



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 Fin de Formation  
Session Juin 2011**

**Filière** : Technicien Spécialisé Commerce

**Niveau** : Technicien Spécialisé

**Durée** : 5 heures.

**Epreuve** : Synthèse 1

**Barème** : / 120 points

**ELEMENTS DE CORRECTION**

**Partie 1 :**

**(40 points)**

**DOSSIER N°1 :20 points**

1. pour un pays donné on vous informe d'après le tableau ci-dessous :3pts

ELEMENTS	2009	2010
a) le taux de couverture	160%	97,14%
b) les Consommations apparentes	880000	1160000
c) les taux de pénétration	22,72%	30,17%

2. La connaissance du macro environnement de l'Arabie Saoudite est fondamentale pour le diagnostic externe de BIOSHAMP, citez les éléments importants à analyser pour chacun de ces environnements:2pts+2pts+2pts

a) L'environnement socioculturel : La culture s'avère particulièrement importante pour l'entreprise exportatrice. Celle-ci devra étudier les valeurs, les croyances, les coutumes, les styles de vie des consommateurs d'un pays et ses conséquences d'un point de vue marketing.

b) L'environnement économique : L'appréciation de la situation économique d'un pays peut se faire en se basant par exemple sur les critères suivants :

- taux de croissance, Produit National Brut « PNB » le revenu par tête, taux de chômage, la situation monétaire, la balance commerciale et de paiement, l'endettement extérieur.
- Taille du marché (Production +Importation- Exportation : P+ M- X).
- Infrastructure (réseaux routiers, ferroviaires, portiers et aériens....).

c) L'environnement international : Il s'agit d'apprécier le degré d'ouverture du pays sur les phénomènes de la Mondialisation, globalisation, libéralisation, libre échange....

3. La clause compromissoire, la clause attributive, la clause exonératoire de responsabilité, et la clause de droit applicable.....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

L'exequatur

5. Donnez la signification des éléments suivants ?

- a. La conformité matérielle: Le vendeur doit livrer des marchandises dont la quantité, la qualité et le type répondent à ceux qui sont prévus au contrat, dont l'emballage ou le conditionnement correspond à celui qui est prévu au contrat. **2pts**
- b. Conformité juridique: La conformité juridique repose sur l'obligation faite au vendeur de transférer une marchandise qui ne doit faire l'objet d'aucune sûreté réelle au profit d'un créancier (gage, warrant, clause de réserve de propriété...) **2pts**
- c. La garantie : selon la convention de Vienne, la garantie est accordée légalement pour 2ans pour les vices cachés, et de 10 ans selon le droit Français, elle ne peut être limitée.

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: Delivered at Terminal..... **1pt**
- l'ancien incoterms qu'il a remplacé : DEQ..... **1pt**

### **DOSSIER N°2 :20 points**

1. Pour une véritable connaissance de ses clients la société doit procéder de la manière suivante : **4pts**

- créer des fichiers client
- créer une base de données
- créer des services de relation client
- réaliser des enquêtes de satisfaction client

2. La stratégie de relation client à mettre en place par la société serait : **4pt**

La stratégie de récompense : les clients fidèles à l'entreprise peuvent bénéficier des avantages, récompenses ou privilèges associés à l'utilisation de produits de l'entreprise.

3. BIOSHAMP peut éviter les réclamations de ses clients par les moyens suivants : **4pts**

- publier les success-story de résolution des réclamations
- organiser des visites de client mystères
- mener des audits qualité
- afficher dans toute l'entreprise le baromètre clients
  - satisfaction
  - résiliation/clients perdus
  - réclamations

- mettre en place des cartes de garantie
- recueillir auprès des clients perdus leur témoignage, non pas pour essayer de les récupérer, mais pour éviter pareil incident à d'autres.

Pour augmenter le taux de fidélisation BIOSHAMP doit :

- vérifier la « re-satisfaction » du réclamant
- élaborer et mettre à jour des tableaux mensuels et cumulés
- prévenir les causes les plus fréquentes de réclamations
- progresser
- suivre.....

4. BIOSHAMP pense à établir un site marchand, quelles sont les spécificités de ce site par rapport à un marché classique..... **4 pts**

C'est l'utilisation des moyens numériques de communication pour enclencher, soutenir ou conclure la location, l'achat ou la vente de produits et services avec un paiement et une livraison physique ou numérique

5. les avantages que peut procurer ce site de BIOSHAMP pour ses clients ..... **4 pts**

- Accéder aux services de la société au moment de leur choix
- Économie de temps
- consulter le catalogue électronique,

2012-2013

- voir le produit à l'écran,
  - lire les caractéristiques,
  - accéder à la base de données
- paiement électronique/virement

**Visitez notre site : [www.forumofppt.com](http://www.forumofppt.com)**

**Visitez notre site : [www.info-ofppt.com](http://www.info-ofppt.com)**

**Notre page Facebook : [www.facebook.com/forum.ofppt](http://www.facebook.com/forum.ofppt)**

**Notre page Facebook : [www.facebook.com/infoofpptrss](http://www.facebook.com/infoofpptrss)**

 Technicien Spécialisé  
En Commerce  
2012-2013