



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 Passage (CDJ)
Session Juin 2009

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Epreuve : Pratique (variante 1)

Durée : 5 heures.

Barème : 70 points

Dossier N°1 : (24 pts)

A- (4 pts)

Le coût de revient d'un kilo de « Coquillettes » (pâtes sous forme de coquilles) est de 27,5 dhs. L'entreprise VALFLEURI qui fabrique ce produit, envisage de le vendre à un nouveau distributeur de la région. Elle souhaite réaliser une marge de 25% sur ce produit. TVA à 20%.

Vous calculez :

- 1- Le prix de vente HT et TTC au distributeur (2 pts)
- 2- La marge commerciale, (1 pt)
- 3- Le coefficient multiplicateur. (1 pt)

2- La marge commerciale, (1 pt)

3- Le coefficient multiplicateur. (1 pt)

B- (3 pts)

Un distributeur local décide de vendre le kilo de « Coquillettes VALFLEURI » à 42 dhs (prix public). Il a choisi d'appliquer un taux de marque de 20%.

Vous calculez :

1. Le prix de vente HT, (1 pt)
2. Le prix d'achat, (1 pt)
3. La marge commerciale et le taux de marge. (1 pt)

C- (7 pts)

Lancé il y a 20 ans, un produit présente les résultats suivants :

	1985-1990	1990-1995	1995-2000	2000-2005
Dépenses moyennes en dhs	1 100 000	1 930 000	3 070 000	1 500 000
Recettes moyennes en dhs	220 000	2 500 000	3 000 000	1 920 000

- a. Calculez les résultats moyens de ce produit. (1 pt)
- b. Tracez son cycle de vie. (2 pts)
- c. Que constatez-vous ? donnez des exemples de produits qui connaissent le même cycle de vie. (2 pts)
- d. Quelles sont les actions à entreprendre dans ce cas ? (2 pts)

D- (10 pts)

Vous disposez des données suivantes relatives aux ventes réalisées par l'entreprise AQMAR ainsi que le budget publicitaire de la période de 2002-2008.

Travail demandé :

- 1- Démontrez si les ventes dépendent ou non du budget publicitaire. (4 pts)
- 2- Si oui quelle est la relation entre l'importance du budget publicitaire et le montant des ventes ? (6 pts)

Années	Budget publicitaire en K dhs	Ventes en K dhs
2002	100	1250
2003	120	1400
2004	135	1650
2005	165	1920
2006	180	2100
2007	195	2250

Dossier N°2 : (21 points)

Face aux attentes d'une société en rapide évolution, la poste du Maroc est engagée dans un processus ambitieux de valorisation de la relation client, de développement et de compétitivité. Elle se doit de faire progresser son accueil et sa qualité de service.

Dans cet esprit, une stratégie « accueil à cœur » a été mise en place depuis plusieurs années. En 2008, la poste a mis en avant :

- la mobilisation face à l'attente
- le contact
- le conseil

VOTRE SITUATION

VOTRE SITUATION

Vous êtes employé (e) en tant qu'agent d'accueil au bureau de poste de Maarif Casablanca.

A ce titre vous avez en charge les tâches relatives à :

- * l'accueil physique et téléphonique
- * le conseil
- * l'assistance
- * le traitement des réclamations

Vous avez programmé, par téléphone, un rendez-vous avec Mr et Mme MORTADI pour lundi prochain.

Ce couple veut des renseignements sur le livret pour leur fils de 14 ans.

Vous avez à votre disposition le texte de loi créant ce nouveau produit (document 1) ainsi qu'un extrait d'un dépliant de la poste (document 2). Vous étudiez ces documents afin d'être en mesure de répondre aux questions de Mr et Mme MORTADI.

Travail demandé n°1 :

Rédigez un argumentaire structuré, réunissant au moins quatre arguments, destinés à convaincre vos interlocuteurs d'ouvrir un livret jeune pour leur enfant. (12 pts)

Votre direction demande à ses employés de vendre la carte SWING (document 3). Vous vous renseignez auprès du service commercial de la poste qui vous communique les freins les plus courants manifestés par les prospects.

1^{ère} objection :

« C'est un peu risqué de donner une carte de retrait à un adolescent. Il risque d'acheter n'importe quoi »

2^{ème} objection :

« Mon enfant risque de la perdre ou de se faire voler »

3^{ème} objection

« Il ne pourra utiliser la carte SWING que dans les distributeurs de la poste »

Travail demandé n°2 :

Préparez une réponse à chacune de ces objections en précisant la technique utilisée. (9 pts)

DOCUMENT 1

Extrait du texte de loi :

1. il est créé un livret d'épargne dénommé « livret jeune »
2. l'ouverture du livret jeune et les opérations de dépôt et de retrait sur le livret jeune sont réservées aux personnes physiques âgées de 12 à 25 ans et résidant au Maroc à titre habituel. Lorsque ces personnes sont âgées de moins de 16 ans, l'autorisation de leur représentant légal n'est requise que pour les opérations de retrait.
3. une même personne ne peut être titulaire que d'un seul livret jeune.

DOCUMENT 2

EXTRAIT DU DEPLIANT DE LA POSTE

Quand on a entre 12 et 25 ans, le livret Jeune, c'est l'idéal pour se constituer une épargne rentable et toujours disponible.

**Votre Livret Jeune à La Poste
c'est non seulement...**

- **Une rémunération attractive : 4,25%**

**Votre Livret Jeune à La Poste
c'est non seulement...**

- **Une rémunération attractive : 4,25%**

Le Livret Jeune offre un rendement attractif et totalement défiscalisé.

- **La possibilité d'épargner jusqu'à 50.000 dhs**

Le Livret Jeune permet de placer jusqu'à 50.000 dhs en un ou plusieurs versements (un seul Livret Jeune par personne).

- **Un placement totalement net d'impôts**

Quel que soit le montant des intérêts acquis, ils s'ajoutent automatiquement au capital le 31 décembre de chaque année et sont totalement défiscalisés.

- **Aucuns frais**

L'ouverture et la gestion d'un Livret Jeune sont totalement gratuites

... mais aussi

- **Une totale disponibilité**

Vous pouvez effectuer des retraits à tout moment, dans votre bureau de Poste, mais aussi dans les guichets bancaires avec la carte Swing.

- **Une formule facilement accessible**

Dhs suffisent pour ouvrir un Livret Jeune.

- **Des versements libres**

Dans la limite du plafond de 50.000 dhs, vous pouvez alimenter votre Livret Jeune à votre convenance (minimum 1.000 dhs).

DOCUMENT 3 :

En ouvrant à la fois un Livret Jeune et un livret vert *, vous profiter de la synergie de l'offre Swing de la Poste

La possibilité d'épargner jusqu'à 150 000 nets d'impôts

- jusqu'à 50.000 dhs sur le livret Jeune avec une rémunération de 4.25%
- jusqu'à 100.000 dhs sur le livret Vert avec une rémunération de 3%
- un seul numéro de compte pour vos deux livrets pour plus de souplesse, le livret Jeune est crédité en priorité, dans la limite du plafond de versement 50.000 dhs. En cas de retrait, le livret vert est débité en premier. Une façon astucieuse de voir ses économies rémunérées au mieux,
- un relevé de compte détaillé, à chaque opération
- un placement totalement net d'impôt

La souplesse de la carte de retrait SWING

Vous retirez de l'argent directement sur votre livret jeune et votre livret Vert

La carte SWING, c'est un accès direct à vos comptes : elle permet de disposer de son argent 24/24 et 7j /7.

Vous avez accès à tous les distributeurs automatiques de billets au Maroc

Avec la carte SWING, vous effectuez vos retraits dans les 2500 distributeurs automatiques de billets de la poste.

Pour votre tranquillité d'esprit, elle comprend une assurance en cas de perte ou de vol

Avec la carte SWING, vous effectuez vos retraits dans les 2500 distributeurs automatiques de billets de la poste.

Pour votre tranquillité d'esprit, elle comprend une assurance en cas de perte ou de vol ainsi qu'une assistance rapatriement utile lorsqu'on est à l'étranger.

* livret vert : livret d'épargne de la poste destiné aux adultes

Dossier N°3 : (25 pts)

Au premier janvier 2009, le bilan de l'entreprise "AMINA" se présente de la façon suivante:

Bilan au 01/01/2009

Actif	Montant	Passif	Montant
Fonds commercial	23 000,00	Capital personnel	70 000,00
Constructions	30 000,00	Emprunt auprès de la banque	50 000,00
Matériel de bureau	10 000,00		
Clients	7 000,00	Fournisseurs	34 000,00
Banque	71 000,00		
Caisse	13 000,00		
Total	154 000,00	Total	154 000,00

Au cours de la première quinzaine de janvier 2009, l'entreprise AMINA a effectué les opérations suivantes:

- Le 2/01/09: Achat de marchandises à 18 000,00 DH, facture n° A-130, réglé par chèque bancaire n° 125304.
- Le 3/01/09: Achat d'une voiture d'occasion à 25 000,00, réglée moitié par chèque bancaire n° 125305 et moitié en espèces (PC n° C60).
- Le 4/01/09 : Vente de marchandises pour 18 500,00 DH, facture n° A 131 payable: 3 000,00 DH en espèces, le reste à crédit.
- Le 4/01/09: Règlement au fournisseur de marchandises d'une somme 5 000,00 DH par chèque bancaire n° 125306.
- Le 6/01/09: Achat de marchandise : 24 000,00 DH, facture n° F-70 payée chèque bancaire n° 125307.
- Le 7/01/09: Vente de marchandises: 4 200,00 DH, facture A-132, réglée 1 000,00 DH en espèce (PC n°D42) et 3 200,00 DH à crédit.
- Le 8/01/09: Recouvrement d'une créance sur un client de 5 100,00 DH en espèces.
- Le 9/01/09: Règlement d'une dette au fournisseur de marchandises de 1 000,00 DH par chèque n° 125308.
- Le 10/01/09: Vente de marchandises: 3 250,00DH, facture n° A-133 réglée en espèces.
- Le 10/01/09: Versement de 10 000,00 DH d'espèces au compte bancaire de l'entreprise. (Bordereau de versement n° T57).
- Le 12/01/09: Vente de marchandises: 2 200,00 DH, facture n° A-134 réglée 1 500,00 DH en espèces, le reste à crédit.
- Le 13/01/09: Achat d'un micro-ordinateur à 6 500,00 DH réglé par chèque bancaire n° 125306.
- Le 14/01/09: Vente de marchandises: 4 100,00DH, facture n° A-135 réglée 1 100,00 DH en espèces et le reste à crédit.
- Le 15/01/09: Encaissement d'une créance client; 7 500,00 DH (PC n° C46).

Travail demandé :

- Le 15/01/09: Encaissement d'une créance client; 7 500,00 DH (PC n° C46).

Travail demandé :

- 1- Présentez le livre-journal; (14 points)
- 2- Présentez le grand livre; (6 points)
- 3- Etablissez la balance de l'entreprise "AMINA" au 15/01/09. (5 points)

Visitez notre site : www.forumofppt.com

Visitez notre site : www.info-ofppt.com

Notre page Facebook : www.facebook.com/forum.ofppt

Notre page Facebook : www.facebook.com/infoofpptrss