

**ÉPREUVE DE TRANSACTION IMMOBILIÈRE**

**CE SUJET COMPORTE QUATRE DOSSIERS :**

<b>DOSSIER 1 : PROSPECTION</b>	<b>15 points</b>
<b>DOSSIER 2 : GESTION DE CLIENTÈLE ET TRANSACTION</b>	<b>15 points</b>
<b>DOSSIER 3 : COMMUNICATION ET GESTION DES COMMERCIAUX</b>	<b>10 points</b>
<b>DOSSIER 4 : TECHNIQUES DU BÂTIMENT</b>	<b>10 points</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50 points</b>

**Le barème ci-dessus est donné à titre indicatif**

**Documents et matériels autorisés :**  
**Calculatrice électronique conformément à la circulaire n° 99186 du 16/11/1999**

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

Il comporte 11 pages, numérotées de 1 à 11.

**L'annexe 3 est à rendre en un exemplaire avec la copie,**  
les deux exemplaires fournis étant suffisants pour permettre la préparation et la présentation des réponses.

## PRÉSENTATION DE L'AGENCE

L'agence BELLEDONNE (voir fiche d'identité en **annexe 1**) a été créée en juillet 1990 par Monsieur Daniel DUGON. Elle est située dans le département de l'Isère, au centre ville de Grenoble, une ville de 424 000 habitants, dans un quartier très commerçant.

Cette implantation géographique a des aspects très positifs :

- transports en commun à proximité,
- facile d'accès, boulevards, cours, parkings couverts,
- taux de fréquentation élevé,
- présence de lycées et d'établissements d'études supérieures,

mais aussi des aspects négatifs :

- parkings payants,
- proximité de la concurrence,
- stationnement difficile : zone encombrée.

Monsieur Daniel DUGON a débuté son activité par la transaction. Puis, profitant d'une activité immobilière favorable, il a ouvert en 2000 un service location et gestion de biens. Dernièrement, il s'est associé avec un promoteur dans le but de commercialiser des appartements dans une résidence pour étudiants « le Charmanson », 12 rue du Drac dans le quartier Europole à Grenoble, un quartier d'affaires dynamique.

Les établissements d'enseignement supérieur grenoblois accueillent environ 60 000 étudiants dont près de 6 000 étudiants étrangers attirés par la diversité des études proposées, l'environnement naturel exceptionnel et la richesse de la vie culturelle et sportive régionale.

Au sein de l'agence BELLEDONNE, vous avez été embauché(e) pour assister Monsieur Daniel DUGON. Vous commencez votre période d'essai. Monsieur DUGON vous soumet 4 dossiers afin de tester vos capacités.

<b>DOSSIER 1 : PROSPECTION</b>
--------------------------------

Monsieur Daniel DUGON vous associe à son projet de commercialisation d'appartements en résidence étudiants. Il a entendu parler d'un moyen de prospection récent le « e-mailing » que l'on peut traduire par publipostage électronique. Il souhaite avoir votre avis sur ce moyen et vous confie un premier travail.

Il vous fournit des éléments nécessaires au calcul du coût pour cette opération :

- Acquisition en 2006 d'un matériel informatique amortissable linéairement sur 5 ans..... 4 000 €
- Création du site internet en 2004 (amortissable sur 5 ans)..... 2 000 €
- Acquisition en 2006 d'un logiciel d'e-mailing (amortissable sur 2 ans)..... 150 €
- Achat d'un fichier de 2 000 adresses imputable en totalité pour ce publiposage électronique ..... 0.25 € l'unité
- Conception du message..... 2 h
- Saisie et envoi du message..... 2 h
- Coût horaire de main-d'œuvre..... 13 € + 50 % de charges sociales
- Part annuelle de l'amortissement du matériel informatique et du site de l'agence à affecter à l'activité de e-mailing..... 1/8
- Autres charges indirectes estimées à 3 % du coût de la main-d'œuvre directe.
- On sait par ailleurs que l'agence effectuera en moyenne 10 e-mailings par an.
- Les coûts d'acquisition des équipements « matériel et logiciel » sont hors taxes.

**TRAVAIL À FAIRE :**

*1.1) Énoncez 4 arguments en faveur de l'e-mailing ?*

*1.2) À quelle cible allez-vous vous adresser ? Quelles zones géographiques allez-vous choisir ? Justifiez vos réponses.*

*1.3) Rédigez l'e-mailing.*

*1.4) Calculez le coût de revient total de ce publipostage électronique. Présentez votre réponse sous la forme d'un tableau.*

*1.5) Calculez le coût d'acquisition d'un prospect dans le cas où le taux de retour exploitable serait de 2 %.*

**DOSSIER 2 : GESTION DE CLIENTÈLE ET TRANSACTION**

Dans un premier temps, vous recevez plusieurs messages de personnes intéressées par l'acquisition d'un appartement en résidence étudiants.

Parmi elles, Madame et Monsieur Jean-Claude ROUGERIE de Paris sont intéressés par un investissement « Dispositif DE ROBIEN ». Connaissant peu le marché locatif grenoblois, ils souhaitent obtenir des informations sur l'intérêt d'effectuer ce type d'investissement.

**TRAVAIL À FAIRE :**

*2.1) À l'aide de la documentation jointe en Annexe 2 et de vos connaissances, vous rédigez un courrier à Madame et Monsieur ROUGERIE répondant à leurs attentes.*

Dans un deuxième temps, convaincus par votre courrier, Madame et Monsieur ROUGERIE sont venus visiter le bien et ont décidé l'acquisition d'un T1 au prix de 68 000 €, il s'agit de l'appartement n° 17.

De plus, satisfaits de vos services et de votre accueil, ils ont choisi de vous confier leur bien à la location. De ce fait, vous leur accordez une réduction de 1 % sur les honoraires d'agence.

**TRAVAIL À FAIRE :**

*2.2) À l'aide de l'annexe 1, présentez le calcul des honoraires réglés par les acquéreurs lors de la vente.*

**DOSSIER 3 : COMMUNICATION ET GESTION DES COMMERCIAUX**

Votre responsable réunit les 5 négociateurs de l'agence une fois par semaine. Cette réunion a pour but de vérifier si les objectifs hebdomadaires et mensuels en terme de rendez-vous obtenus, de rentrée de mandats, de vente de biens sont atteints. Elle doit également permettre d'analyser les résultats.

Monsieur Daniel DUGON souhaite améliorer l'efficacité de cette réunion hebdomadaire. Il connaît bien ses vendeurs et leur personnalité. Il en a dressé un portrait et souhaite que vous lui indiquiez l'attitude la plus pertinente à adopter face à chacun d'eux (**Annexe 3**).

La concurrence est très forte sur le marché immobilier grenoblois. Monsieur Daniel DUGON est convaincu que les résultats de l'agence dépendent donc pour une grande part du dynamisme et de l'efficacité de ses vendeurs. Il vous remet un tableau synthétique des résultats de ses 5 commerciaux pour le mois dernier (**Annexe 4**) et vous indique les ratios de référence en immobilier :

- ratio de prospection de la profession : 3 % (par rapport au nombre de contacts)
- ratio de rendement de la profession : 50 % (par rapport au nombre de RDV obtenus)

**TRAVAIL À FAIRE :**

**3.1) Complétez la colonne « Attitude à adopter » dans l'Annexe 3 (à rendre avec la copie).**

**3.2) Évaluez l'efficacité des négociateurs de l'agence BELLEDONNE. Pour cela, présentez dans un tableau le calcul des deux ratios pour chacun des négociateurs. Commentez vos résultats et proposez des solutions.**

Afin d'améliorer le ratio de prospection des négociateurs, Monsieur Daniel DUGON souhaite optimiser l'efficacité de l'argumentaire permettant de faire face à des objections fréquentes.

**TRAVAIL À FAIRE :**

**3.3) Proposez une réponse à chacune des objections suivantes en mentionnant la technique de réfutation des objections utilisée :**

- « je préfère m'occuper moi-même de la vente de mon bien »,
- « les agences immobilières ne sont pas fiables, je suis déjà passé(e) par une agence sans succès »,
- « la commission de l'agence est trop élevée ».

**DOSSIER 4 : TECHNIQUES DU BÂTIMENT**

En collaboration avec un promoteur, vous intervenez sur la construction d'un immeuble de 21 logements sur 5 niveaux (R+4).

L'architecte a consigné les éléments de descriptif dans le C.C.T.P. (extraits joints en **Annexe 5**).

**Sols textiles**

On vous propose pour les pièces principales, les produits des entreprises FORBO-SARLINO et TARKETT-SOMMER (**Annexe 6**).

**TRAVAIL À FAIRE :**

**4.1) Indiquez les produits qui satisfont les exigences du C.C.T.P. Justifiez vos réponses.**

**Menuiseries extérieures : Fenêtres des chambres****TRAVAIL À FAIRE :**

**4.2) Indiquez les fonctions que doit assurer la fenêtre.**

**4.3) Le produit proposé Gimm Héritage (Annexe 7), pourra-t-il être retenu en fonction du C.C.T.P. ?**

**4.4) Entre l'architecte et le menuisier existe-t-il un lien contractuel ? Précisez votre réponse.**

**ANNEXE 1 : FICHE D'IDENTITÉ DE L'AGENCE**

Agence **BELLEDONNE**  
8 rue de Chamrousse

38000 GRENOBLE

Tél. 04.76.54.22.11  
Fax 04.76.54.22.12

Site internet de l'agence: [www.agencebelledonne.fr](http://www.agencebelledonne.fr)

Carte transaction T 575  
Carte Gestion G 2541  
Délivrées par la Préfecture de Grenoble  
Garantie Financière FNAIM n° 1294 pour un montant de 170 000 €

Honoraires hors taxe pratiqués sur transactions immobilières

- 10 % sur la part comprise entre 0 et 30 000 €
- 7 % sur la part comprise entre 30 000 € et 60 000 €
- 5 % au-delà de 60 000 €

T. V. A. au taux de 19,6 %

Les courriers sont signés par Monsieur Daniel DUGON

5 négociateurs  
1 assistante commerciale

**ANNEXE 2 : RÉSIDENCE « LE CHARMANSON »****RÉSIDENCE « LE CHARMANSON »**

**Unique à GRENOBLE ! Une nouvelle résidence pour étudiants ! Programme neuf**

La résidence le Charmanson est située rue du Drac à Grenoble, à proximité de l'Ecole Supérieure de Commerce de Grenoble, de nombreux IUT. La présence de la gare routière et de la gare ferroviaire permet un accès direct au pôle universitaire de St Martin d'Hères par tramway et par bus.

Cette résidence est dotée de 70 logements dont des T1 à partir de 68 000 € et des T2 à partir de 75 000 €.

Ces logements ouvrent droit à l'APL. Loyers possibles en-dessous du plafond prévu par le dispositif fiscal « DE ROBIEN ».

Une étude du marché du logement universitaire a mis en évidence le manque de logements pour étudiants à Grenoble et a validé la décision de construction de cette résidence.

Ce programme devrait intéresser des investisseurs (avantages DE ROBIEN)

DANS CE CADRE

Académie : \_\_\_\_\_ Session : \_\_\_\_\_

Examen ou Concours \_\_\_\_\_ Série\* : \_\_\_\_\_

Spécialité/option\* : \_\_\_\_\_ Repère de l'épreuve : \_\_\_\_\_

Épreuve/sous-épreuve : \_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms : \_\_\_\_\_ N° du candidat

Né(e) le : \_\_\_\_\_

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)

\* Uniquement s'il s'agit d'un examen.

Repère : PIE5TIM

SESSION 2006

Durée : 2 H30

Page 8/11

Coefficient : 2,5

<b>ANNEXE 3 (à rendre avec la copie)</b>
------------------------------------------

### TABLEAU DU PROFIL DES NÉGOCIATEURS

Négociateurs	Comportement	Attitude à adopter
M. DOUBET	Aime beaucoup raconter des anecdotes à ses voisins.	
M. FARIN	Sa préoccupation principale est de faire passer ses idées.	
Mme VIOLIN	Possède de solides connaissances mais n'est pas très communicative envers ses collègues.	
Mme. LUROT	Cherche à comprendre, a pour objectif de faire avancer les choses.	
M. RAMON	Hésite à prendre la parole, est pourtant très professionnel.	

NE RIEN ÉCRIRE

DANS CE CADRE

Académie : \_\_\_\_\_ Session : \_\_\_\_\_

Examen ou Concours \_\_\_\_\_ Série\* : \_\_\_\_\_

Spécialité/option\* : \_\_\_\_\_ Repère de l'épreuve : \_\_\_\_\_

Épreuve/sous-épreuve : \_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms : \_\_\_\_\_ N° du candidat

Né(e) le : \_\_\_\_\_

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)

\* Uniquement s'il s'agit d'un examen.

**Repère : PIE5TIM****SESSION 2006****Durée : 2 H30****Page 8/11****Coefficient : 2,5**

<b>ANNEXE 3 (à rendre avec la copie)</b>
------------------------------------------

**TABLEAU DU PROFIL DES NÉGOCIATEURS**

Négociateurs	Comportement	Attitude à adopter
M. DOUBET	Aime beaucoup raconter des anecdotes à ses voisins.	
M. FARIN	Sa préoccupation principale est de faire passer ses idées.	
Mme VIOLIN	Possède de solides connaissances mais n'est pas très communicative envers ses collègues.	
Mme. LUROT	Cherche à comprendre, a pour objectif de faire avancer les choses.	
M. RAMON	Hésite à prendre la parole, est pourtant très professionnel.	

NE RIEN ÉCRIRE

**ANNEXE 4 : TABLEAU DES PERFORMANCES DES NÉGOCIATEURS**

Négociateurs	Nombre de prospects contactés par téléphone	Nombre de rendez-vous obtenus	Nombre de mandats rentrés
M. DOUBET	140	1	0
M. FARIN	180	2	1
Mme VIOLIN	220	7	4
Mme LUROT	200	5	2
M. RAMON	100	0	0

**ANNEXE 5 Extrait du C.C.T.P. lot n°2-3 : menuiseries extérieures****2.1 SOLS & PLINTHES**

Articles	Nomenclatures	Caractéristiques	Normes/ Dimensions	Localisation
<u>2.11.</u>	<u>PIÈCES PRINCIPALES</u>	Revêtement textile – 5 coloris BALSAN Mélodie 2000 Plinthes bois à peindre Sapin (absence de nœuds).	UPEC U2S P2  8 X 70	Séjours, chambres et placards Entrées.
<u>2.12.</u>	<u>PIÈCES DE SERVICE</u>	Carrelage grès émaillé sur isolant phonique SOUKARO.  Plinthes assorties émaillées.	20 X 20 UPEC U3 P3 E3.  Conforme à N. R. A.	Cuisines – Bains – W. C.

**2.1 MENUISERIES EXTÉRIURES**

Articles	Nomenclatures	Caractéristiques	Normes/ Dimensions	Localisation
<u>2.41.</u>	<u>MENUISERIES</u>	Portes-fenêtres, fenêtres, en P.V.C. Marque connue Ouvrants : <i>coulissant à déboîtement</i> : <i>ouvrants « à la française »</i> : <i>oscillo-battant</i> Quincaillerie prélaquée. Vitrage double isothermique 4/16/4.	Classement A3 E3 V2	Pièces principales et de services. Sur loggias. Chambre ou séjour. Cuisine ou pièces de service.
<u>2.42.</u>	<u>CHASSIS</u>	Fenêtre de toit avec châssis vertical. Habillages extérieur et intérieur.	Type VELUX	Chambres sur rue.

<b>ANNEXE 6 : OFFRE DES ENTREPRISES</b>
-----------------------------------------

**1. Revêtements de sol textiles aiguilletés en lés****Fabricant :**

**Société FORBO-SARLINO**  
63. rue Gosset  
F-51100 REIMS

Usine : REIMS (51)

Références produits	Nature de la couche d'usage	N° certificat	Date	Classement UPEC
TENOR COLOR	100 % polyamide	304TA-001.1_03/03	17/10/03	U3 P3 E1 C0
TENOR GRAPHIC	100 % polyamide	304TA-002.1_03/03	17/10/03	U3 P3 E1 C0
TOTEM COLOR	40 % polyamide 60 % polypropylène	304TA-003.1_03/03	17/10/03	U2s P2 E1 C0
TITAN COLOR	100 % polyamide	304TA-005.1_03/03	17/10/03	U3s P3 E1 C0
TITAN GRAPHIC	100 % polyamide	304TA-006.1_03/03	17/10/03	U3s P3 E1 C0

**Fabricant :**

**Société TARKETT SOMMER**  
2. Rue de l'Egalité  
F-92748 NANTERRE Cedex

Usine : Sedan (08)

Références produits	Nature de la couche d'usage	N° certificat	Date	Classement UPEC
BEAUFORT	40 % polyamide 60 % polypropylène	305TA-001.1_03/03	17/10/03	U2s P2 E1 C0
CHYPRE	40 % polyamide 60 % polypropylène	305TA-002.1_03/03	17/10/03	U2s P2 E1 C0
TAPISOM 300S	60 % polyamide 40 % polypropylène	305TA-003.1_02/02	17/10/03	U2s P2 E1 C0
TAPISOM 300 DESIGN	50 % polyamide 50 % polypropylène	305TA-004.1_03/03	17/10/03	U2s P2 E1 C0
DELOS	50 % polyamide 50 % polypropylène	305TA-005.1_03/03	17/10/03	U2s P2 E1 C0
RHODES	70 % polyamide 30 % polypropylène	305TA-006.1_03/03	17/10/03	U3 P3 E1 C0
TAPISOM 600	100 % polyamide	305TA-007.1_03/03	17/10/03	U3 P3 E1 C0

## ANNEXE 7 : OFFRE COMMERCIALE



# Héritage

porteur d'un **savoir-faire professionnel...** pour un produit  
**empreint de tradition.**

### ⇒ LA FACE CACHÉE DE LA CONCEPTION

#### DES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES POUR PLUS DE PERFORMANCES

Avec des ouvertures en  
abattant, à la française à 1, 2, 3 ou 4  
vantaux, ou en oscillo-battant  
à 1 ou 2 vantaux,  
la gamme est parfaitement adaptée  
à la construction neuve  
comme à la rénovation.  
Si l'apparence fait la différence,  
les caractéristiques des produits  
restent identiques en ce qui  
concerne leur conception.

L'évolution implique la performance attendue : les nouvelles fenêtres  
PVC de GIMM bénéficient d'une isolation renforcée avec coefficient thermique TH10.

### QUAND ÉVOLUTION DE LA GAMME

#### SIGNIFIE ÉVOLUTION DES PERFORMANCES



L'évolution notable de la gamme se traduit par un classement NF particulièrement probant  
A3 E7B VA3 le classement acotherm faisant état d'une  
même distinction : AC1 - TH10.  
D'une manière très claire, les produits sont conformes  
aux exigences les plus strictes de la nouvelle  
réglementation thermique.

Pack acoustique : AC3  
NF bloc Baie  
NF fermeture avec VR éclipse