



مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
Office de la Formation Professionnelle
Et de la Promotion du travail

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

Examen de PASSAGE
Session juin 2012

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Épreuve : Synthèse 2

Niveau : Technicien Spécialisé

Durée : 5 heures

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 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 A RÉALISER	NOTE PAR DOSSIER
Théorie	D1	Approche globale et environnement de l'entreprise	/10
	D2	Etudes et Recherches Commerciales Action Commerciale	/30
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D3	Techniques de vente et négociation	/20
	D4	Gestion administrative des ventes	/20
	D5	Arithmétiques Commerciales Statistiques	/20
	D6	Concepts de base de la Comptabilité	/20
	Total Pratique		/80 points
Total Général			/120 points

THEORIE

(40 points)

L'entreprise SEVA, dont le Président Directeur Général est M. EL BANI, a pour activité la commercialisation des produits de grande consommation. L'effectif de l'entreprise est de plus de 400 personnes.

La qualité des ressources humaines ainsi que les emplacements stratégiques des magasins sont les deux grands facteurs qui ont motivé la décision de l'entreprise SEVA à changer son statut juridique d'une société à responsabilité limitée (SARL) à une société anonyme (SA). Malgré le changement du statut de l'Entreprise, SEVA continue à fonctionner exactement comme avant, elle continue à proposer le même assortiment de produits, en particulier en ce qui concerne les marques propres et les conditionnements professionnels.

Dossier 1 : (10 points)

Travail à faire :

- 1- Définir les mots soulignés « 4 points »
- 2- Quelle est la taille de l'Entreprise. Justifier « 3 points »
- 3- Quel est son secteur d'activité. Justifier « 3 points »

Dossier 2: (30 points)

A- Le Directeur Général de L'Entreprise M. EL BANI fait appel au service marketing pour l'aider à mener une étude de marché avant de lancer de nouveaux jus à base de fruits, importés sur le marché marocain. Il vous demande de coopérer avec son service marketing.

- 1- SEVA va procéder à une segmentation du marché marocain.
 - a- Définir la segmentation. « 2points »
 - b- Citer les critères de segmentation, en donnant des exemples. « 2points »
- 2- SEVA va mener une étude qualitative, pour cerner les motivations du segment des jeunes. Définir les techniques suivantes qu'elle va utiliser:
 - a- Réunion de groupe. « 2points »
 - b- Entretien non directif. « 2points »
 - c- Entretien semi- directif. « 2points »
- 3- Le responsable Marketing de SEVA veut quantifier la consommation des jus par le segment choisi : « les jeunes ». Il vous demande de rédiger un questionnaire à cet effet. « 6points »

B- Suite aux résultats de l'étude Marketing, L'Entreprise continuera à proposer la même gamme de produits que les concurrents mais en y ajoutant une nouvelle marque française de Jus « JUICY », dont elle détient la distribution exclusive sur le marché marocain. SEVA a pour objectif de faire bénéficier ses clients professionnels et particuliers, d'un choix plus large de produits ayant une qualité plus intéressante.

SEVA se limitera à distribuer ce nouveau produit seulement sur le segment : grandes et moyennes surfaces, dont la clientèle, à pouvoir d'achat élevé, est connue par son désir d'acheter un produit de qualité.

- 1- Expliquer les mots soulignés « 5 points »
- 2- Préciser la politique de prix adoptée par l'Entreprise « 3 points »
- 3- Quel objectif cherche l'Entreprise à atteindre à travers cette politique « 2points »

- 4- Citer quelques techniques de communication- média qui peuvent être utilisées par l'Entreprise afin de développer ses ventes. « 2 points »
 - Donner un exemple pour chacune d'elles. « 2 points »

PRATIQUE (80 points)

Dossier 3 : (20 points)

Vous êtes un vendeur chez un concessionnaire de véhicules. Monsieur EL BANl entre chez vous, pour l'achat de véhicules de services pour ses livreurs sur les différentes régions du Maroc.

Très simplement habillé, Monsieur EL BANl marche lentement vers le modèle de base de voitures utilitaires.

Après entretien vous avez constaté que son langage est riche d'expression : « je comprends ...d'accord...vous avez raison ».et dont voici un extrait :

Client : en passant par ici, j'ai cru trouver chez vous de nouveaux modèles moins chers que ceux que j'ai acquis depuis 5 ans pour mon entreprise.

1. Vendeur (Vous) :.....

Client : (M. EL BANl) : c'est pour mes livreurs ; je sais que votre marque produit des modèles robustes et pas trop chers, mon budget actuel est très limité.

2. Vendeur : (fait la présentation du dernier modèle qui vient d'apparaître).....
 Client : et pour les couleurs, je pense que je n'ai pas besoin de couleurs attrayantes.

3. Vendeur : Je vous comprends.....

Client : et la garantie ?

4. Vendeur :.....

Client : votre offre est vraiment intéressante, bien votre marque est une garantie en elle même. Et concernant le prix ?

5. Vendeur :.....

Client : c'est trop cher !

6. Vendeur :.....

Client : je vais réfléchir

7. Vendeur :.....

Client : d'accord: combien je peux payer comme mensualités ?.....

1) De quel type de client s'agit il « client facile ou difficile ».

Justifiez votre réponse « 2points »

2) Quels sont ses mobiles d'achat ? Justifier vos réponses « 3points »

3) Compléter le dialogue « partie des points vides »? « 7 Points »

4) Reformuler les réponses aux objections suivantes : « 8 Points »

- a- Combien ? 200 000 Dh ? C'est trop cher ?
- b- Avez-vous un catalogue à me remettre ?
- c- Je n'aime pas me décider vite.
- d- Je n'ai pas le budget suffisant.

Dossier 4 : (20 Points)

A- L'entreprise SEVA veut évaluer les performances de ses vendeurs, elle vous a communiqué le tableau suivant:

Expression du ratio	Formule ou ratio	Vendeur 1	Vendeur 2
Marge par visites		1 500 Dh	2 500 Dh
Marge par commande		3 000 Dh	5 000 Dh
Productivité des contacts téléphoniques		30%	50 %
Rendement de la prospection		25%	35 %
Productivité du fichier		30 %	40 %
Productivité des RDV		20 %	30 %

- 1) Renseigner le tableau ci-dessus par les ratios manquants. « 6 Points »
- 2) Menez une analyse comparative entre les performances des deux vendeurs ? quel est le meilleur ? « 4 Points ».
- 3) Quelles sont les consignes que vous pouvez proposer au vendeur à faible rendement pour améliorer ses performances « 2 Points »
- 4) Le portefeuille client de SEVA est de 100 clients, et l'entreprise demande à ses 10 vendeurs de l'augmenter de 10 %, sachant que 4 contacts téléphoniques sont nécessaires pour obtenir un RDV, et que 5 visites sont indispensables pour transformer un prospect en client.

Pour atteindre l'objectif de l'augmentation du portefeuille client :

- a- Calculer le nombre de nouveaux clients. « 2 Points »
- b- Calculer le nombre de visites. « 3 Points »
- c- Calculer le nombre d'appels téléphoniques. « 3 Points »

Dossier 5 : (20 points)

A- Le tableau suivant vous donne la répartition du personnel de l'entreprise SEVA selon leurs âges :

Ages	Effectif
[20 - 25[	9
[25 - 30[	20
[30 - 35[	25
[35 - 40[	30
[40 - 45[	22
[45 - 50[	10

Travail à faire :

- 1) Préciser :
 - a- le caractère étudié « 0,5 point »
 - b - La nature du caractère « 0,5 point »
- 2) Calculer et interpréter les caractéristiques suivantes :
 - a- Le mode « 2 points »
 - b- La médiane « 2 points »
 - c - La moyenne arithmétique « 2,5 points »
 - d - l'écart- type « 2,5points »

B- M. EL BANI dispose des trois effets suivants :

- Le premier de nominal 14 000 Dh à échéance du 20 janvier 2012
- Le second de nominal 28 000 Dh à échéance du 10 février 2012
- Le troisième de nominal 42 000 Dh à échéance du 8 juin 2012

Son banquier consent à escompter ces trois effets le 20 décembre 2011.
Le montant total de l'escompte prélevé par le banquier s'élève à 2 356 Dh.

- 1- Définir le bordereau des effets. « 4 points »
- 2- Quel est le taux d'escompte pratiqué ? « 6 points »

Dossier 6 : (20 points)

Au cours du mois de janvier 2012, l'entreprise SEVA a réalisé les opérations suivantes :

1. vente de marchandise réglée par chèque bancaire : 20 000 Dh
2. retrait de fonds de la banque pour alimenter la caisse : 10 000 Dh
3. vente de marchandises à crédit : 15 500 Dh
4. paiement en espèces :
 - patente : 5 200 Dh
 - Caution pour Maroc Telecom pour installation du téléphone : 5 200 Dh
 - Réparation d'une machine: 5 800 Dh
5. paiement par chèque bancaire d'une dette fournisseur : 12 300 Dh
6. paiement par chèque bancaire :
 - une fraction d'emprunt à plus d'un an : 15 000 Dh
 - intérêt dû sur emprunt : 2 350 Dh
 - commission bancaire : 340 Dh
7. achats en espèces de Timbre postaux : 830 Dh
8. paiement par chèque bancaire d'une prime d'assurance auto : 7500 Dh
9. paiement par chèque bancaire des charges locatives: 16 000 Dh
10. achat d'un micro-ordinateur payé par chèque bancaire : 60 000 Dh
11. achat d'un mobilier de bureau à crédit pour 6 mois : 20 000 Dh
12. achat de matières premières payés en espèces : 20 000 Dh

Travail à faire :

- 1) Passez au journal les opérations effectuées au mois de janvier (12 points)
- 2) Présenter les comptes schématiques de la banque, caisse, client, fournisseur (8 points)