



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 - E3 - Economie et gestion de l'entreprise - BTS OL (Opticien Lunetier) - Session 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen concerne l'épreuve d'économie et gestion de l'entreprise pour le BTS Opticien Lunetier, session 2015. Les étudiants doivent démontrer leur compréhension des concepts de marketing, de gestion commerciale, de droit et de gestion des ressources humaines à travers des études de cas et des questions pratiques.

2. Correction des questions

Question 1 : Présentez trois avantages de la stratégie de marque de distributeur pour Victoire DEBRETEUIL.

Cette question demande d'identifier les bénéfices d'une stratégie de marque de distributeur (MDD) pour l'entreprise.

- **Contrôle des coûts** : En utilisant une MDD, Victoire peut réduire les coûts de production et de distribution, ce qui lui permet de proposer des prix compétitifs.
- **Fidélisation des clients** : Une marque propre peut créer une identité forte et inciter les clients à revenir, renforçant ainsi la fidélité à la marque.
- **Marges bénéficiaires améliorées** : En évitant les intermédiaires, Victoire peut augmenter ses marges bénéficiaires sur les produits vendus.

Question 2 : Donnez trois raisons qui peuvent expliquer le succès de la MDD « Lunettes pour Vous » auprès des clients.

Il s'agit ici d'expliquer les facteurs de succès de la MDD.

- **Prix attractif** : Les lunettes sont proposées à des prix très compétitifs (25 euros), attirant ainsi une large clientèle.
- **Qualité perçue** : La qualité des montures et des verres est mise en avant, ce qui rassure les clients sur leur achat.
- **Innovation dans le service** : La possibilité d'obtenir des lunettes en 25 minutes répond à un besoin de rapidité et de praticité pour les clients.

Question 3 : Donnez trois objectifs visés par cette enquête.

Cette question vise à identifier les objectifs d'une enquête de satisfaction client.

- **Évaluer la satisfaction client** : Mesurer le niveau de satisfaction des clients concernant les produits et services.
- **Identifier les axes d'amélioration** : Recueillir des feedbacks pour améliorer l'expérience client et les offres.
- **Fidéliser la clientèle** : Comprendre les attentes des clients pour les fidéliser et les inciter à revenir.

Question 4 : Présentez trois avantages et trois inconvénients pour l'entreprise du mode d'administration du questionnaire.

Il est demandé de peser le pour et le contre de l'utilisation d'un questionnaire numérique.

- **Avantages :**

- Facilité de collecte des données : les réponses sont enregistrées automatiquement.
- Rapidité d'analyse : les résultats peuvent être traités rapidement grâce à des outils numériques.
- Accessibilité : les clients peuvent répondre à leur convenance, augmentant ainsi le taux de réponse.

- **Inconvénients :**

- Limitation technologique : certains clients peuvent ne pas être à l'aise avec la technologie.
- Manque de profondeur : les réponses peuvent être moins détaillées qu'un entretien en face à face.
- Risques de biais : les clients qui répondent peuvent ne pas être représentatifs de l'ensemble de la clientèle.

Question 5 : Indiquez quatre améliorations que vous apporteriez à ce questionnaire. Justifiez chacune de vos propositions.

Cette question demande des suggestions d'amélioration pour le questionnaire.

- **Ajout de questions ouvertes :** Permettre aux clients de s'exprimer librement sur leurs expériences.
- **Réduction du nombre de questions :** Simplifier le questionnaire pour éviter la fatigue des répondants.
- **Inclusion d'options de réponse variées :** Offrir des échelles de satisfaction pour des réponses plus nuancées.
- **Proposition d'incitations :** Offrir une réduction ou un cadeau pour encourager la participation.

Question 6 : Justifiez la présence des quatre dernières lignes du questionnaire.

Il s'agit d'expliquer la pertinence des lignes concernant l'adresse mail et la réduction.

- **Collecte de données :** Permet de constituer une base de données clients pour des actions marketing futures.
- **Fidélisation :** Offrir une réduction incite les clients à revenir dans le magasin, augmentant ainsi la fidélité.
- **Feedback direct :** Les clients qui laissent leur adresse peuvent être contactés pour des retours plus approfondis.
- **Amélioration de l'image de marque :** Montre que l'entreprise se soucie de l'avis de ses clients et valorise leur opinion.

3. Synthèse finale

Lors de l'épreuve, il est essentiel de :

- Lire attentivement chaque question et s'assurer de bien comprendre ce qui est demandé.
- Structurer ses réponses de manière claire et logique.

- Utiliser des exemples concrets pour illustrer ses propos.
- Veiller à la présentation et à l'orthographe, car cela compte pour la note finale.

Les erreurs fréquentes incluent le manque de précision dans les réponses et l'oubli d'expliquer les justifications. Prenez le temps de bien formuler vos idées et de relire vos réponses avant de rendre votre copie.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

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.