

# مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

## Office de la Formation Professionnelle Et de la Promotion du travail

Direction Recherche et Ingénierie de la Formation

Examen de Fin de Formation

Session juillet 2017

**Filière** : Technicien spécialisé en Commerce

**Epreuve** : Synthèse V 1

**Durée** : 5 heures

**Barème** : 120 points

### Document(s) et matériel(s) autorisé (s) :

Liste des comptes du plan comptable générale à l'exclusion de toute autre information  
Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome

### Document(s) et matériel(s) strictement interdits

L'usage des téléphones portables  
L'utilisation des feuilles de brouillon personnelles ou non cachetées.

### Conseils pour la réussite de votre examen :

- 1) Inscrivez votre identification complète sur chaque feuille d'examen.
- 2) Reproduisez le tableau suivant sur la première page de votre feuille de réponse.
- 3) Commencez vos réponses à partir de la deuxième page.
- 4) Procédez la pagination des pages des copies de réponse.
- 5) Recopiez le N° du dossier pour chacune des réponses correspondantes
- 6) Assurez-vous d'avoir reçu la totalité des pages de l'épreuve.
- 7) NB : les deux parties : Théorie et Pratique sont à traiter obligatoirement pour éviter la note éliminatoire.

Partie	N° dossier	Travaux à réaliser	Note par dossier
théorie	D1	Techniques juridiques à l'international	/10
	D2	Management de la relation client	/10
	D3	Introduction au droit commercial	/10
	D4	Commerce électronique	/10
Total théorie			/40 points
pratique	D5	Marketing international / Environnement international	/25
	D6	Management de la force de vente	/20
	D7	Technique logistiques du commerce international	/25
	D8	Paielements et financements à l'international	/10
Total pratique			/80 points
Total général			/120 points

**THEORIE :**

**(40 points)**

*Vous êtes sur le point d'obtenir votre diplôme et de vous lancer dans la vie active. A cet effet, le stage est un passage constructif qui vient compléter votre formation. L'entreprise AGRUMA est spécialisée dans la fabrication des jus. Elle opère tant au niveau national qu'au niveau international. Elle vient de vous accorder un stage pré-embauche. Celui-ci consiste à faire le tour des divers services de l'entreprise où l'on vous demandera de mettre en pratique ce que vous avez acquis pendant votre formation.*

**Dossier 1 : Techniques juridiques à l'international / (10 points)**

*Votre première mission durant ce stage sera d'assister le conseiller juridique de l'entreprise. Celui-ci n'étant pas très à l'aise avec les opérations à l'international, vous expose le problème d'AGRUMA avec son fournisseur et vous demande conseil.*

Le 1/03/2017, la société a importé certaines caisses contenant des bouteilles de jus. A l'arrivée AGRUMA a remarqué que certaines caisses ne correspondaient pas aux références désignées dans le contrat.

Le fournisseur vous informe que la convention de Vienne de vente internationale de marchandises est en vigueur dans son pays, et qu'elle vous donnait à une compensation en nature.

1. Préciser le champ d'application juridique de cette convention ? **(3 points)**
2. Expliquer en quoi consiste la compensation en nature. Préciser ses différents types. **(3 points)**
3. En cas de litige, vous avez droit selon les termes du contrat à un arbitrage. Quelle est la différence entre un arbitrage institutionnel et un arbitrage ad-hoc ? **(4 points)**

**Dossier 2 : Management de la relation client / (10 points)**

*Après votre passage au service juridique, votre tuteur compte vous affecter au service commercial pour remplacer une collaboratrice en congé de maternité. Avant ceci, il aimerait tester vos connaissances sur la fidélisation.*

La fidélisation client est un concept propre à la gestion de la relation client qui est fondé sur la notion de continuité de la relation commerciale. Dans ce cadre, **la fidélisation est une technique marketing dont l'objectif est de « conserver » les bons clients** en construisant et développant des relations étroites et privilégiées. La fidélisation est une démarche globale qui peut recourir à de nombreuses actions et à la mise en place de multiples dispositifs.

Ainsi, les actions de fidélisation clients reposent sur une bonne connaissance client. La gestion des données propres à l'entreprise (données d'entreprise, positionnement des concurrents) et l'information client (connaissance client, valeur client) sont au cœur des stratégies marketing de fidélisation. La fidélisation consiste à enrichir constamment les fichiers clients et les bases de données clients sur la base des informations recueillies par l'entreprise...

Cet enrichissement des données permet à l'entreprise d'analyser son portefeuille client afin de proposer des offres ciblées par segment de client de façon, de prédire le risque d'attrition et de pallier à ce risque par des actions et des offres ciblées.

1. Définir les concepts suivants : gestion de la relation client, attrition. **(2 points)**
2. Expliquer la phase soulignée. **(2 points)**
3. Citer deux techniques d'analyse du portefeuille client. **(2 points)**
4. Quels sont les objectifs de la fidélisation ? **(2 points)**
5. Comment une entreprise peut-elle réduire son taux d'attrition ? **(2 points)**

### **Dossier 3 : Introduction au droit commercial / 10 pts**

*Durant votre stage, vous avez rencontré le fondateur de l'entreprise AGRUMA. Celui-ci vous a donné goût à l'entrepreneuriat. Suite à cela, vous avez suivi une formation et vous faites désormais partie des porteurs de projet. Une association d'aide au financement de micro-projets, aimerait évaluer vos connaissances en droit commercial et vous demande de répondre à ces questions :*

1. Quelles sont les conditions d'acquisition de la qualité de commerçant ? **(4 points)**
2. En cas de litige avec un autre commerçant, quel est le tribunal compétent ? **(1 point)**
3. Avez-vous le droit de vendre votre fonds de commerce à un fonctionnaire de l'Etat ? pourquoi ? **(2 points)**
4. Quelles sont les conditions de validité d'une opération de vente d'un fonds de commerce ? **(3 points)**

### **Dossier 4 : Commerce électronique / 10 pts**

*Votre projet consiste à faire une affaire électronique. L'association d'aide au financement de micro-projets aimerait s'assurer que vous avez suffisamment de connaissances dans le domaine dans lequel vous lancez. Elle vous demande de répondre aux questions suivantes :*

Le commerce électronique est en expansion permanente dans le monde y compris au Maroc. Dans ce contexte, de plus en plus d'entreprise se lancent dans des **affaires électroniques**. Compte tenu

du développement d'**internet**, des outils d'information et de communication, le pays dispose aujourd'hui d'une infrastructure considérable lui permettant d'aller loin dans ce domaine. Le Maroc s'est aussi investi dans la sécurité des paiements surtout après la création de Maroc Télécommerce en 2001. Néanmoins, un certain nombre de freins persistent encore et empêchent un vrai décollage du e-commerce dans notre pays.

1. Définir les mots soulignés. **(2 points)**
2. Expliquer la phrase suivante : « un certain nombre de freins persistent encore et empêchent un vrais décollage du e-commerce dans notre pays ». **(3 points)**
3. A votre avis, qu'est-ce qui pousse les entreprises à se lancer de plus en plus dans les affaires électroniques ? **(3 points)**
4. En quoi consiste le rôle de Maroc Télécommerce ? **(2 points)**

**PRATIQUE :**

**(80 points)**

#### **Dossier 5 : Marketing international / Environnement international /25 pts**

*Vous êtes de retour à l'entreprise AGRUMA pour votre stage et c'est au tour du service marketing de vous accueillir. A cet effet, le responsable marketing vous soumet l'article suivant et vous demande de répondre aux questions.*

C'est le temps de faire fructifier les investissements pour Agruma. Le producteur de jus d'orange marocain célèbre « Agadir » veut désormais changer de dimension au plan commercial et se lancer à l'international.

Avec son plan d'investissement actuel, l'entreprise a pour objectif de doubler son chiffres d'affaires tant au niveau national qu'au niveau international dans un délai de deux à trois ans. Pour cela, elle dispose clairement des moyens matériels et humains qui lui permettront de réaliser cet objectif.

En effet, la société avait annoncé avoir obtenu un prêt de 3,6 millions d'euros. Cette enveloppe est destinée à financer son expansion et son plan d'investissement.

Agruma qui emploie 200 salariés à plein temps et une cinquantaine de saisonniers, produit à Kénitra plus de 14 millions de litres par an pour un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros. Elle tient également à sécuriser ses approvisionnements en amont puisqu'en plus des terres qui lui appartiennent, l'entreprise a également un contrat avec l'Etat marocain qui lui permet d'investir dans de nouveaux vergers.

Néanmoins, la conjoncture marocaine n'était pas au rendez-vous pendant ces dernières décennies au Maroc, puisque la production marocaine d'oranges a eu une croissance assez faible face à une

Demande nationale qui a fortement progressé. Cela provoque fréquemment des tensions sur l'offre et les prix.

Arguma vend les trois quarts de sa production de jus de fruits sur le marché marocain en approvisionnant les grandes surfaces mais aussi notamment les épiceries traditionnelles dans un circuit de distribution où il se trouve en concurrence avec les jus artisanaux. Le quart restant de la production est exporté vers le Maghreb, l'Afrique, l'Europe et même le Canada. Compte tenu de ses objectifs et suite à la reprise des investissements d'Agruma, celle-ci cherche désormais de véritables partenaires commerciaux capables de s'engager dans le développement de ses marques plutôt que de simples négociants ou grossistes.

En effet le vrai challenge de l'entreprise est de pouvoir s'internationaliser, surtout en France car la marque « Agadir », telle que connue au Maroc, avec son positionnement de jus naturel au goût de l'orange marocaine et authentique, y est déjà connue pour avoir été vendue avec succès dans les années 90. A lui seul, le marché français a de quoi faire rêver. Il s'est élevé, en 2013, à 758 millions de litres pour le jus d'orange. Mais ce marché est déjà fortement encombré et désormais stagnant, c'est là tout le défi d'Agruma.

#### **Sous dossier 1 : Marketing international (20 points)**

1. Identifier les forces et les menaces de l'entreprise Agruma sous forme de tableau. **(6 points)**
2. Quels sont les objectifs de l'entreprise ? **(2 points)**
3. Identifier la politique adoptée par Agruma pour sa marque « Agadir » sur le marché français. **(2 points)** Présenter deux avantages et deux inconvénients de cette politique **(4 points)**
4. Citer et expliquer trois modes d'implantation pour lesquels l'entreprise pourrait opter pour s'internationaliser. **(6 points)**

#### **Sous dossier 2 : Environnement international (5 points)**

Pour conforter sa place à l'international, l'entreprise Agruma compte énormément sur le soutien et le professionnalisme des institutions nationales d'aide à l'exportation.

1. Pourquoi les entreprises ont-elles recours aux organismes nationaux d'aide à l'exportation ? **(2 points)**
2. Citer une institution d'aide à l'exportation. **(1 point)** Présenter ses missions **(2 points)**

## **Dossier 6 : Management de la force de vente /20pts**

*A présent, votre travail consiste à assister le directeur commercial dans son travail. Il vous soumet des informations et aimerait que vous lui fournissiez des éléments afin de prendre des décisions importantes concernant sa force de vente.*

### **I/**

M. Hafid est commercial dans l'entreprise AGRUMA. Il travaille 8h par jour sur 287 jours par an. Les détails de sa rémunération ainsi que de son activité se présentent comme suit :

- Salaire fixe : 6 000 Dj / mois
- Communication : 2% du chiffre d'affaires
- Charges sociales : 20%
- Coût de déplacement : somme forfaitaire de 1 000 Dh / mois
- Nombre de visites annuelles : 1 500 visites / an
- Taux de marque : 20 %
- C.A. annuel : 452 000 Dh

1. Calculer le coût annuel total de ce vendeur pour l'entreprise. **(5 points)**
2. En déduire le coût d'une heure de ce travail pour ce même vendeur. **(2 points)**
3. Déterminer le coût d'une visite. **(2 points)**
4. Quelle est la marge totale du vendeur ? **(1 point)** En déduire la marge par visite **(1 point)**
5. L'activité de ce vendeur est-elle rentable ? **(1 point)** Justifier par le calcul. **(1 point)**
6. Si le prix de vente d'un article est de 13 Dh, quel devrait être le nombre d'unités mensuel que le commercial devrait vendre pour couvrir ses charges ? **(2 points)**

### **II/**

L'entreprise AGRUMA a noté une sérieuse baisse des performances de son équipe commerciale. A cet effet, elle a décidé de mettre en œuvre une opération de motivation et de stimulation de sa force de vente.

Les détails de la campagne réalisée par l'entreprise se présentent comme suit :

- La population concernée : 40 vendeurs, 2 chefs de vente et 1 directeur commercial
- Budget :
  - Une invitation personnalisée : 5 Dh / invitation / personne

- Une journée team building dans un hôtel 5 étoiles : 200 Dh / personne
  - Cadeaux et souvenirs divers : 100 Dh pour chaque vendeur, 150 Dh pour chaque chef de vente et 200 Dh pour le directeur commercial
1. Calculer le coût de la campagne de motivation réalisée par l'entreprise. **(2 points)**
  2. Sachant que le C.A. mensuel était de 320 000 Dh avant la campagne et que celui-ci a augmenté de 15%, la campagne a-t-elle été efficace. (Taux de marque : 20 %) **(3 points)**

**Dossier 7 : Technique logistiques du commerce international /25 pts**

*Puisque vous avez donné satisfaction lors de votre passage dans les divers services, votre responsable vous a affecté dans l'un des services stratégiques de l'entreprise celui de la logistique à l'international. Il vous demande d'assister le responsable de service pour superviser une importante opération d'importation.*

**I/**

La société a importé des caisses contenant des bouteilles de sirop.

- Chaque caisse contient 21 bouteilles.
  - Les caisses sont chargées sur des palettes de 1,2m x 1m x 0,15m.
  - La hauteur maximale de la palette est de 1,4m (palettes comprises) ;
1. Déterminer le nombre de caisses qu'on doit charger sur chaque palette ? **(2 points)**
  2. Si on a 160 palettes, combien de caisse doit-on importer ? **(1 point)**
  3. Si le prix de revient d'une bouteille s'élève à 12 MAD, marge sur coût de revient est de 25%, calculer chiffre d'affaires de cette importation. **(3 points)**

**II /**

Pour la fabrication du sirop la société AGRUMA a importé de l'Espagne des bouteilles de nectar de fruits qui seront transportées par camions chez la société internationale San Jose Lopez vers la ville de Kenitra selon les conditions suivantes :

- 10 000 caisses à 24 € la caisse,
- Dimension de l'emballage d'une caisse : 0,5m x 0,4m x 0,3m,
- Poids de la caisse vide 3Kg,
- Poids net d'une caisse : 14Kg,
- Coût de l'emballage vide : 0,5 € la caisse,
- Dédouanement export : 150 €,
- Dédouanement import : 949 400MAD dont TVA = 649 000MAD
- Déchargement chez la société internationale San Jose Lopez : 400€
- Déchargement chez AGRUMA 5 000MAD,

- Transport de l'usine vers la société internationale San Jose Lopez : 2 € la tonne,
- Transport vers l'usine d'AGRUMA : 7 000MAD HT (TVA 14%)
- Chargement à l'usine : 300€
- Chargement à bord des camions de San Jose Lopez : 540€,
- Tarification internationale routière :
  - ✓ Moins de 20 tonnes : 50 € par tonne,
  - ✓ De [20 à 40 tonnes [ : 48€ par tonne,
  - ✓ De [40 à 90 tonnes [ : 46€ par tonne,
  - ✓ De [90 à 140 tonnes [ : 44€ par tonne,
  - ✓ De [140 à 180 tonnes [ : 42€ par tonne,
  - ✓ De [180 à 220 tonnes [ : 40€ par tonne,
  - ✓ De [220 à 240 tonnes [ : 38€ par tonne,
  - ✓ au-delà de 240 tonnes : 35€ par tonne.
- Assurance 0,8 su CIP plus 10% (pour le taux, prendre tous les chiffres après la virgule)
- Parité : 1 € = 11,5MAD

1. Définir et expliquer l'obligation le crédit d'enlèvement ? **(3 points)**
2. Citer et expliquer les différentes obligations du chargeur et du transporteur dans cette expédition ? **(4 points)**
3. Calculer la valeur du fret de cette importation. **(3 points)**
4. Calculer la valeur des incoterms suivants : FCA ; CIP et DDP en MAD. **(6 points)**
5. Déduire le coût de revient cette importation. **(3 points)**

### **Dossier 8 : Paiements et financements à l'international /10pts**

*Afin de régler cette importation, l'expéditeur propose à la société le règlement par crédit documentaire révoquant par acceptation. Expliquer à la société les points suivants.*

1. Les inconvénients de ce mode de règlement. **(3 points)**
2. Les délais à respecter dans le crédit documentaire. **(3 points)**
3. Les conditions de couverture des risques par l'assurance-crédit. **(2 points)**
4. L'externalisation des risques commerciaux. **(2 points)**