OFPPT

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

Corrigé Examen Fin de Formation

Session juin 2014

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Niveau : Technicien Spécialisé **Épreuve : Synthèse 2**

Durée : 5 heures **Barème : 120 Points**

Partie	N° DOSSIER	TRAVAUX À RÉALISER	NOTE PAR DOSSIER
Théorie	D1	Environnement international	/20
	D2	Techniques juridiques à l'international	/10
	D3	Paiement et financement à l'international	/10
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D4	Marketing international	/20
	D5	Management de la force de vente	/20
	D6	Techniques logistiques du commerce international	/20
	D7	Management de la relation client	/20
	Total Pratique		/80 points
Total Général			/120 points

THEORIE :	**(40 points)**

Dossier 1 : /20pts

A/

1- Expliquer les termes soulignés.

- Accords de Libre Echange : accords sur la libre circulation des produits et services par la suppression des barrières douanières et de tout ce qui peut entraver le commerce. **(1pt)**

- Intégration régionale : la forme la plus élaborée que peut prendre un accord commercial régional. C'est un marché unique doublé de l'unification des politiques économiques et sociales. **(1pt)**

2- L'appui des pays arabes au développement du Maroc se manifeste à travers leur participation régulière, aussi bien par le biais des fonds de développement et des institutions financières, que par la contribution du secteur privé arabe à la réalisation des grands projets d'infrastructures et de développement social. **(2pts)**

3- La Ligue des Etats Arabes a un rôle de coordination politique des positions de ses membres sur les grandes questions internationales. En matière politique, l'organisation est avant tout un forum. Dans les domaines de la coopération économique ou culturelle, la Ligue a un pouvoir d'impulsion et joue aussi, notamment grâce à ses organes spécialisés, un rôle de coordination. **(2pts)**

4- les objectifs de l'UMA :

- le renforcement des relations entre les Etats membres.
- participer activement à l'équilibre mondial, à la consolidation des relations pacifiques et au renforcement de la sécurité et de la stabilité dans le monde.
- Les objectifs économiques portent sur la libre circulation des personnes, des services, des marchandises et des capitaux entre les pays membres, la mise en œuvre de politiques communes assurant le développement industriel, agricole, commercial et social des Etats membres, la réalisation de projets communs et l'élaboration de programmes. **(4pts)**

B/

1- Compléter le tableau suivant sur les échanges des biens et services en valeur **(En millions de DH)** : **(6pts)**

	Janv-août 2012	**Janv- août 2013**	**Evolution (en %)**
Import	**286 000**	**279 600**	**-2,2% (0.5pt)**
Biens (FOB)	239 600	237 000	**-1,1% (0.5pt)**
Services	46 400	42 600	**-8,2% (0.5pt)**
Export	**198 300**	**196 400**	**-1% (0.5pt)**
Biens (FOB)	123 100	121 900	**-1% (0.5pt)**
Services	75 200	74 500	**-0,9% (0.5pt)**
SOLDE Export - Import	**-87 700 (0.5pt)**	**-83 200 (0.5pt)**	
Taux de couverture Export/importx100	**69,3% (1pts)**	**70,2% (1pts)**	

3- Commenter les résultats obtenus. **(4pts)**

Les importations de biens et services baissent plus vite que les exportations avec des régressions respectives de 2,2% et 1%. De ce fait, la balance des biens et services a été marquée par une amélioration de 4,5 milliards de dirhams (-83 200 + 87 700). En conséquence, le taux de couverture grimpe à 70,2% contre 69,3%, un an auparavant, soit à peu près un point de plus.

Dossier 2 : /10pts

A/ Expliquer ces deux clauses.

- **la clause exonératoire :** Permet aux contractants de se dégager de leur responsabilité en cas d'inexécution totale ou partielle du contrat : exonération en cas de force majeure. Les cas de force majeure peuvent être définis contractuellement (exemples : grèves, interruption des approvisionnements en matières premières, embargos et autres faits politiques). **(2pts)**

- **la clause compromissoire :** Prévoit le recours à l'arbitrage international. **(2pt)**

B/ Quel incoterm correspond à chacune des situations suivantes ? **(6pts)**

Situations	**incoterms**
1- Vous êtes acheteur : Vous importez des machines de l'Italie et vous souhaitez les réceptionner débarquées au port de Casablanca.	**DAT**
2- Vous êtes vendeur. : Vous exportez des marchandises aux Etats Unis et vous souhaitez ne vous occuper de rien.	**EXW**
3- Vous êtes acheteur : Vous avez différents fournisseurs en France et vous leur faites livrer vos achats au Havre chez le transitaire M. Maurice qui groupe les marchandises en conteneur maritime. Vous prenez à votre charge les frais de transport depuis l'entrepôt de M. Maurice jusqu'à rendu vos magasins à Rabat.	**FCA**
4- Vous êtes vendeur : Vous expédiez les marchandises par voie maritime. Votre client vous demande de lui livrer à bord du navire et d'assurer le dédouanement à l'export.	**FOB**
5- Vous êtes acheteur : Votre fournisseur est d'accord pour livrer la marchandise à bord du navire en supportant les frais de transport et d'assurance.	**CIF**
6- Vous êtes vendeur : Vous exportez des fleurs pour la France par avion. Vous êtes d'accord pour payer le fret aérien.	**CPT**

Dossier 3 : /10pts

1- Compléter le tableau suivant par le type de crédit documentaire correspondant à chaque repère : **(5pts)**

REPERES	**TYPE DE CREDIT DOCUMENTAIRE**
a- La banque notificatrice (confirmatrice) peut effectuer des avances au bénéficiaire avant présentation des documents.	Red clause
b- Crédit utilisé dans le cas de livraisons échelonnées d'un même montant.	Crédit revolving
c- Le bénéficiaire du premier crédit n'a pas voulu ouvrir un crédit transférable, ou alors ne l'a pas obtenu.	Crédit adossé ou back to back
d- Crédit couvrant les risques politiques du pays de l'acheteur.	Crédit documentaire irrévocable et confirmé

e- le premier bénéficiaire du crédit est un simple intermédiaire.	Crédit transférable

2- la forme du crédit documentaire qui présente une sécurité maximale pour l'exportateur est le crédit documentaire irrévocable et confirmé car il couvre les risques politiques du pays de l'importateur. **(2pts)**

3- la lettre de crédit « stand-by » est une garantie bancaire à première demande émise sous forme d'une lettre de crédit pour garantir l'exécution d'un contrat ou d'une obligation.

En cas de non paiement par le client, le vendeur bénéficiaire remet à la banque émettrice de la lettre de crédit certains documents. A réception de ces documents, la banque respecte ses engagements et paie le vendeur. **(3pts)**

PRATIQUE : (80 points)

Dossier 4 : /20pts

Pour commercialiser ses produits sur ce marché, la société a le choix entre deux options : la joint-venture ou la société de commerce international.

1- Expliquer ces deux modes de distribution :

La joint-venture : est un accord entre deux partenaires issus de pays différents et qui consiste en la création ou l'acquisition conjointe d'une filiale commune sur le marché du partenaire étranger. Cette coopération est envisagée sur le long terme. **(2pts)**

La société de commerce international : est une société d'import-export qui achète pour son propre compte des produits appartenant à d'autres entreprises et qui ensuite les revend en son nom propre sur les marchés étrangers en y appliquant la marge voulue. **(2pts)**

2- **la joint venture** : **(3pts)**
Avantages : - pénétration des marchés plus facile et plus rapide pour une entreprise limitée en ressources financières et humaines. En effet, elle peut disposer des circuits de distribution déjà bien implantés localement de son partenaire, ce qui lui permet de réaliser un volume de ventes plus élevé en moins de temps ;
- diminution des risques financiers et des coûts qui sont théoriquement partagés entre les partenaires.
- diminution du risque commercial car l'entreprise peut bénéficier de l'expérience du marché (culture, réglementations, contacts, ...) et des compétences de gestion de son partenaire local.

Inconvénients : - Les bénéfices potentiels sont moindres car elles doivent être partagées.
- Le formalisme de la structure est plus élevé que dans d'autres formes de partenariat.
- Risque de mésentente à propos de la répartition des dividendes. L'évaluation des apports de chaque partenaire, vu leur nature à la fois matérielle ou intellectuelle, est une étape complexe et délicate.

- La société de commerce international : (3pts)

Avantages : L'entreprise gagne un temps considérable dans la pénétration d'un marché étranger en se déchargeant complètement de la gestion liée à la vente de ses produits auprès de la société de commerce international. En effet, celle-ci dispose généralement : d'un réseau de distribution local ; d'une expertise approfondie des produits et des marchés

Inconvénients : - l'entreprise exportatrice perd tout le contrôle de l'activité d'exportation et risque de perdre le marché ;
- les prix et les marges pour l'exportateur sont potentiellement faibles ;
- possibilité de commercialiser des produits concurrents.

3-

a- selon l'incoterm CFR **: Obligations du vendeur :** - Livrer les marchandises à bord du navire au port de départ, payer les frais de dédouanement à l'export, conclure le contrat de transport, payer le fret jusqu'au port de destination convenu. **(2pts)**

Obligations de l'acheteur : Réceptionner les marchandises au port de destinations convenu, supporter le risque de transport à partir du moment où les marchandises sont mises à bord du navire au port de départ, payer les frais de déchargement et de post acheminement ainsi que le dédouanement et les droits de douane à l'import. **(2pts)**

b- calcul du prix de cette expédition selon les incoterms EXW, FCA, FAS, FOB et CFR. **(6pts)**

- Nombre de caisse : 8 000/40 = 200 caisses
- Poids des caisses : 1,5 x 200 = 300kg
- Poids net de la marchandise : 0,5 x 8 000 = 4 000kg
- Poids brut : 4 000 + 300 = 4 300kg

Eléments	Calculs	Montants en Dh
Prix de vente de m/ses	6x 8 000	48 000
Emballages	15 x 200	3 000
Valeur EXW		51 000
Chargement à l'usine		480
Pré acheminement	20 x 40	800
Dédouanement export		470
Valeur FCA		52 750
Mise à quai au port de Casablanca		430
Valeur FAS		53 180
Mise à FOB		540
Valeur FOB		53 720
Transport maritime	Fret : 230 x 4 300/100 = 9 890	9 890
Valeur CFR		63 610

Dossier 5 : /20pts

1- Il s'agit de structure par clients. L'entreprise peut recourir à la création des secteurs par catégories de clients, lorsque ces derniers présentent une grande hétérogénéité. **(2pt)**

2- les avantages de cette structure : **(2pt)**

Le classement des clients peut se faire suivant le secteur, la taille, le volume d'achat, l'ancienneté... etc. La spécialisation par clientèle permet, d'une part, au vendeur de mieux connaître les besoins de ses clients et d'autre part, à l'entreprise, de réduire le coût global de la force de vente.

3- les indicateurs de performances des vendeurs : **(10pts)**.

Eléments	Vendeur1/ catégorie A	Vendeur2/ catégorie B	Vendeur3/ catégorie C
ratio de prise de rendez-vous	85/165 = 0,51	0,44	0,6
capacité à conclure la vente	30/85 = 0,35	0,43	0,44
montant moyen d'une commande en Dh	650 000/30 = 21 666,67	17 307,69	22 500
coût d'une visite en Dh	8 600/85 = 101,18	116,67	94,44
Frais engagés/ CA en %	8 600/650 000 x 100 = 1,32%	1,55%	0,94%

1- le vendeur le plus performant est le vendeur 3 car il a réalisé les meilleurs résultats par rapport à ses collègues. **(2pts)**

2- les actions à mettre en place pour améliorer la performance des autres vendeurs : **(4pts)**

- Formation sur les techniques de prospection, sur les produits et leurs avantages, sur les techniques de conclusion.
- Amélioration de l'organisation des visites afin de limiter les frais et rentabiliser l'opération, etc.

Dossier 6 : /20pts

1- Déterminer la valeur en douane. **(10pts)**

Nombre de caisses : 4000/50 = 80 caisses

Volume : 80 x 0,7 x 0,7 x 0,3 = 11,76m^3

Poids brut : 14 x 80 = 1 120kg = 1,12t

Règle d'équivalence : 1t = 6m^3

Le poids équivalent : 11,76/6 = 1,96 = 1 960kg

Eléments	Calculs	Montants en Dh	Montants en euros
Valeur FCA		30 680	2 600,00
Transport aérien	Fret: 16 x 1 960/100 = 313,6 euros La règle du payant pour : 12 x 3001/100 = 360,12 euros : à ne pas appliquer. Ristourne sur fret : 313,6 x 6% = 18,82 Fret net : 313,6 – 18,82 = 294,78		294,78
Valeur CPT		34 158,41	2 894,78
Assurance	(2 894,78/(1-(1,15x1%)))-2 894,78		33,68
Valeur CIP	2 894,78/(1-(1,15x1%)) = 2 894,78/0,9885	34 555,84	2 928,46
Déchargement à l'aéroport d'arrivée	340/11,8	340	28,81
Valeur DAT		34 895,84	2 957,27

La valeur à déclarer en douane est : 34 895,84 Dh

2- Calculer les droits et taxes exigibles. **(6pts)**

- Droit d'importation : 34 895, 84 x 12% = 4 187,50 Dh

- TVA : (34 895,84 + 4 187,50) x 20% = 7 816,67 Dh

- Total des droits et taxes : 4 187,50 + 7 816,67 = 12 004,17 Dh

3- Déterminer le coût total de cette importation. **(4pts)**

Le coût d'importation TTC : 34 895,84 + 450 + 12 004,17 = 47 350,01 Dh

Le coût d'importation HT : 47 350,01 – 7 816,67 = 39 533,34 Dh

Dossier 7 : /20pts

1- **(10pts)**

Clients	Chiffre d'affaires en Dh	% CA	% cumulé CA	% clients	% cumulé clients
Client 2	340 000	40	40	10	10
Client 9	255 000	30	70	10	20
Client 5	68 000	8	78	10	30
Client 10	63 750	7,5	85,5	10	40

Client 4	38 250	4,5	90	10	50
Client 1	25 500	3	93	10	60
Client 6	21 250	2,5	95,5	10	70
Client 3	17 000	2	97,5	10	80
Client 7	12 750	1,5	99	10	90
Client 8	8 500	1	100	10	100
Totaux	850 000	100		100	

On va classer les clients selon la méthode ABC :

- Avec 20% des clients, la société réalise 70% du chiffre d'affaires.
- Avec 30% des clients, la société réalise 20% du chiffre d'affaires.
- Avec 50% des clients, la société réalise 10% du chiffre d'affaires.

2- l'utilité de la segmentation ABC : - adaptation des offres de la société et des avantages produits selon l'importance des clients.

- fidéliser les meilleurs clients, etc. **(2pts)**

3- a- **(4pts)**

FICHE RECLAMATION

Date de réception de la réclamation……..

1- informations sur le réclamant :

Nom :……..

Contact :…….

Tél :…….

Mail :……

2- informations sur le produit :

Dénomination :…….

N° lot :……..

Date de réception :……

Quantité commandée :……..

3- informations sur la réclamation :

Description : …….

……

Nature de la réclamation : produit

Logistique

Typologie :

- Erreur quantité :

- Emballage défectueux :

- DLC dépassée :

- autres :……..

4- traitement de la réclamation :

Voir tableau « traitement des réclamations clients »

VISA DU RESPONSABLE

b- les modalités de capitalisation : **(4pts)**

- vérifier la « re-satisfaction » du réclamant
- élaborer et mettre à jour des tableaux de bord mensuels et cumulés
- prévenir les causes les plus fréquentes de réclamations
- progresser : instituer la réclamation comme facteur de progrès dans toute l'entreprise
- suivre : établir un diagnostic des solutions apportées suivre le montant des compensations, avoirs et gratuités accordées.