



Examen de Fin de Formation – Session juin 2011

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Niveau : Technicien Spécialisé

Durée : 5 heures.

Epreuve : Synthèse 1

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 remis au candidat :

L'examen comporte deux parties, composée chacune de plusieurs dossiers indépendants.

Conseils pour la réussite de votre examen :

- Procéder à la pagination des pages des copies de réponse
- Commencer vos réponses à partir de la deuxième page
- Mettre les parties 1 & 2 sur 2 feuilles séparées portant votre identification complète
- Reproduire le tableau suivant sur la première page de votre feuille de réponse :

<i>Epreuve</i>	<i>Dossier</i>	<i>Note Dossier</i>
<i>Partie 1</i>	<i>D1 : Stratégie commerciale Techniques juridiques</i>	<i>/20</i>
	<i>D2 : Management relation client E-Commerce</i>	<i>/20</i>
<i>TOTAL PARTIE 1</i>		<i>/40</i>
<i>Partie 2</i>	<i>D3 : Management de la force de vente Environnement international</i>	<i>/20</i>
	<i>D4 : Douane (Incoterms) Paiement à l'international</i>	<i>/20</i>
	<i>D5 : Comptabilité analytique</i>	<i>/20</i>
	<i>D6 : Douane et transit</i>	<i>/20</i>
<i>TOTAL PARTIE 2</i>		<i>/80</i>

L'entreprise BIOSHAMP a été créée dans les années 2000 pour commercialiser une nouvelle gamme de shampooings destinés à remédier aux problèmes des cheveux. L'efficacité de la méthode assure un rapide succès. Les ventes se développent au Maroc et surtout à l'étranger avec une forte implantation en Arabie Saoudite et au Qatar. L'entreprise devient, en 2004, leader mondial dans son domaine et obtient 75 % de son chiffre d'affaires sur les marchés extérieurs.

Les responsables de BIOSHAMP sont toutefois conscients de la fragilité de cette croissance. En effet, l'adoption d'une stratégie de niche a pour conséquence la réalisation du chiffre d'affaires sur un seul domaine d'activité stratégique (DAS). En d'autres termes, l'étroitesse de ce marché ne permettra plus une progression aussi élevée des ventes dans les prochaines années et engendre des risques importants pour la pérennité de l'entreprise.

De ce fait, un ambitieux programme de recherche a été décidé afin de développer de nouveaux produits pour élargir le champ d'activité notamment dans le domaine des soins de cheveux. Des accords commerciaux ont été conclus avec des entreprises innovatrices qui ont conçu de nouveaux produits mais ne disposent ni des ressources suffisantes, ni d'une structure commerciale pour passer au stade de leur commercialisation.

Ces orientations requièrent une réorganisation et une redéfinition des compétences. Il s'avère nécessaire de créer deux filiales de commercialisation, l'une en Arabie Saoudite et l'autre au Qatar, d'embaucher des chefs de produits et de revoir l'organisation opérationnelle par zones.

DOSSIER N°1 : 20 points

1. Pour mieux cerner le marché Saoudien, la société BIOSHAMP vous informe des données suivantes:

ELEMENTS	2009	2010
Importations en milliers de Dh	200 000	350 000
Valeur ajoutée en milliers de Dh	120 000	- 10 000
Exportations en milliers de Dh	320 000	340 000
Production en milliers de Dh	1 000 000	1 150 000

- Calculer pour 2009 et 2010

- a) les taux de couverture 1pt
 b) les Consommations apparentes 1pt
 c) les taux de pénétration 1pt

2. La connaissance du macro environnement de l'Arabie Saoudite est fondamentale pour le diagnostic externe de BIOSHAMP, le responsable hiérarchique vous demande d'identifier les éléments importants à analyser pour chacun de ces environnements:

- a. Environnement socioculturel 2 pts
- b. Environnement économique 2 pts
- c. Environnement international 2 pts

3. BIOSHAMP est parfois confrontée à des litiges lors de ses transactions internationales. Quelles sont les principales clauses à respecter lors de la rédaction du contrat pour prévenir ces litiges et ménager un moyen de preuve.....3pts

4. La complexité du droit international pose parfois le problème de reconnaissance des décisions des tribunaux étatiques d'un pays par un autre pour exécution. Comment appelle t-on ce principe de reconnaissance de décisions ?.....1pt

5. Donner la signification des éléments suivants auxquels recourt BIOSHAMP lors de la rédaction de ses contrats de vente à l'international

- a) La conformité matérielle.....2pts
- b) La conformité juridique.....2pts
- c) La garantie.....1pt

6. BIOSHAMP a appris l'entrée en vigueur en janvier 2011 d'une nouvelle version d'incoterms, elle vous demande d'expliquer :

- L'incoterm DAT.....1pt
- Quel est l'ancien incoterm que le DAT a remplacé ?.....1pt

DOSSIER N°2 :20points

Comment BIOSHAMP peut-elle vérifier que ses produits atteignent un nouveau marché ? Avant d'élaborer une stratégie, les professionnels du marketing doivent réunir le maximum d'information sur les besoins et les opinions des individus qui constituent le marché cible. Ce n'est qu'après avoir compris le comportement des consommateurs qu'ils peuvent savoir pourquoi et comment les individus prennent une décision d'achat.

Quand BIOSHAMP, dont les résultats sur le marché étaient déjà spectaculaires, décida de pénétrer sur le marché saoudien des cosmétiques, il lui fallait d'abord chercher à satisfaire les besoins particuliers des consommateurs saoudiens. Si la société avait bien conscience de la supériorité de son produit, elle savait également que le marché saoudien est bien différent du marché marocain. Au départ, les responsables de BIOSHAMP ne connaissaient pas bien le comportement des consommateurs saoudiens, mais ils savaient que, si leur approche du marché saoudien était mauvaise, ils échoueraient dans leur conquête d'une part de marché important.

1. Comment la société BIOSHAMP peut-elle procéder pour une véritable connaissance de ses clients ?4pts
2. Selon vous, quelle serait la stratégie de relation client à mettre en place par la société BIOSHAMP? Présenter un exemple.....4pts
3. Comment peut-elle éviter les réclamations de ses clients et maximiser leur taux de fidélisation. Présenter au moins deux actions possibles de la société BIOSHAMP pour augmenter le taux de fidélisation ?4pts
4. BIOSHAMP pense à établir un site marchand. Quelles sont les spécificités de ce site par rapport à un marché classique.....4pts
5. Quelles sont les avantages que peut procurer ce site de BIOSHAMP pour ses clients.....4pts

Partie 2 :

(80 points)

DOSSIER N°3 : 20points

1) BIOSHAMP vous demande de lui préciser les notions ci-dessous :

- a) les rôles des chefs de produits,2pts
- b) les rôles des chefs de zones,2pts
- c) la notion de filiale de commercialisation,2pts
- d) À quelle direction seront rattachées les filiales-. Justifiez votre choix.2pts

2) lors d'une étude de marché effectuée en Mars 2011, on retient les informations suivantes :

Entreprises	Quantités vendues en 1000	Chiffre d'affaires en 1000
SUNSLK	4 370	5 200
BIOSHAMP	1 280	2 980
ELSEVE	4 050	5 800
AUTRES (10 entreprises)	6 200	7 500
Total	15 900	21 480

- a) Calculer les parts de marché des entreprises suivantes en volumes et en valeurs, 2pts
 - b) Quelles sont vos conclusions ?2pts
- 3) Une enquête réalisée auprès de 200 personnes concernant le lancement d'un nouveau shampooing a donné les résultats suivants :

Prix proposés en Dh	53	55	58	60	63	65	68	70	73
Qualité insuffisante	2	10	20	48	40	16	4	0	0
Prix trop cher	0	0	10	14	30	44	70	26	6

Sachant que : la population mère est constituée de 2 500 000 personnes dont 35% consomment ce type de produit une fois par mois,

- a) Calculer le prix psychologique?4pts
 - b) Calculer le chiffre d'affaires prévisionnel mensuel ?2pts
- 4) L'entreprise BIOSHAMP désire bénéficier des prestations de la SMAEX lors de ses éventuelles prospections. Préciser le rôle de la SMAEX?.....2pts

DOSSIER N°4 : 20points

Le bureau d'études a défini le modèle adapté aux exigences d'un client potentiel et le service comptable a estimé le Prix de vente unitaire du shampooing : 75 Dh.

Vous avez contacté la société EMBALLAGE MODERNE pour qu'elle détermine l'emballage certifié et adapté à cette expédition (Annexe 1), et le transitaire BEN JALIL afin d'obtenir les informations relatives à l'acheminement de cette expédition (Annexe 2).

- 1) Quelle sécurité est apportée à l'entreprise BIOSHAMP en ayant recours à EMBALLAGE MODERNE pour l'emballage de ses produits ? Existe-t-il une autre solution ?3pts
- 2) Vu les circonstances politico-économiques que connaît le monde arabe actuellement, quel mode de paiement allez-vous conseiller à BIOSHAMP vis-à-vis de ses nouveaux clients ?3pts
- 3) Lors de la rédaction du contrat de vente, BIOSHAMP a introduit la clause de réserve de propriété, expliquez, l'utilité de cette clause ?3pts
- 4) L'offre de BIOSHAMP est caractérisée par la détermination des prix EXW, FOB et CIF. Déterminer les obligations du vendeur pour les trois prix.....3pts
- 5) Déterminer le prix d'offre que vous proposerez à ce client en faisant apparaître les incoterms suivants : EXW, FOB et CIF. (2 pts+ 2 pts+ 4 pts)

Annexe 1 : Extraits du fax de la société EMBALLAGE MODERNE

Emballage pour 16 000 shampoings transportés par voie maritime jusqu'en Arabie Saoudite:

- Une caisse en bois de dimensions = 1,2 m sur la longueur, 0,9 m sur la largeur, 0,96 m sur la hauteur,
- poids d'une caisse en bois: 10 kilogrammes,
- prix unitaire d'une caisse en bois : 450 Dh,
- shampoings emballés dans des caisses en carton de 0,29 m de longueur, 0,17 m de largeur, 0,19 m de hauteur et chaque carton contient 16 produits (ne pas tenir compte du poids du carton car négligeable)
- nombre de caisses en carton : 100 caisses,
- nombre de caisses en bois : 10 caisses
- poids net du produit 250 grammes, (soit 0,25 kg)
- transport de l'emballage de EMBALLAGE MODERNE à BIOSHAMP à : 700 Dh

Annexe 2 : Extraits du fax du transitaire BEN JALIL

Proposition pour transport Casablanca vers le port de Tanger puis vers l'Arabie Saoudite :

- 16 000 shampoings emballés dans 10 caisses bois :
- camionnage de Casablanca vers Tanger : 4 200 Dh
- mise à FOB : 4 500 Dh
- fret maritime 1 200 Dh l'UP
- BAF (Bunker Adjustment Factor) + 2 %
- CAF (Currency Adjustment Factor) + 3 %
- Assurance 6 000 Dh,

DOSSIER N°5 : 20 points

La société BIOSHAMP fabrique et vend deux produits : « A » et « B » à partir de la même matière première.

Pour le mois Mai 2011, les données sont les suivantes:

- Achats du mois: 13 000 kg à 1,55 Dh le kg,
- Production achevée : « A » 11 500 unités, « B » 1200 unités
- Ventes du mois: « A » 10 800 unités à 18 Dh l'une, « B » 1 600 unités à 48,5 Dh l'une
- Stocks au 1/5/2011
 - Matière : 4 000 kg à 1,61 Dh le kg,
 - Produit fini « A »: 1 500 unités pour 14 135 Dh, « B » 900 unités pour 25 460 Dh
 - encours initial : atelier « 1 » 2 124 Dh, atelier « 2 » 1 060 Dh
- Main d'œuvre directe « MOD » : atelier « 1 » 1 180 heures à 130 Dh l'une, atelier « 2 » 310 heures à 130 Dh l'une
- Tableau de répartition des charges indirectes se présente comme suit

Éléments	Entretien	Transport	Approvisionnement	Atelier N°1	Atelier N°2	Distribution
Totaux primaires	5 550	3 300	3 700	21 750	4 390	11 190
entretien	-	20%	10%	50%	10%	10%
transport	10%	-	20%	40%	20%	10%
Nature d'unité d'œuvre		-	Kg de matières achetées	Heure MOD	Heure MOD	100 Dh des ventes

- Consommations de matières premières :
 - Pour l'atelier « 1 » : 11 800 kg, pour l'atelier « 2 » 2 500 kg
 - Stocks au 31/5/2011
 - Matière: 2 550 kg.
 - Produit « A »: 2 100 unités, Produit fini « B »: 500 unités.
 - Encours : atelier « 1 » 5 075 Dh, atelier « 2 » 903 Dh
 - 1. Compléter le tableau de répartition des charges indirectes (tous les calculs doivent figurer sur la copie).7pts
 - 2. Présenter, sous forme de tableaux:
 - a) Le coût d'achat des matières achetées.2pts
 - b) Le coût de production du produit A et B,3pts
 - c) Le coût de revient des produits A et B,3pts
 - d) Le résultat analytique du produit A et B.2pts
 - e) Faire apparaître tous les inventaires permanents,3pts
- NB : Ne prendre que deux chiffres après la virgule sans arrondir les chiffres.

DOSSIER N°6 :20points

Pour la fabrication de ses produits, BIOSHAMP a importé des USA (Etats unies d'Amérique) 50000 produits destinés à la revente sur le marché local selon les conditions suivantes :

- Valeur facturée DEQ : 145 000\$
 - Frais de transport principal vers le port de Casablanca : 15000\$
 - Frais de transport du port vers l'usine, 6 500Dh
 - Droit de douane : 10%
 - Taxes parafiscales: 0,25%
 - TVA (taxe sur la valeur ajoutée) : 20%,
 - 1\$ = 8,65 Dh
1. En cas de rejet de la valeur transactionnelle comme valeur en douane, quelles sont les méthodes de substitution à la détermination de la valeur en douane ?4pts
 2. Déterminer les droits de douane à payer,4pts
 3. Déduire le coût global de cette importation,3pts
 4. Calculer le prix de vente lorsque BIOSHAMP applique un taux de marque de 35% au grossiste.3pts
 5. Si le grossiste ajoute ses frais de transport 2 083,67dh et applique un taux de marge de 25% aux détaillants ; quel est le prix de vente unitaire du détaillant?.....3pts
 6. A quel prix le consommateur final va-t-il payer un produit sachant que le détaillant applique un taux de marge de 30%, TVA 20% ?3pts

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