

Session 2015

BTSA Technico-Commercial
Champ professionnel : Animaux d'élevage et de compagnie

EPREUVE E6 DU 2^{ème} groupe

Coefficient : 4
Temps de préparation : 1h30
Evaluation orale : 40mn

Thème : La prospection

Vous êtes amené(e) à mobiliser vos connaissances sous la forme d'une mise en situation professionnelle, en tant que technico-commercial(e), basée sur une interprétation d'observations et/ou de données techniques et commerciales.

Situation:

Vous êtes technico-commercial(e) pour l'entreprise « Almo Nature ». Votre chef des ventes vous demande d'organiser la prospection d'une nouvelle zone géographique afin de préparer la promotion des gammes destinées aux chats.

Travail à faire par le candidat:

Pour une des trois cibles (*cf.* document 3), vous présentez, dans un exposé de 5 à 10 minutes maximum, à votre chef des ventes:

- La technique de prospection que vous allez utiliser pour établir le contact,
- Les caractéristiques techniques des produits de la gamme et les bienfaits nutritionnels pour l'animal,
- Les caractéristiques commerciales vous permettant de promouvoir l'entreprise et la gamme,
- Les principales objections que pourront formuler les prospects et leur traitement.

Documents :

- Document 1 : Présentation de l'entreprise (p2)
- Document 2 : Les gammes chat (p3)
- Document 3 : Zone de prospection (p4)
- Document 4 : Caractéristiques d'un produit de la gamme Orange Label (p5)
- Document 5 : Quelques données et chiffres sur le marché félin (p6)
- Document 6 : Conditions de vente (p9)

Document 1 : Présentation de l'entreprise

Fondée dans les années 2000, Almo Nature a été la première entreprise au monde à produire des aliments pour chats et chiens complètement naturels.

Grâce à l'expérience et à l'intuition de Pier Giovanni Capellino, entrepreneur dans ce domaine depuis plusieurs années, Almo Nature a développé des recettes entièrement composées à partir d'ingrédients purs, sans additifs, appelés couramment « produits naturels ».

Les aliments Almo Nature sont pensés en mettant au centre l'animal, son point de vue, son bien-être et ils ne sont à aucun moment testés sur des animaux (cruelty free)..

Le Groupe

Aujourd'hui Almo Nature è présente avec des filiales en Italie, Allemagne, Suisse, France, Grande Bretagne, Benelux, Canada, aux États-Unis et dans 18 autres pays par le biais de distributeurs exclusifs.

En 2014 a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 61 millions d'euros (dont 48% à l'étranger).

Qualité et Transparence

Almo Nature assure une complète traçabilité de sa filière de production; de plus, elle impose à ses fournisseurs alimentaires, un cahier des charges de qualité et de contrôle encore plus sévère et restrictif que les réglementations, avec de nombreuses vérifications supplémentaires.

Les résultats sont certifiés par le Laboratoire d'Analyses SGS Hamburg (Allemagne), un des quatre laboratoires européens auxquels l'Union Européenne fait appel pour ses contrôles sur les produits destinés à l'alimentation humaine et animale.

Le service de contrôle qualité Almo Nature est constamment à disposition des clients et des consommateurs de façon à gérer en temps réel les demandes. Almo Nature met à disposition des consommateurs un service vétérinaire spécialisé en nutrition, pour donner des avis professionnels sur l'alimentation et pour identifier le régime qui mieux correspond à chaque animal.

Les produits Almo Nature ne sont à aucun moment testés sur des animaux (« cruelty free »); le seul test effectué est celui de l'appétence afin de garantir des produits toujours savoureux et gourmands. Les chiens et les chats qui participent au test vivent dans leur foyer avec leurs maîtres, qui ont accepté

de faire goûter les produits à leurs compagnons à quatre pattes.

Environnement

La sauvegarde de l'environnement et la réduction des émissions polluantes est un des objectifs poursuivi au niveau mondial. L'Union Européenne vise, d'ici 2020, à une réduction de 20% des émissions de gaz à effet de serre, avec la France, l'Allemagne et l'Angleterre qui se sont fixées une réduction de 30%. Almo Nature a décidé de suivre cet objectif : diminuer les émissions d'anhydride carbonique en améliorant l'efficacité énergétique.

Le premier pas vers cette démarche sera le remplacement de tous nos emballages par un *packaging* plus écologique : un conditionnement souple complètement recyclable, grâce à l'élimination de l'habituelle couche d'aluminium combinée aux polymères de la matière plastique.

De plus, Almo Nature se dirigera vers une approche systémique pour sa production aussi : en effet la provenance des matériaux utilisés sera de même prise en considération – de façon à réduire l'impact environnemental des transports – tout comme les substances émises, au cas où, au vertueux recyclage, on préférerait l'aveugle valorisation thermique, et l'énergie nécessaire pour sa production et son élimination. Almo Nature affronte la question environnementale en pariant sur l'innovation technologique et en devenant une des premières entreprises du *pet food* activement engagée dans la réduction des émissions de CO2.

Document N°2 : les gammes chats

Green Label :

Green Label est un aliment humide pour chats constitué d'ingrédients purs, c'est-à-dire sans additifs.

Almo Nature utilise pour la gamme Green Label des morceaux de qualité pour leur apport en protéines nobles et micronutriments. Ces éléments sont présents uniquement dans le muscle de la viande et du poisson, et leur contribution nutritionnelle haute de gamme est la plus adaptée aux besoins physiologiques de l'animal.

Green Label est disponible en quatre recettes :

- Filet de poulet et crevettes
- Filet de thon et poulet avec jambon
- Filet de Thon avec alevins de sardine
- Filet de panga

Orange Label croquettes :

Les croquettes pour chats Orange Label sont composées d'ingrédients naturels, avec l'ajout de vitamines et de minéraux.

Les croquettes sont idéales pour tous les chats qui nécessitent un apport calorique limité, sans renoncer au goût.

Les croquettes Orange Label sont disponibles pour chats adultes, avec Lapin, Boeuf, Poulet, Sardine, Dinde en pochon de 105g et 750g.

Rouge Label The Alternative :

Rouge Label *The Alternative* est un aliment complet, sec, pour chats. C'est une **solution stable et durable aux effets de certains aliments** qui sont de plus en plus fréquents parmi les animaux domestiques.

Pour cette raison, Rouge Label *The Alternative* assure une **seule source de protéines animales et de lipides** (qui proviennent tous les deux, par exemple, du poulet ou du canard, selon l'indication figurant sur l'étiquette) et tous les nutriments ont un niveau élevé de **biodisponibilité**.

Rouge Label The Alternative est un produit exclusif grâce aussi à son pratique format mono-portion : un sachet de 105g pour alterner plus fréquemment les différentes sources d'éléments nutritifs et respecter le conseil nutritionnel de l'alternance prôné par Almo Nature et par un nombre croissant d'experts.

Les Croquettes Rouge Label The Alternative sont disponibles pour chatons (recette Kitten) et chats adultes dans les versions avec Canard, avec Poulet, avec Saumon, en formats de 105g et 750g.

Fabriqué avec le **procédé d'extrusion 100% Fresh Meat**.

Idéal pour retrouver le bien-être en cas de réactions indésirables provoquées par une alimentation inadaptée, idéal pour maintenir le bien-être jour après jour.

Document 3 : zone de prospection

Le nouveau secteur de prospection couvre les 18 départements de Rhône-Alpes, Auvergne et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Sont recensés :

- 2600 vétérinaires.
- 360 éleveurs de chats.
- 125 animaleries spécialisées



Document 4 : Caractéristiques d'un produit de la gamme Orange Label

	<p>Croquettes Almo Nature pour chats adultes. Recette élaborée à base d'ingrédients de grande qualité, de savoureuses sardines et riche en vitamines et en minéraux pour une nutrition optimale.</p> <p>Les croquettes aux sardines Almo Nature Orange Label Adulte constituent une alimentation complète et équilibrée pour les chats adultes. Les savoureuses sardines et les ingrédients de qualité contenus dans ces croquettes fournissent à votre chat tous les nutriments et vitamines dont il a besoin. Grâce à leur recette spécifique à base de sardines, les croquettes Almo Nature Orange Label plaisent tout particulièrement aux chats difficiles.</p> <p>La nourriture Almo Nature Orange Label n'utilise que des ingrédients naturels et de qualité premium au goût savoureux. Ces ingrédients de qualité premium sont exclusivement destinés à l'alimentation des animaux domestiques.</p>
---	---

Caractéristiques des croquettes pour chat Almo Nature Orange Label Adulte aux sardines :

- à base de sardines
- le poisson procure aux croquettes une saveur incomparable et les rend très digestes. Les produits de dégradation issus du métabolisme des protéines sont réduits au minimum, ce qui allège le travail des reins de votre chat
- contiennent des ingrédients de qualité venant sublimer la recette
- riches en vitamines et minéraux
- conservation naturelle

Les croquettes Almo Nature Orange Label offrent aux chats une alimentation équilibrée qui contient tous les nutriments et vitamines dont ils ont besoin. Les composants nutritionnels sont inspirés de l'alimentation naturelle des chats qui sont des animaux carnivores.

Comme tout ce que nous offre la nature, la nourriture pour chat Almo Nature est unique et incomparablement savoureuse. Almo Nature - pour le bonheur et la santé de votre chat !

Quantités recommandées :

- Quantité de croquettes : 35 g
- Quantité de nourriture humide : 140 g

Almo Nature recommande de combiner les croquettes à la gamme de nourriture humide Almo Nature Label.

Ingrédients :

viande et sous-produits d'origine animale (45 %, dont 10 % de sardines et 27 % de viande fraîche), céréales, huiles et graisses, extraits de protéines végétales, levure, minéraux, sous-produits d'origine végétale.

Additifs :

- Additifs nutritionnels : taurine (0,5 g/kg), L-carnitine (0,09 g/kg), vitamine D3 (269 UI/kg), vitamine E (135 mg/kg), vitamine C (67 mg/kg).
- Oligoéléments : fer (8 mg/kg), cuivre (0,1 mg/kg), zinc (55 mg/kg), manganèse (0,5 mg/kg).

Composants analytiques:

Almo Nature Orange Label Adult, sardines pour chat :

protéines brutes	graisses brutes	fibres brutes	cendres brutes	humidité
35.7 %	12.1 %	1.3 %	7.1 %	8.0 %

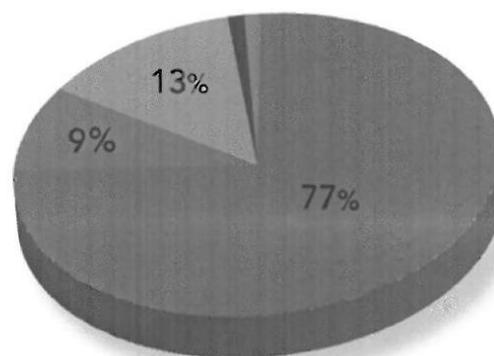
LE MARCHÉ DES ALIMENTS POUR CHATS ÉVOLUE



Les aliments pour chats sont aujourd'hui vendus très majoritairement en Grandes Surfaces Alimentaires. Pour conquérir le marché du chat, les magasins spécialisés doivent jouer de leurs atouts spécifiques...

ENSEMBLE,
INVERSONS LA TENDANCE DU MARCHÉ !

RÉPARTITION DES VENTES D'ALIMENTS POUR CHATS SELON
LES CIRCUITS
(chiffres d'affaires)



(source Promanimal 2013)

- GSA
- MAGASINS SPÉCIALISÉS
- VÉTÉRINAIRES
- ÉLEVEURS (MARCHÉ PRO)
- E-COMMERCE

LE CHAT, L'ANIMAL DE COMPAGNIE
PRÉFÉRÉ DES FRANÇAIS :

- 11,4 millions de chats (+15% en 8 ans)
- 1 foyer sur 4 possède un chat

(facco-sofres 2012)

Un potentiel considérable
avec le chat, animal du XXI^{ème} siècle

FELINE CARE NUTRITION, L'OPPORTUNITÉ DE CRÉER UN UNIVERS SOIN
POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ET ALLER ENCORE PLUS LOIN DANS LA CONQUÊTE DU CHAT

LES CHATS ET LEURS PROPRIÉTAIRES : DES CLIENTS EXIGEANTS

La place croissante qu'occupe le chat dans les foyers montre qu'il est bien l'animal du XXI^{ème} siècle. Les possesseurs de chat se sentent aujourd'hui très concernés par la santé de leur animal et ont conscience que la nutrition joue un rôle clé, pour la beauté du chat et pour assurer son bien être.

LE MARCHÉ DU CHAT ÉVOLUE

Une grande majorité de propriétaires achètent les aliments pour chat en circuit généraliste mais ils sont de plus en plus demandeurs de produits haut de gamme, qui prennent en compte les spécificités de leur animal. En conséquence, même en grandes surfaces alimentaires, de plus en plus de produits présentent des allégations « santé » et des produits spécifiques apparaissent peu à peu.

Les magasins spécialisés peuvent aller beaucoup plus loin pour répondre aux attentes des propriétaires : avec une offre bien ciblée et des vendeurs aptes à conseiller les clients, ils sont les mieux placés pour séduire les propriétaires de chat et répondre aux besoins nutritionnels de leur animal.

Les sujets qui préoccupent le plus les propriétaires...

LA SANTÉ URINAIRE

Le chat est une espèce qui développe facilement des calculs urinaires ; 77 %⁵ des possesseurs font stériliser leur chat et sont sensibilisés aux conséquences de la stérilisation sur la santé urinaire.



LES DENTS

Les affections dentaires arrivent en 1^{ère} place des affections les plus couramment diagnostiquées chez les chats, même jeunes¹.



LA PEAU ET LE PELAGE

20% des possesseurs de chat déclarent que la brillance et la santé du pelage résultent d'une bonne nutrition⁴.



L'EMBOUPOINT

Plus de 25 % des chats présentent un excès de poids², ce qui augmente le risque de maladies graves à long terme.



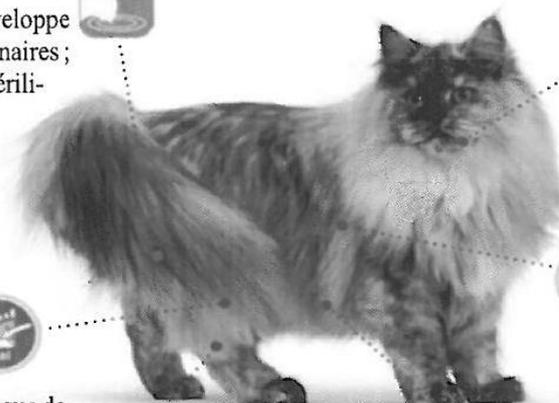
LES BOULES DE POILS

Plus d'un vétérinaire sur deux a déjà rencontré un cas d'obstruction intestinale due aux boules de poils³.



LA DIGESTION

La sensibilité digestive est courante chez le chat. Les conséquences d'une mauvaise digestion sont faciles à constater et très désagréables pour le propriétaire.



La population

Chats & leurs possesseurs

La population féline *

Chats stérilisés

71% des femelles (sur total femelles)
et 78% des mâles (sur total mâles)

Âge moyen

5,9 ans

Chatons de - d'1 an

1,4 million environ
dont 4% sont de race

Nombre de Chats



11 millions

La France arrive en tête
des pays européens
pour sa population de Chats



Chats matures

33% des Chats ont + de 7 ans

La provenance

7% des chats ont été achetés

Les races & pedigrees

■ Les races

15% des Chats sont de race et assimilés dont environ 4% de pure race.

Palmarès des races les plus représentées en France :



■ Les pedigrees (chiffres L.O.O.F 2010)

25 000 naissances de chatons avec pedigree (soit plus de 50% en 5 ans)

Palmarès des races avec pedigree :



Les possesseurs

26% des foyers français ont au moins 1 Chat

32% des possesseurs de Chats sont multi-possesseurs

28% des possesseurs de Chats possèdent aussi un Chien

Document 6 : Conditions de vente

Les Conditions Générales de Vente (CGV) suivantes: des remises tarifaires de 2 à 8% en fonction du chiffre d'affaires (CA) annuel du client :

- Clients indépendants
- 2% à partir de 5.000€
- 4% à partir de 10.000€
- 6% à partir de 15.000€
- 8% à partir de 20.000€

2) Clients affiliés à une centrale d'achat

Une remise de 8% pour les clients affiliés à une centrale

3) Pour tous les clients :

2% de remise pour paiement comptant + un franco de livraison de 150 kg pour tous les clients une fois par semaine.

BTSA Technico-Commercial
Champ professionnel : Animaux d'élevage et de compagnie

EPREUVE E6 DU 2^{ème} groupe

Coefficient : 4
Temps de préparation : 1h30
Evaluation orale : 40mn

Thème : La prospection

Vous êtes amené(e) à mobiliser vos connaissances sous la forme d'une mise en situation professionnelle, en tant que technico-commercial(e), basée sur une interprétation d'observations et/ou de données techniques et commerciales.

Situation:

Vous êtes technico-commercial(e) pour l'entreprise « Almo Nature ». Votre chef des ventes vous demande d'organiser la prospection d'une nouvelle zone géographique afin de préparer la promotion des gammes destinées aux chats.

Travail à faire par le candidat:

Pour une des trois cibles (cf. document 3), vous présentez, dans un exposé de 5 à 10 minutes maximum, à votre chef des ventes:

- La technique de prospection que vous allez utiliser pour établir le contact,
- Les caractéristiques techniques des produits de la gamme et les bienfaits nutritionnels pour l'animal,
- Les caractéristiques commerciales vous permettant de promouvoir l'entreprise et la gamme,
- Les principales objections que pourront formuler les prospects et leur traitement.

Attendus du jury :

On attendra que le candidat justifie le choix de sa cible et adapte sa proposition à celle-ci.

Il doit argumenter le choix de ses outils de prospection (mailing, phoning, visite de prospection, salon,...)

Les caractéristiques techniques (aliment naturel, premium) et commerciales (ALMO spécialisée dans les aliments naturels, démarche qualité et de développement durable, marché à fort potentiel en animalerie à condition de différencier son offre de celle des GMS,...) devront être valorisées.

Le jury veillera notamment à évaluer la capacité du candidat à analyser le bénéfice nutritionnel de l'aliment à partir de sa composition.

GRILLE D'EVALUATION DE L'EPREUVE E 6 Hors CCF

NOM et PRENOM DU CANDIDAT :

SESSION :

Capacités	Critères	Indicateurs	Observations	-	-	+	+	Note
				-	-	+	+	
C-8 Conduire une relation commerciale en intégrant les spécificités du champ professionnel	Adéquation de la réponse ou de la solution à la situation proposée Communication et argumentation adaptées à la situation de relation commerciale	Prise en compte du contexte exposé (marché entreprise...) Réalisme et adaptation de la réponse/solution par rapport à la situation proposée Utilisation des moyens adaptés à la situation Prise en compte des spécificités de l'interlocuteur Qualité de l'écoute et comportement Qualité et diversité de l'argumentation (arguments techniques, économiques, commerciaux, juridiques...) Prise en compte des intérêts des deux parties Attitude adaptée : Comportement empathique Posture, gestuelle						/7
C-9 Acquérir dans le champ professionnel, les connaissances scientifiques et techniques permettant de formuler des propositions argumentées de solutions technico-commerciales	Prise en compte des spécificités pertinentes des produits dans la solution proposée	Utilisation d'un lexique professionnel Identification des caractéristiques du (des) produit(s) Identification des contraintes inhérentes au(x) produit(s) Identification des critères de qualité : - chez le producteur / fabricant - chez le distributeur						/13
Total								/20

Principales questions posées :