

OFPPT

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 Juin 2007

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Epreuve : Théorie

Durée : 4 heures.

Barème : 90 points

Dossier N°1 : (28 points)

Répondre aux questions suivantes :

A-/ (12 points)

1. Quelle différence peut on faire entre les termes suivants : PIB et PNB ? (1.5 pts)
2. Qu'est ce que l'arbitrage institutionnel et quels sont ses avantages. (2 pts)
3. Quels risques courent l'exportateur et l'importateur en choisissant l'encaissement simple comme technique de paiement ? (2pts)
4. Sur quoi porte la préparation de la prospection à l'export. (1.5 pts)
5. Présenter le rôle et la mission des institutions internationales suivantes : (2 pts)
 - a. L'ONU
 - b. La banque mondiale
 - c. L'OMC
 - d. Le FMI
6. Le CREDOC demeure sans doute l'instrument de paiement le mieux adapté aux exportateurs désireux de sécuriser leur transaction. Tracer le schéma général de cet instrument en montrant l'ordonnancement des opérations y afférentes ? (3 pts)

B-/ (16 points)

1. Quels sont les inconvénients du choix d'une force de vente propre et d'une force de vente déléguée ? (1.5 pts)
2. Expliquer pourquoi le traitement des réclamations est un enjeu vital pour l'entreprise. (2 pts)
3. Qu'est ce qu'on entend par force de vente électronique ? Quelles en sont les spécificités ? (3 pts)
4. Quelles sont les tâches et les missions de la force de vente ? (2 pts)
5. On définit souvent la productivité comme étant le rapport entre un résultat et les moyens mis en œuvre ; donnez trois exemples de ratios permettant d'effectuer une telle mesure dans le cadre d'une optimisation de l'activité d'un vendeur ? (3 pts)

(pts)
 Dans une équipe commerciale, le contrat de travail repose sur :

- la tâche du salarié
- la subordination entre salarié et employeur,
- la rémunération versée en contrepartie du travail fourni

Les principaux contrats sont par ailleurs les suivants :

Type	Eléments	Durée et fin de contrat
CDI		
CDD		
Contrat d'apprentissage		

- 1- a. Définissez les notions de : tâche, subordination, et rémunération. (1.5 pts)
 b. Compléter le tableau fourni en annexe II. (à reprendre sur la copie). (3 pts)

Dossier N°2 : (23 points)

1- Comparer l'incoterm FOB avec l'incoterm CIP sur le point de vue des obligations du vendeur sur les éléments suivants : (3pts)

- fourniture de la marchandise conformément au contrat, emballage, marquage
- formalités à l'export
- contrat de transport et d'assurance
- transfert de risque
- répartition des frais
- preuve de livraison (document de transport)

2- Quels critères une entreprise exportatrice devra-t-elle prendre en considération pour faire un choix pertinent d'un mode de transport pour ses expéditions à l'étranger ? (3 pts)

3- Déterminer les régimes appropriés à ces différentes situations (3 pts):

- Ce régime permet à la marchandise de rester définitivement sur le territoire *Régime de transit*
- Ce régime permet d'importer, en suspension des droits et taxes, des marchandises qui seront transformées pour être réexportées *Protectionnisme sélectif payé*
- Ce régime permet d'expédier des marchandises qui seront réimportées sans subir de transformation
- Pour une durée déterminée, ce régime permet de différer le paiement des droits et taxes

4- A la suite de votre participation à un salon à Rome, vous êtes amené à faire une offre à un nouveau client italien. Ce client désire vous payer en Euros avec un délai de paiement de quatre mois.

- Quels sont les risques que vous courez ? (2 pts)
- L'affaire vous intéresse réellement car elle vous permet de pénétrer un nouveau marché. Que pouvez-vous faire avant d'accepter les conditions exigées par ce client ? (2 pts)
- Pour conclure cette vente, vous aurez la charge d'établir le contrat de vente. Quelles sont les principales clauses de ce contrat ? (4 pts)
- Il est possible que l'une ou les deux parties ne désirent pas la rédaction d'un contrat. Cette attitude doit-elle être conseillée ? Quels avantages offre la formalisation du contrat par écrit ? (2 pts)
- Si votre entreprise décide de recourir à un agent commissionné pour pénétrer un nouveau marché, que doit-elle faire pour animer ce réseau de vente et assurer les meilleurs résultats possibles ? (4 pts)

(39 points)

es adjoint du directeur financier et administratif de l'entreprise BELLA dont l'activité est l'exportation des conserves de poissons.

a- On vous demande de comparer les différentes techniques de paiement en remplissant le tableau suivant : (6 pts) (tableau à reprendre sur la copie d'examen)

Technique de paiement	Moment de paiement	Etendue des risques
Paiement contre facture		
Contre- remboursement		
Remise documentaire contre paiement		
Crédit documentaire avec paiement par acceptation		

b- Quels sont les points de ressemblance et les points de divergence entre le crédit documentaire et la lettre de crédit stand-by ? (2 pts)

c- Quelle est la différence entre un crédit documentaire transférable et un crédit documentaire adossé ? (2 pts)

d- Vous retenez la remise documentaire par acceptation pour la vente à votre client saoudien RIAD ALIMENTATION. Dresser le schéma de cette opération. (4 pts)

2. Que signifie :

- La clause de la nation la plus favorisée (1.5 pts)
- Le principe de l'autonomie de la volonté (1.5 pts)

3. Quelles sont les modalités possibles de règlement des litiges dans le cas d'une vente internationale ? (1.5 pts)

4. Citez les types d'arbitrage en donnant leur définition (1.5 pts)

5. Quels sont les moyens qui aident les vendeurs à atteindre leurs objectifs ? (2 pts)

6. Quelle est la répercussion d'une erreur de recrutement sur l'entreprise et pourquoi ? (2 pts)

7. Pourquoi l'entreprise a-t-elle besoin de recruter de nouveaux vendeurs ? (2 pts)

8. Citez les moyens qui permettent de sélectionner les candidats. (2 pts)

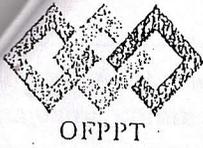
9. Définissez les composantes d'un système de rémunération des commerciaux (2 pts)

10. Citez les principales mesures de fidélisation des clients. (2.5 pts)

11. Pour lancer le produit de l'entreprise sur un nouveau marché à l'export, quels sont les choix qui s'offrent à l'entreprise pour la marque à utiliser ? (1.5 pts)

12. La politique de distribution doit être cohérente avec les autres éléments de la politique commerciale. Expliquez en donnant au moins deux exemples. (2 pts)

13. Quels sont les choix stratégiques qui s'offrent à l'entreprise en matière de distribution. Pour chacun d'entre eux, prenez un exemple de votre choix et précisez sa définition ainsi que ses avantages et ses inconvénients. (3 pts)



Examen de fin de formation
Session Juin 2007

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Epreuve : pratique (variante 1)

Durée : 6 heures.

Barème : 60 points

Etude de cas : Friandises marocaines

La société « Friandises marocaines » est une PME d'une cinquantaine de personnes, créée il y a 10 ans, spécialisée dans la fabrication et la commercialisation de pâtisseries marocaines traditionnelles. Sa fondatrice, Najia ALAMI est une ancienne lauréate de l'ISTA pâtisserie et restauration de Casablanca. La société représente :

○ Au niveau des produits :

Une gamme étendue de 3 lignes de produits :

- Les gâteaux traditionnels à base de pâte d'amande : produits de très bonne qualité à la présentation soignée.
- Fruits à base de pâte d'amande colorée ;
- Petits gâteaux modernes à base de pâte d'amande

○ Capacité de production :

- L'entreprise dispose d'une usine moderne de 5000 mètres carrés en zone industrielle.
- Les chaînes de production sont très modernes, mais la qualité artisanale reste à améliorer.
- Trois traiteurs indépendants de l'entreprise collaborent déjà avec la société.
- La saisonnalité des ventes existe dans cette activité. Les fêtes de l'Aid et les fêtes de naissance, mariage, circoncision... sont bien sûres une période très propice à la consommation de gâteaux et donc des fabrications de la société.
- Un contrôle qualité très strict a été mis en place et un investissement important est réalisé au niveau de la recherche développement pour créer de nouveaux produits.
- La société « Friandises marocaines » réalise 70% de son CA sur le territoire national. Depuis 4 ans, elle s'est tournée vers les marchés de l'Europe pour minimiser les risques et bénéficier de sa situation géographique. Actuellement, la société est présente par un importateur en France, marché très porteur et en Belgique par le même circuit de distribution.

Partie 1 : 26 points

Mme ALAMI, l'avenir de la société passe par les marchés étrangers.

En tant que stagiaire commercial dans la société, Mme ALAMI vous consulte pour certaines questions.

Elle pense que le marché Espagnol peut apporter des débouchés très intéressants. Elle ne dispose pour l'instant d'aucun renseignement précis mais sa connaissance du métier ne l'a pour l'instant pas souvent trompé.

- 1- Êtes vous de son avis ? Argumentez. 2 pts *entièrement favorable*
- 2- Quels sont les principaux organismes à l'exportation qui peuvent vous aider dans votre recherche d'informations ? 2 pts
- 3- Qu'allez vous leur demander précisément ? 3 pts

Annexe 1 : Informations générales sur l'Espagne :

(Les données monétaires en milliers d'euro)

- Population : 46 807 981 habitants
- PNB : 19700 Euro
- Capitale : MADRID
- Monnaie : Euro
- Commerce extérieur avec le Maroc en millions de DH :
 - Import 10 896
 - Export : 10 752
 - Part marocaine dans le commerce du pays : 4,3% pour l'import et 4,4% pour l'export.
- Conventions internationales : OMC
- Situation économique : L'économie Espagnole a subi les effets de la récession internationale. Le PNB en 2005 s'est accru de 1% seulement contre 1,7% en 2003. Le chômage s'explique notamment par le tassement des Exportations frappées par la récession. Le déficit budgétaire atteint 3% du PNB

Mme ALAMI vous demande par ailleurs de Calculer :

- 4- Le taux de couverture de la balance commerciale Espagnole dans ses échanges avec le Maroc. 2 pts
- 5- La valeur des importations et exportations Espagnoles en 2005 .2 pts
- 6- Sur quoi peut porter l'accord ? 2 pts

Annexe 2 : Informations obtenues :

L'Espagne a importé 980 millions de sucre et de produits de confiserie en 2005. Ce qui correspond à une augmentation de 10% par rapport à 2003. Ce poste ne représente que 4% des importations agro-alimentaires totales du pays.

Annexe 3 : La réglementation Espagnole :

La réglementation Espagnole sur les produits alimentaires apparaît très stricte. Elle vise à protéger le consommateur. Elle a évolué depuis quelques années vers un durcissement des conditions d'importations des produits alimentaires.

Jarb
après les informations tirées des annexes 1-2-3, le choix de l'Espagne comme futur marché paraît-il important ? Justifiez votre réponse. 3 pts

Marché
Malgré vos recherches documentaires, vous manquez d'informations très précises sur le comportement du consommateur et des utilisateurs.

Devant visiter votre importateur français, vous profitez de cette occasion pour effectuer un court séjour à Madrid pour sentir le marché et interroger quelques pâtisseries de Madrid.

8- Construisez le questionnaire (environ 10 questions). 10 pts

Partie 2 : 10 points

Annexe 4 : Renseignements obtenus suite à l'enquête :

Les pâtisseries sont très nombreuses dans les grandes villes. Les espagnols sont de grands consommateurs de pâtisseries de grande qualité. Les décorations sont généralement composées de base d'amande et de sucre, ce qui correspond tout à fait à la production de « Friandises marocaines ».

Les commerçants s'approvisionnent auprès de 2 grossistes principaux :

- CALLE VELASQUEZ DE GAMA sis à 6901 SEVILLE
- AVENIDA DONA IGNES sis à 1120 Madrid

Un second circuit de distribution existe également comme dans tous les pays européens. En effet, les industriels de l'alimentaire fournissent directement les centrales d'achat qui distribuent principalement par des super marchés. Voici leurs enseignes : METRO, CARREFOUR, LIDLE et EUROSKA.

1- Comment envisagez-vous la distribution de produits alimentaires sur le marché Espagnol 2 pts.

En outre Mme ALAMI vous demande d'effectuer les travaux de douane, elle vous remet les informations suivantes :

- Pour réaliser ses ventes, la société importe de France à hauteur de 50 tonnes à 1000 Euro la tonne de colorants et de décorations de la pâtisserie.

Les prix sont départ usine de Marseille à Tanger

Les Frais de transport sont les suivants :

- o Marseille Tanger 5000 DH
- o Le dédouanement est effectué à Tanger
- o Données complémentaires :
 - taux de change 1 euro = 10,98 DH
 - Droit de Douane : 15%
 - TVA : 20%
 - Frais de déchargement : 500 DH la Tonne.

2- Procéder aux formalités de dédouanement précisant le type de document à utiliser, le régime douanier, la valeur en douane ; 4 Pts

3- Liquidez les droits et taxes éligibles ; 4 Pts

Partie 3 : 14 points

La société Franchises marocaines dispose de 30 vendeurs. Pour commercialiser les différents types de ses produits, la société a implanté 10 points de ventes, dans des secteurs représentant le territoire de vente, dirigés par 10 chefs de ventes. Chaque chef de vente supervise le travail d'une équipe de vendeurs dont le nombre varie en fonction du potentiel du secteur.

La clientèle se compose :

- D'une part des professionnels (traiteurs)
- D'autre part des particuliers

Dans le cadre de la nouvelle stratégie commerciale, à savoir la commercialisation des mêmes produits sur le marché européen, Mme ALAMI en collaboration avec le Directeur commercial, a décidé de réorganiser la force de vente en intégrant une nouvelle cellule qui se chargera des affaires commerciales étrangères cependant, la direction commerciale envisage de recruter un chef de zone export ainsi qu'un groupe de vendeurs ayant différents statuts.

A - Élaborer une fiche fonction correspondant à la définition du poste d'un chef de zone export. 6 pts

B - Le chef de ventes d'un point de vente vous propose de calculer la rémunération de l'un des vendeurs, Mr Nabil, en fonction des éléments suivants :

Caractéristiques commerciales	Pâtisserie 1 : cornes de gazelle	Pâtisserie 2 : macarons
Prix HT/kg	100 DH	120 DH
Prix marge de négociation sur le prix unitaire	6 DH/kg	5 DH/kg
Conditions de ventes	Commande \geq 100kg Remise 2%	Commande \geq 100 kg Remise 2%
Conditions de paiement	Comptant : escompte 1% ou traite de 30 à 60 j	Comptant : escompte 1% ou traite de 30 à 60 j
Commission du vendeur sur HT	10%	8%

C - Mr Nabil a réalisé les opérations suivantes auprès de ses clients habituels :

Conditions de ventes	Pâtisserie 1 : cornes de gazelle	Pâtisserie 2 : macarons
Quantité vendue	100 kg $\times 100 = 10000$	80 kg $\times 120 = 9600$
Réduction accordée	5 DH/kg $\frac{500}{10000}$	4 DH/kg
Méthode de paiement	comptant 9500	Traite de 30j

- 1- Calculer le CA brut correspondant à ces deux produits 2pts
- 2- Calculer le CA net correspondant à ces deux produits 2pts
- 3- Calculer la commission globale de ces deux produits que Mr Nabil va recevoir à la fin du mois 2pts
- 4- Que pensez-vous de ce système de rémunération à la commission 2 pts

Partie 4 : 10 points

Le marché espagnol étant retenu, la société a fait, après une certaine période d'activité, des calculs sur les coûts et des estimations.

Le marché espagnol est découpé en trois départements d'activité.

Les comptes de la société font apparaître un déficit, aussi Mme ALAMI doit prendre des décisions pour améliorer la situation.

L'analyse commerciale des trois départements montre que le département n°1 se situe en début de phase de maturité, le n°2 en phase de développement et n°3 en phase de déclin.

L'analyse de l'exploitation en termes de charges variables et fixes est synthétisées dans l'annexe 1. Pour le siège commercial commun à tous les départements, la répartition des charges est faite proportionnellement aux chiffres d'affaires réalisés en 2006.

Annexe 1 :

Tableau de répartition

	Département 1	Département 2	Département 3
CA 2005	3 280 000	1 433 000	2 781 000
Coût d'achat variable	45%	63%	59%
Coût variable de conditionnement	10%	8%	15%
Coût variable de distribution	5%	6%	12%
Charges fixes propres au département	600 000	297 900	781 200

Les charges fixes annuelles du siège sont de 374 700 dhs

Annexe 2

Pour 2007, la direction commerciale prévoit un chiffre d'affaires pour le département 1 de 3 580 000 dhs, réparti sur les trimestres :

1 ^{er} trimestre	820 000
2 ^{ème} trimestre	1 230 000
3 ^{ème} trimestre	530 000
4 ^{ème} trimestre	900 000

Travail demandé :

- 1- Mme ALAMI vous demande de la conseiller sur les décisions à prendre en terme d'abandon ou non de certains départements. 4 pts
- 2- Pour chaque département maintenu, vous calculerez l'objectif minimum à réaliser pour que l'activité du département soit rentable. 4 pts
- 3- Pour le département 1, les prévisions de chiffre d'affaires pour 2007 sont notées dans l'annexe 2.
Indiquez à quelle date la rentabilité sera atteinte. 2 pts