

Examen Fin de Formation

Session juin 2016

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Niveau : Technicien Spécialisé

Epreuve : synthèse 2

Durée : 5heures

Barème : 120 Points

Document(s) et Matériel(s) autorisés :

Liste des comptes du plan comptable général, 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 à la pagination des pages des copies de réponse
5. Recopiez de 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 A REALISER	NOTE PAR DOSSIER
Théorie	D1	Environnement international	/10
	D2	Technique juridique à l'international	/10
	D3	Paieement et financement à l'international	/10
	D4	E-commerce	/10
	TOTAL THEORIE		/40 points
Pratique	D5	Marketing international	/20
	D6	Management de la force de vente	/20
	D7	Techniques logistiques du commerce international	/25
	D8	Management de la relation client	/15
	Total pratique		/80 points
Total Général			/120 points

Dossier1 : Environnement international /10pts

Le Maroc a pris part au salon international « FRUIT LOGISTICA 2015 » qui s'est tenu du 04 au 06 Février à Berlin en Allemagne, à travers la participation de 37 entreprises représentatives du secteur Des fruits et légumes frais, dont 6 associations professionnelles.

Le Maroc, pour sa 14ème participation à cet événement, était représenté par une délégation menée par Maroc export, afin de représenter et promouvoir l'offre du Maroc en fruits et légumes frais.

Réputé pour la qualité de ses produits agricoles, le Maroc vise, à travers sa participation à cette Edition, à permettre aux groupes exportateurs de :

- Renouer avec les clients traditionnels de l'Union Européenne.
- Communiquer sur les nouveautés et les points forts de leur production agricole,
- Augmenter les parts de marché,
- Diversifier les débouchés, notamment pour les produits à forte valeur ajoutée,
- S'informer sur les dernières tendances du marché international.

- 1- Quels sont les avantages de la participation du Maroc au salon « fruit logistica 2015 » ? (2pts)
- 2- Expliquer le rôle de Maroc Export dans la promotion des exportations marocaines. (4pts)
- 3- Premier partenaire économique du Maroc, l'Union Européenne est une union régionale qui a Evolué au fil des années.
 - a- Expliquer les étapes d'évolution de l'Union Européenne. (2pts)
 - b- Quels sont ses objectifs ? (2pts)

Dossier 2 : Techniques juridiques à l'international / 10pts

FRESH FRUIT est l'une des principales entreprises exportatrices de fruits et légumes. Créée en 1998, elle est présente sur différents marchés étrangers tels que l'Europe, l'Amérique du Nord, la Russie et la Scandinavie.

Suite à sa participation au salon international FRUIT LOGISTICA qui est le plus grand salon Professionnel en Europe de l'ouest consacré au commerce des fruits et légume, une centrale d'achat Allemande s'est montrée très intéressée par ses produits et souhaite conclure une affaire avec elle. Une Rencontre a été programmée et la société doit réfléchir à la participation d'un contrat de vente.

- 1- Quel est l'intérêt de l'écrit pour un contrat de vente international ? (2points)
- 2- Quels sont les effets juridiques de la période précontractuelle ? (2points)

- 3- Quelles précautions l'entreprise **FRESH FRUIT** doit-elle prendre lors de la rédaction du Contrat de vente à l'international pour mieux protéger ses intérêts dans les situations Suivants :

(Reproduire le tableau sur la copie) (6points)

situations	Précautions à prendre
Dévaluation de la monnaie de facturation	
Conditions météorologiques Défavorables endommageant la récolte de Légumes.	
Cas de la force majeur	

Dossier 3 : paiement et financement à l'international / (10pts)

Pour le paiement de la transaction avec son client allemand, la société FRESH FRUIT a opté pour la Technique de la remise documentaire contre paiement par virements SWIFT.

- 1- Expliquer le procédé SWIFT **(4points)**
- 2- Quels sont les risques liés à la technique de la remise documentaire ? **(3points)**
- 3- Pour se protéger contre le risque de non-paiement, la société peut inclure dans le contrat de Vente la clause de réserve de propriété. Expliquer cette clause. **(3points)**

Dossier 4 : E-commerce /10points

Pour communiquer sur ses produits et faciliter toute transaction commerciale avec les importateurs, Distributeurs ou agents commerciaux qui sont à la recherche d'un associé en Afrique du Nord, **FRESH FRUIT** a créé son site marchand.

- 1- Dans quelle forme de e-commerce peut-on classer le site de FRESH FRUIT ? (1pt)
- 2- Citer les autres formes du e-commerce. (3pts)
- 3- Citer les limites du e-commerce. (4pts)
- 4- Quelle différence faites-vous entre le e-commerce et le e-business ? (2pts)

Dossier 5 : Marketing international /20PTS

Considéré comme l'un des plus importants salons pour le négoce international de fruits et légumes, le Salon international FRUIT LOGISTICA a accueilli pour cette édition qui s'est tenue du 04 au 06 Février 2015 en Allemagne, plus de 2 600 exposants représentant environ 80 pays et plus de 62 000 Visiteurs en provenance de 130 pays dont 87% jouent un rôle concernant la décision d'achat. Ce salon constitue la plateforme idéale pour présenter les produits à un public professionnel International, ou simplement pour s'informer sur les dernières tendances du marché international de Fruits et légumes.

Sur un plan bilatéral, le Maroc a constitué une délégation menée par Maroc export, le pays Ambitionne, à travers sa participation, l'élargissement des échanges commerciaux dans le domaine Agricole avec l'Allemagne (l'Allemagne est le 8^{ème} partenaire commercial du Maroc) et par là Même le renforcement et le développement du partenariat qui existe depuis plusieurs siècles avec ce pays doté d'une population de 82 millions d'habitants et réputé pour être l'un des marchés les plus Friands en matière de fruits et légumes. (Les importations allemandes de légumes frais se sont élevées A près de 3,1 millions de tonnes en 2013, chaque ménage allemand a acheté 156 kilogrammes de Fruits et légumes frais. En 2013, chaque ménage privé allemand a acheté 86,7 kilogrammes de fruits Frais, mais a par contre pour cela dépensé 6% de plus)

L'ouverture du Maroc sur le marché mondial, sa stabilité politique et économique, sa proximité des Grands marchés demandeurs et les accords de libre-échange qu'il a signés lui ouvrent un potentiel de 1 Milliard de clients. Parmi les filières désignées comme étant à fort potentiel à l'export, les fruits et Légumes frais marocains présentent de sérieux arguments dont on citera : le faible coût de la main D'œuvre nationale qualifiée et fortement compétitive par rapport aux concurrents, une production Diversifiée (plus de 50 variétés) en nette hausse d'un point de vue qualitatif et quantitatif ; une Proximité géographique immédiate avec le marché européen couplée à une progression qualitative de La logistique (transport, ports).

La Maroc est le 8^{ème} exportateur à l'échelle internationale d'agrumes et le 4^{ème} exportateur mondial De tomates (l'exportation de 400 000 tonnes de tomates par an). C'est aussi une plate-forme attractive Pour l'Europe, le Moyen-Orient, l'Afrique et est dotée d'une idéale situation géographique. Enfin, le Maroc jouit d'une image de qualité à l'étranger et a une forte capacité à différencier ses Produits.

- 1- Quels sont les objectifs visés par la participation de la délégation marocaine au salon International FRUIT LOGISTICA ? (4points)
- 2- Citer les autres modes de prospection des marchés étrangers. (4points)
- 3- Identifier les opportunités du marché allemand pour les exportateurs marocains (4points)
- 4- Citer les points forts du Maroc qui permettront aux exportateurs de fruits et légumes de

Promouvoir leurs marchandises en Allemagne. (4points)

- 5- L'un des exportateurs présents à ce salon souhaite lancer sa marque de tomates cerises Bion en Barquette de 250g. (4points)

Les taux de marque pratiqués sont de 25% pour l'importateur.

Le détaillant applique un taux de marge de 30% sur le consommateur allemand.

Une étude des marques concurrents situées sur le même niveau de gamme a permis de Caractériser que le prix de vente moyen TTC est de 1,95euros.

La taxe locale à la consommation (TVA) est de 7%

Les frais logistique représentent 4,5% du prix de vente départ usine et les droits de douane Représentent 3,2% de la valeur en douane.

Calculer en dirham le prix départ usine d'une barquette de tomates-cerises qui Permettra à cet exportateur d'être compétitif. (1 EURO = 10,8 MAD)

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

La société **FRESH FRUIT** située à Agadir, distribue ses produits dans quatre grandes villes du Royaume. Chaque ville est visitée par un commercial qui se rend chez les clients actuels et prospecte Une nouvelle clientèle.

La répartition des secteurs est la suivante :

Villes	Casablanca	Tanger	Fès	Marrakech
Nombre de clients	180	150	100	120
Fréquence des visites par an et par client	6	5	4	5

Une visite dure en moyenne 2 heures (temps de trajet compris)

Les commerciaux doivent réaliser une visite de prospection pour cinq visites aux clients actuels.

Les commerciaux sont des salariés de l'entreprise. Ils disposent de 4 semaines de congés par an et

Participent à des salons professionnels (une semaine par an) et à des séminaires de formation (une Semaine par an). On évalue à deux semaines, environ le temps de travail perdu pour des raisons divers.

Les vendeurs travaillent 5jours par semaine, à raison de 9heurs par jour (pause-déjeuner 1heure). Ils

Consacrent la journée du lundi aux réunions et autres travaux administratifs.

Chaque vendeur est rémunéré au fixe de 2 500DH par mois et une commission de 5% du chiffre

D'affaire. Ils reçoivent chacun 75DH par jour pour leurs frais de vie. Les charges sociales s'élèvent à

1 200DH par mois par vendeurs.

Travail à faire :

- 1- Quel est le rôle d'un directeur commercial ? **(2points)**
- 2- Calculer le nombre de visites à réaliser pour chaque ville et le nombre total de visites par an. **(4points)**
- 3- Déterminer le nombre de visites que peuvent réaliser les 4 commerciaux (par an). **(4points)**
- 4- Quelle conclusion peut-on tirer en comparant les calculs précédents ? **(2points)**
- 5- Quelle solution peut-on proposer ? **(2points)**
- 6- L'un des vendeurs de l'entreprise, M. Rajy a réalisé un chiffre d'affaires de 900 000 DH. Le taux de marque est 20%.
 - a- Calculer le coût d'une visite pour ce vendeur. **(3pts)**
 - b- Calculer la marge par visite. **(2pts)**
 - c- Commenter le résultat. **(1pt)**

Dossier 7 : Techniques logistiques du commerce international /25pts

A/ suite à sa participation au salon international FRUIT LOGISTIC, la société FRESH FRUIT a reçu une commande d'un importateur allemand portant sur des tomates cerises Bio.

Détail de la commande :

- Les tomates cerises Bio sont conditionnées en barquette de 250g.
- La commande porte sur 9 000 kg de tomates cerises Bio emballées dans des caisses en bois Mesurant $70 \times 60 \times 30 \text{ cm}$
- Contenance d'une caisse 60 barquettes
- Le poids brut d'une caisse 20 kg
- Le prix d'une barquette 8 DH.
- Le prix total de l'emballage 22 000 DH.

Détail des frais d'acheminement :

- Chargement à l'usine : 580 DH
- Déchargement au port de Casablanca : 520 DH
- Pré acheminement : 960 DH
- Formalité douanière export : 680 DH
- Mise à bord : 540 DH
- Honoraire de transitaire : 2 300 DH
- Transport maritime : 110 Euro l'unité payante

- Surcharge BAF : 3%
- Surcharge CAF : 2%
- Surcharge portuaire : 5 Euro l'unité payante
- Assurance : 0,9 % de CIF+10%
- Mise à quai au port de destination : 68 Euro
- L'acheminement du port jusqu'à l'usine de l'importateur allemand : 140 Euro
Prendre deux chiffres après la virgule.

1- Déterminer le poids taxable. (4pts)

2- Calculer le fret maritime. (4pts)

3- Déterminer le prix d'exportation selon les incoterms : FAS, CFR, CIF, DAT. (8pts)

1 Euro = 10,8 DH

B/ pour ses besoins de production, la société a importé des matières premières de la France selon les

Conditions suivantes :

- Valeur FCA de la marchandise : 36 000 Euro
- Transport du port jusqu'à l'usine de la société : 1 100 DH
- Déchargement à l'usine : 560 DH
- Embarquement : 85 Euro
- Mise à quai au port de Casablanca : 520 DH
- Fret maritime et assurance : 1 380 Euro
- Droit d'importation : 10%
- TVA : 20%

1 Euro = 10,8 DH

- 1- Déterminer la valeur à déclarer en douane. **(2pts)**
- 2- Calculer les droits et taxes exigibles. **(4pts)**
- 3- Déterminer le coût total de cette importation HT. **(3pts)**

Dossier 8 : Management de la Relation Client / 15 pts

L'entreprise **FRESH FRUIT** souhaite proposer une collection de produits à un prix promotionnel. Elle

Souhaite réserver cette offre à ses meilleurs clients, elle décide d'utiliser la méthode de Scoring et de

Prendre en considération la récence, la fréquence et le montant des achats réalisés par les clients.

Récence :

- Commande de moins de 6mois 12 points
- Entre 6 et 9 mois 9points
- Entre 10 et 12mois 6points
- Plus de 12 mois 3points

Fréquence :

- 4 commandes dans l'année 12 points
- 3commandes dans l'année 9 points
- 2 commandes dans l'année 6 points
- 1 commande dans l'année 3points

Montant moyen d'une commande :

- Inférieur à 30 0 point
- Entre 30 et 50 3 points
- Entre 50 et 80 6 points
- Entre 80 et 100 9 points
- Plus de 100 12 points

Il attribue à chacun des critères un poids (coefficient) différent :

- Récence 50%
- Fréquence 35%
- Montant 15%

Les clients sont regroupés en 4 catégories :

catégories	Montant moyen d'une commande	Ancienneté de la Dernière commande	Nombre moyen de Commandes par en
A	55	10mois	1commande
B	25	6mois	3commandes
C	85	3mois	2commandes
D	120	18mois	1 commande

1- Recherche la catégorie de clientèle qui pourrait être intéressés par cette offre (9points)

- 2- Expliquer la notion de la valeur client. **(2points)**
- 3- L'entreprise a enregistré cette année un taux d'attrition de 5%. A votre avis, qu'est-ce qui peut Provoquer le départ des clients ? **(2points)**
- 4- Quels conseils donneriez-vous à l'entreprise pour compenser la perte de ses clients ? **(2points)**

www.Almokawil.com