE.COM a été créée par Ludovic Duprez et Martin Toulemonde en 2004. Auchan détient 100 % du capital de cette société.

CHRONODRIVE est le pionnier du concept de drive alimentaire en France. Le client commande sur Internet et prend livraison de la commande dans un magasin de l'enseigne. Les achats sont déposés dans le coffre de la voiture du client. Le service est gratuit.

CHRONODRIVE s'engage sur :

- le choix et le prix : 9 000 références, des grandes marques nationales, des premiers prix et des produits de marque Auchan ;
- la qualité et la fraîcheur : des contrôles qualité sont assurés jusqu'au chargement dans le coffre ;
- la commande facile sur le site www.chronodrive.com ;
- la rapidité du service.

Fin 2012, l'enseigne compte 45 magasins répartis sur toute la France. Plusieurs ouvertures sont prévues en 2013.

Le magasin CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert (Seine-et-Marne) a été créé en septembre 2009. Le directeur, M. Julien Maquaire, vous propose de travailler sur trois dossiers :

- Dossier 1 : Les performances du drive
- Dossier 2 : Le management de l'équipe de préparateurs de commandes
- Dossier 3 : La préparation d'une opération promotionnelle

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 2 sur 16

**DOSSIER 1 : LES PERFORMANCES DU DRIVE
(ANNEXES 1 à 7)**

M. Julien Maquaire vous demande d'étudier les performances commerciales de la semaine 12.

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord pour les deux magasins CHRONODRIVE en utilisant les indicateurs que vous jugerez pertinents.

1.2 Analysez les performances commerciales du magasin CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert. Comparez les performances du magasin de Brie-Comte-Robert avec celles de Saint-André-les-Vergers.

M. Julien Maquaire souhaite approfondir l'analyse de la semaine 12 en utilisant des indicateurs de qualité de service et d'efficacité.

1.3 Analysez les performances de qualité de service et d'efficacité du magasin CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert.

1.4 Repérez les causes possibles de la démarque.

1.5 Proposez des actions managériales pour remédier au problème de la démarque.

**DOSSIER 2 : LE MANAGEMENT DE L'EQUIPE DE PREPARATEURS DE
COMMANDES
(ANNEXES 8 à 12)**

Le directeur du magasin doit élaborer le planning des préparateurs de commandes pour le mois de septembre 2013.

2.1 Déterminez si l'équipe actuelle, compte tenu des informations dont vous disposez pour le mois de septembre 2013, est en mesure d'assurer correctement la préparation des commandes client. Justifiez votre réponse.

Compte tenu des prévisions, le directeur du magasin décide de recruter 3 préparateurs de commandes en contrat à 15 heures.

2.2 Construisez la grille d'évaluation à utiliser lors de l'entretien de recrutement mené par le responsable de secteur en magasin (RSM).

2.3 Préparez le déroulement de l'entretien de recrutement individuel en indiquant les étapes et leur contenu. Précisez l'attitude que le responsable secteur en magasin (RSM) doit adopter au cours de cet entretien.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 3 sur 16

- 2.4** Construisez le planning de présence hebdomadaire des trois nouveaux préparateurs de commandes.
- 2.5** Présentez le planning d'intégration des nouveaux préparateurs durant leurs trois premières heures. Indiquez les moyens que le manager peut mettre en œuvre par la suite pour améliorer l'intégration.

DOSSIER 3 : LA PREPARATION D'UNE OPERATION PROMOTIONNELLE (ANNEXES 13 à 15)
--

Le drive de Brie-Comte-Robert souhaite organiser une opération promotionnelle autour des pommes produites en Seine-et-Marne. Le fournisseur local lui fait plusieurs propositions. Le manager s'interroge sur le choix de l'opération.

- 3.1** Sélectionnez l'opération qui permet de réaliser l'objectif du manager. Justifiez votre choix.

Vous êtes chargé(e) de programmer les approvisionnements concernant l'opération promotionnelle sur les pommes pour la semaine 40.

- 3.2** Présentez le programme d'approvisionnement en retenant l'hypothèse d'une quantité vendue totale pour la semaine 40 de 400 barquettes de pommes.

L'opération promotionnelle concerne également d'autres produits du terroir seine-et-marnais : fromages de Brie, miel, cidre, etc. Le manager souhaite stimuler son équipe de préparateurs pour promouvoir cette action promotionnelle auprès des clients.

A l'occasion de cette opération, les préparateurs sont exceptionnellement mis à contribution et doivent, dans les 10 jours précédents et au cours de la semaine, en parler avec enthousiasme et distribuer des prospectus sur la promotion.

Il envisage de mettre en place une prime collective.

- 3.3** Calculez le montant de la prime à verser dans chacune des hypothèses pour un préparateur à 15 heures, pour un préparateur à 35 heures.
- 3.4** Précisez les actions du manager pour stimuler l'équipe pendant la semaine promotionnelle.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 4 sur 16

BARÈME INDICATIF

DOSSIER 1 : 24 points

DOSSIER 2 : 26 points

DOSSIER 3 : 25 points

Forme : 5 points

TOTAL : 80 points

LISTE DES ANNEXES

NUMÉRO	INTITULÉ	PAGES
1	Présentation du CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert	6
2	De la commande à la livraison	6
3	Témoignages des clients CHRONODRIVE	7
4	Organisation du travail dans un CHRONODRIVE	8
5	Témoignage d'un préparateur de commandes	9
6	Performances commerciales des deux magasins CHRONODRIVE pour la semaine 12	9
7	Indicateurs de qualité de service et d'efficacité des deux magasins CHRONODRIVE	10
8	Présentation de l'équipe du CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert	11
9	Données sur l'activité des préparateurs de commandes	11
10	Fiche métier d'un préparateur de commandes	12
11	Processus de recrutement d'un préparateur de commandes	13
12	Contraintes pour l'élaboration du planning hebdomadaire du mois de septembre 2013	14
13	Données pour le choix de l'opération promotionnelle « Pommes de Seine-et-Marne » semaine 40	15
14	Informations pour le programme d'approvisionnement de l'opération promotionnelle « Pommes de Seine-et-Marne »	16
15	Données pour le calcul de la prime en 2013	16

ANNEXE 1 : Présentation du CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert

Adresse : Route Nationale 19 lieu dit le Noyer aux perdrix 77170 Brie-Comte-Robert (Île-de-France, Seine-et-Marne)



Horaires d'ouverture :
du lundi au samedi de
8h30 à 20h30

Date de création :
septembre 2009

Surface de l'entrepôt :
1 600 m²

Nombre de bornes : 8

Nombre de quais : 15

Taille de l'assortiment :
9 000 références

Source interne

ANNEXE 2 : De la commande à la livraison

Vous passez une commande sur le site www.chronodrive.com

2h après ou lorsque vous le désirez, vous passez prendre votre commande

Vous vous identifiez à la borne

En moins de 5 minutes vous êtes livrés directement dans votre coffre

Source interne

ANNEXE 3 : Témoignages des clients CHRONODRIVE

Plus vite dans mon frigo !

Je préfère acheter mes produits frais et surgelés chez CHRONODRIVE. A peine sortis de la chambre froide, ils sont déjà dans mon coffre ! C'est pratique de ne pas attendre !

Tout et tout-de-suite !

Il y a toutes les marques et les nouveautés que mes enfants adorent mais aussi les premiers prix discount et des promos toute l'année. Et grâce au moteur de recherche je trouve tout, tout de suite !

Je maîtrise mon budget !

Sur le site CHRONODRIVE, au fur et à mesure de mes courses, le total de mon panier apparaît. Je peux à tout moment supprimer des articles qui me semblent superflus.

Je gagne du temps !

Je peux passer commande à toute heure. 5 minutes suffisent grâce à mes listes pré-enregistrées et au Chronopancier qui comprend les articles que je commande le plus souvent.

A toute heure ils ont le sourire !

Je passe quand je peux, parfois je suis très pressée. Les préparateurs de commande sont très efficaces, toujours rapides et souriants.

Source interne

ANNEXE 4 : Organisation du travail dans un CHRONODRIVE

Quel est le fonctionnement d'un CHRONODRIVE ?

Le principe est de traiter la commande client en moins de 2 heures et de la livrer en moins de 5 minutes. Le drive, aujourd'hui c'est un vrai métier. Ici, tout a été pensé de façon fonctionnelle. On n'est pas dans un entrepôt où des manutentionnaires courent dans tous les sens pour remplir votre caddie, mais dans une vraie entreprise avec une organisation adaptée et un management d'équipe.

Tout a été prévu pour faciliter le chargement, l'organisation de l'entrepôt correspondant à la logique des commandes avec un parcours type. Tous les produits ont été préalablement identifiés et scannés.

En quoi consiste le rôle du préparateur ?

Les préparateurs sont équipés d'un boîtier électronique qui affiche la commande client. Lorsque le préparateur de commande passe devant un produit inscrit sur la commande du client, une alerte le prévient sur son boîtier digital. Il ne pourra pas clore sa commande tant que celle-ci n'est pas complète.

Le système d'information permet de gérer les stocks "on line" afin d'avoir le moins de ruptures possible. L'employé dispose lui-même d'un identifiant ce qui permet d'obtenir une traçabilité maximale, avec une sorte de "journal de la commande".

Quels sont les principaux problèmes rencontrés dans le fonctionnement courant ?

Nos deux préoccupations majeures sont les ruptures et la démarque. Ce sont des indicateurs très importants de l'activité.

Or, malgré toutes les procédures mises en place, on rencontre quelques problèmes surtout au niveau des produits frais.

Les clients sont encore réticents à acheter du frais sur Internet, la demande est fluctuante, ce qui complique la prévision des ventes.

En ce qui concerne la démarque, CHRONODRIVE a les mêmes difficultés qu'un magasin physique mais a en plus quelques spécificités liées au concept et aux exigences d'efficacité des préparateurs de commandes.

Source : entretien avec le manager

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 8 sur 16

ANNEXE 5 : Témoignage d'un préparateur de commandes

Je travaille au CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert depuis trois mois. Ce métier me plaît mais cela demande une certaine endurance. Pas toujours facile de tenir la cadence imposée. Parfois, nous devons assurer les livraisons au client et en même temps préparer plusieurs commandes. C'est assez stressant et nous ne parvenons pas toujours à respecter les procédures de fonctionnement.

C'est surtout au niveau du rayon frais que l'on fait le plus d'erreurs. On nous demande de faire attention aux dates de péremption, et de respecter la méthode du « premier entré premier sorti ». Pas évident lorsqu'on doit faire vite !

Bien sûr, les primes sur objectif nous motivent, le manager nous encourage aussi à être efficaces.

Source interne

ANNEXE 6 : Performances commerciales des deux magasins CHRONODRIVE pour la semaine 12

Performances commerciales pour la semaine 12

	Chiffre d'affaires 2013 en €	Chiffre d'affaires 2012 en €	Nombre de commandes 2013	Nombre de commandes 2012
Brie-Comte-Robert	140 400	94 739	1 815	1 358
Saint-André-les-Vergers	144 000	103 680	2 050	1 800

Objectif de chiffre d'affaires en 2013 : le réseau attend une augmentation de 20% par rapport au chiffre d'affaires de 2012.

Objectif de panier moyen en 2013 : 80 €.

Source interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 9 sur 16

ANNEXE 7 : Indicateurs de qualité de service et d'efficacité des deux magasins CHRONODRIVE

Les indicateurs concernent la **semaine 12**.

	Taux de casse 2013	Taux de casse 2012	Taux de rupture 2013	Taux de commande complète 2013	Taux de commande livrée en moins de 5 min	Efficacité 2013	Efficacité 2012
Brie-Comte-Robert	1,20 %	1,30 %	4,20 %	92,00 %	98,00 %	41,40	39,50
Saint-André-les-Vergers	1,00 %	1,30 %	2,90 %	98,00 %	99,00 %	38,30	37,40

Taux de casse = $\frac{\text{Montant de la casse}}{\text{Chiffre d'affaires}}$ La recommandation du réseau est de ne pas dépasser un taux de casse de 1%.

Taux de rupture = $\frac{\text{Nombre de ruptures}}{\text{Nombre de références}}$ La recommandation du réseau est de ne pas dépasser un taux de rupture de 5%.

Taux de commande complète = $\frac{\text{Nombre de commandes complètes}}{\text{Nombre total de commandes}}$

L'objectif est de 99 % de taux de commandes complètes. Une marge de 1% est admise pour les éventuels problèmes informatiques.

Taux de commande livrée en moins de 5 minutes = $\frac{\text{Nombre de commandes livrées en moins de 5 minutes}}{\text{Nombre total de commandes}}$

L'engagement de l'enseigne est de livrer le client en moins de 5 minutes après son arrivée sur le quai. L'objectif est de 99 % de taux de commandes complètes. Une marge de 1% est admise pour les éventuels problèmes informatiques.

L'efficacité se mesure par le nombre de secondes pour faire un prélèvement (PIC) lors de la préparation des commandes.

Efficacité (en secondes) = $\frac{\text{Nombre de prélèvements}}{\text{Nombre d'heures travaillées}} \times 3\,600$

La recommandation du réseau est de ne pas dépasser 40 secondes par prélèvement.

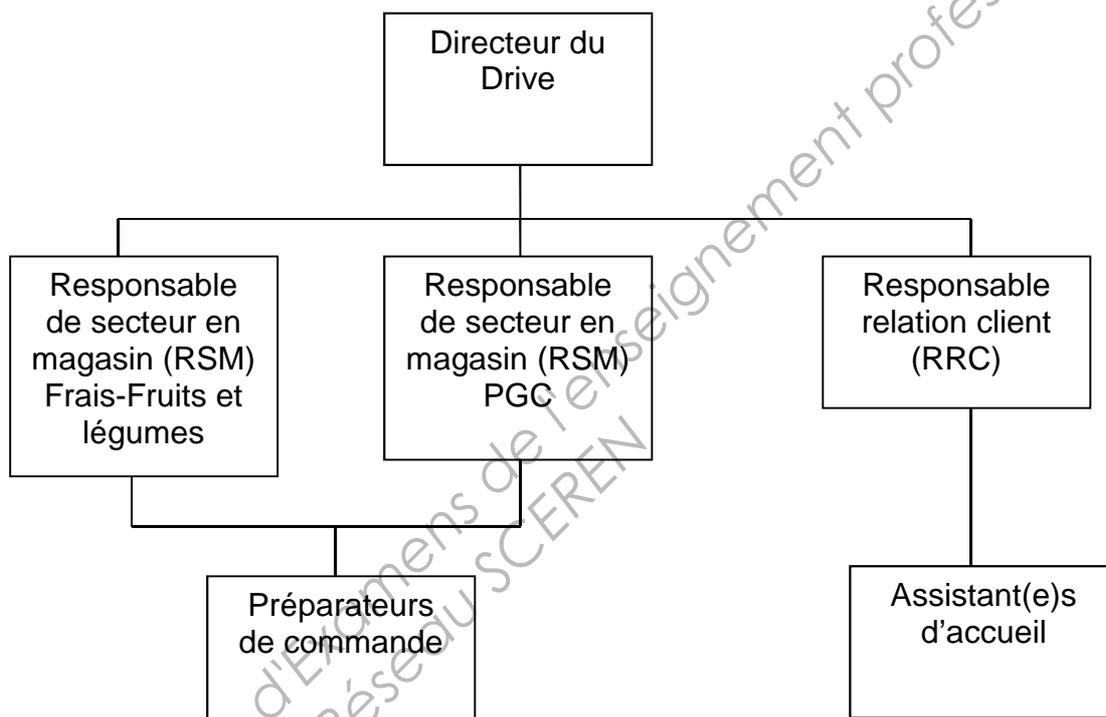
Source interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 10 sur 16

ANNEXE 8 : Présentation de l'équipe du CHRONODRIVE de Brie-Comte-Robert

Effectif du mois de septembre 2013

- 1 Directeur du drive
- 2 Responsables de secteur en magasin (RSM)
- 1 Responsable relation clientèle (RRC)
- 3 Assistantes accueil
- 15 Préparateurs de commandes en contrat à durée indéterminée 35 heures par semaine.
- 27 Préparateurs de commandes en contrat de 15h par semaine.



Source interne

ANNEXE 9 : Données sur l'activité des préparateurs de commandes

Nombre de commandes en septembre 2012 : 6 514

Prévision du nombre de commandes en septembre 2013 : augmentation de 280 pour le mois

Nombre d'articles moyen par commande prévu en septembre 2013 : 50

Norme réseau pour l'efficacité des préparateurs de commandes : 1 prélèvement article toutes les 40 secondes

Le mois de septembre 2013 compte 4 semaines.

Un préparateur en contrat 35 heures prend ses congés les deux premières semaines de septembre. Un second préparateur en contrat 35 heures prend ses congés les deux dernières semaines de septembre.

Source interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 11 sur 16

PRÉPARATEUR DE COMMANDES (H/F)

PROFIL RECHERCHÉ

- Vous êtes dynamique, positif, autonome et rigoureux.
- Vous aimez le contact et vous êtes souriant.
- La satisfaction du client est votre priorité et vous aimez travailler en équipe.
- Vous avez envie de participer au démarrage d'un nouveau concept de distribution.

LE POSTE

- Vous préparez dans les délais les commandes sur votre périmètre.
- Vous garantissez la qualité du service au client afin de le faire revenir : délai, sourire, disponibilité, propreté, tenue.
- Vous réceptionnez et rangez les marchandises.
- Vous contrôlez les dates limites de consommation et la qualité des produits en réception comme en préparation.
- Vous participez au quotidien aux tâches d'entretien des locaux et d'évacuation des déchets.
- Vous êtes exceptionnellement mis à contribution pour des opérations promotionnelles.

Job étudiant possible.

Source : www.chronodrive.fr

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 12 sur 16

ANNEXE 11 : Processus de recrutement d'un préparateur de commandes

Quelles sont les étapes de recrutement ?

Nous étudions bien sûr le CV et la lettre de motivation. Ce qui est important, ce n'est pas tant le diplôme que la qualité rédactionnelle de la lettre.

Nous organisons ensuite avec une dizaine de candidats sélectionnés une réunion qui a pour objectif de présenter l'entreprise, notre projet et nos valeurs. Nous observons les réactions des candidats. Nous ne retenons pour la suite du recrutement que les candidats qui ont montré de l'attention, de la curiosité et de l'intérêt.

Combien de candidats reprenez-vous après cette réunion ?

En moyenne, nous sélectionnons entre 2 et 3 candidats.

Et ensuite ?

Nous convoquons les candidats sélectionnés pour un premier entretien individuel avec un responsable de secteur en magasin.

L'entretien dure environ 45 minutes dans le bureau du responsable de secteur en magasin (RSM) et a pour objet d'évaluer le candidat sur les 5 fondamentaux CHRONODRIVE, sur ses motivations pour l'entreprise et pour le poste.

Quels sont ces 5 fondamentaux ?

L'implication, l'esprit d'équipe, la force de proposition, le professionnalisme et le sens du contact avec le client. Ces fondamentaux sont évalués à partir d'un certain nombre d'items. Nous prenons en compte également la motivation pour le poste et pour l'entreprise.

A quel moment intervenez-vous pour le choix du candidat ?

Je reçois pour un dernier entretien le ou les candidats qui répondent aux 5 fondamentaux.

Comment se déroule l'intégration ?

Le responsable de secteur en magasin (RSM) prend en charge les préparateurs pendant trois heures lors de la première journée. Les préparateurs sont vite opérationnels.

Cependant, nous constatons quelques problèmes et dysfonctionnements et nous réfléchissons à améliorer notre processus d'intégration.

Source : entretien avec le manager

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 13 sur 16

ANNEXE 12 : Contraintes pour l'élaboration du planning hebdomadaire du mois de septembre 2013

Le manager prévoit de faire travailler les trois nouveaux préparateurs (préparateur 1, préparateur 2 et préparateur 3) à 15h sur les trois journées à forte affluence soit le mercredi, le vendredi et le samedi.

Les 45 heures hebdomadaires sont réparties de la façon suivante :

Mercredi	Vendredi	Samedi	Total semaine
13 h	15 h	17 h	45 h

7 créneaux d'une durée d'une heure sont à couvrir entre 13h30 et 20h30.

Les trois nouveaux préparateurs doivent être présents entre 17h30 et 20h30.

Sur les autres créneaux horaires de la journée, le manager ne mobilise pas plus de deux préparateurs.

Aucun préparateur ne travaillera le mercredi avant 15h30.

Le préparateur 1 ne peut pas travailler plus de 3 heures le samedi.

Source interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 14 sur 16

ANNEXE 13 : Données pour le choix de l'opération promotionnelle « Pommes de Seine-et-Marne » semaine 40

	Formule N°1	Formule N°2	Formule N°3
Nature de la promotion	25% gratuit	Une bouteille de jus de pomme offerte pour 2 barquettes achetées	3 barquettes pour le prix de 2
Quantité de barquettes vendue supplémentaire (1)	25%	20%	40%
Prix d'achat de la barquette HT	2,20 €	1,50 €	1,50 €
Frais supplémentaires à prévoir	Néant	Coût d'achat de la bouteille de jus de pommes : 0,90 € HT	Néant

(1) Estimation sur la base d'opérations similaires

Pour l'opération promotionnelle, le magasin CHRONODRIVE fixe à 2,20 € TTC le prix de vente au client de la barquette de pommes. Ce prix de vente au client est le même quelle que soit la formule.

Pour cette opération promotionnelle, le fournisseur accorde au magasin CHRONODRIVE une remise sur prix d'achat en fonction du volume commandé :

- Remise de 10% pour 200 à 300 barquettes achetées
- Remise de 12% pour 301 à 400 barquettes achetées
- Remise de 15% au-delà de 400 barquettes achetées

Les quantités vendues habituellement (sans promotion) pour une semaine sont de 300 barquettes. Le manager prévoit une augmentation des ventes de 20 % pendant la période promotionnelle.

L'objectif est d'atteindre un taux de marque de 15%.

Le taux de TVA est de 5,5%.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 15 sur 16

ANNEXE 14 : Informations pour le programme d'approvisionnement de l'opération promotionnelle « Pommes de Seine-et-Marne »

Il est retenu comme hypothèse de vendre 400 barquettes de pommes pour la semaine 40.

Le magasin CHRONODRIVE est approvisionné en quantités variables tous les matins.

Le principe est de commander en fonction des besoins estimés pour la journée en cours en tenant compte d'un stock de sécurité de 5%. Il faut également tenir compte d'un taux de casse journalier de 2%.

Le calcul du stock final en fin de journée doit tenir compte de la casse journalière.

Lundi matin le stock initial est de 58 barquettes.

Semaine 40

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Répartition des ventes de barquettes sur la semaine	12,5 %	11,25 %	17,5 %	18,75 %	17,5 %	22,5 %

ANNEXE 15 : Données pour le calcul de la prime en 2013

L'objectif en 2013 est de réaliser un chiffre d'affaires de 8 000 €.

Les primes sont calculées en fonction du taux de réalisation de l'objectif :

Hypothèses	Modalités de calcul de la prime
Taux de réalisation = 100%	prime collective de 700 €.
Taux de réalisation \geq 105%	prime collective de 700 €. prime supplémentaire de 2,5% de l'objectif du chiffre d'affaires.

La prime collective est répartie entre les préparateurs au prorata du nombre d'heures effectuées par semaine.

Effectif : 15 préparateurs à 35 heures et 27 préparateurs à 15 heures.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2013
U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC	Page 16 sur 16