

Partie 1 :**(40 points)**

La société **Mondial Parfum** produit et commercialise 3 types de produits : des eaux de toilette, des parfums et des eaux de Cologne qu'elle distribue dans des magasins de parfumerie.

L'organisation de cette entreprise est la suivante :

- Au sommet de cette unité est nommé un directeur général qui supervise 3 chefs de produits.
- Le chef de produit Parfum supervise 3 directions : Achat, Technique et Commerciale.
- La direction technique supervise 2 chefs d'usine gérant chacun 100 ouvriers.

Pour mesurer l'attractivité de ce secteur au Maroc, M. Abdou, en tant que futur franchisé, délègue la tâche de la conception de l'enquête ci-dessous à son fils Réda – psychologue de formation- ayant toujours rêvé de poursuivre ses études en commerce.

Réda présente le questionnaire ci-dessous :

Q1 : Dans quelle tranche d'âge vous êtes ?

- a. Moins de 25 ans
- b. De 20 à 40 ans
- c. Plus que 40 ans

Q2 : Quelle est votre profession ?

Q3 : La création d'un magasin haut standing ; de distribution des eaux de toilette, des parfums et des eaux de Cologne ; serait-elle bénéfique dans ce quartier ?

Q4 : Seriez-vous tenté souvent de le fréquenter ?

Q5 : Actuellement, avez-vous déjà un parfum ?

Oui	Non

Q6 : Avez-vous l'intention d'acheter de nouveaux parfums ?

Oui	Non

Q7 : Quel est votre lieu d'habitation ?

Q8 : Quelle importance accordez-vous à vous parfumer ?

Le mode d'administration de l'enquête est au hasard et la taille de l'échantillon est de 800 personnes.

Dossier 1 : (20 points)

- 1- Présenter l'organigramme de **Mondial parfum**.....4pts
- 2- Déterminer le type de structure de **Mondial Parfum** .Citer les avantages et inconvénients de cette structure?.....2pts
- 3- Expliquer les 3 phases principales de l'enquête par questionnaire, que doit respecter Réda2pts
- 4- Quelles sont les différentes méthodes d'échantillonnage auxquelles il peut avoir recours ?.....2pts
- 5- Quelles sont les erreurs commises dans cette enquête ?.....4pts
- 6- Reformuler correctement ce questionnaire en une quinzaine de questions.....6pts

Dossier N°2 : (20 points)

1- Une étude psychologique a été réalisée sur un échantillon de 800 personnes ; et comme à l'accoutumée, il a été posé deux questions :

- A partir de quel prix trouveriez-vous ce parfum trop cher ?
- A partir de quel prix trouveriez-vous ce parfum de mauvaise qualité ?

Prix de vente (TTC) en Dh	Prix maximum Nombre de réponses	Prix minimum Nombre de réponses
250	0	80
350	0	120
450	80	280
550	120	200
650	160	120
750	200	0
850	240	0

Questions :

a /Donner le prix psychologique en détaillant les calculs.....6pts

b/ Sachant que l'entreprise doit dégager un taux de marque de 60%, calculer le coût de revient maximum pour réaliser la marge prévue .Commenter ces résultats.....4pts

2- Le produit parfum nécessite un conditionnement et un emballage. Expliquer ces deux notions.....2pts

3- À chaque phase de la vie des produits de Mondial Parfum, correspondent des éléments Marketing spécifiques. On vous demande de reproduire et de remplir le tableau suivant sur votre copie..... 4pts

Phases	Lancement
- Le produit	
- Le prix	
- La distribution	
- La communication	

4- Mondial Parfum adopte une stratégie de distribution sélective. Expliquer ce mode de distribution.....2pts

5- La société veut passer un accord de Franchise avec un producteur de parfums Français. Préciser à M. Abdou les caractéristiques de la Franchise.....2pts

Partie 2 :**(80 points)****Dossier N°3 : (20 points)****A-** Le service Achat de la société vous demande de compléter le tableau suivant.

Expliquer vos calculs :5pts

Eléments à calculer	Produit A	Produit B
Coût d'achat		250 Dh
Taux de marque	30%	
Prix de vente HT	30	310 Dh
Marge brute		
Coefficient multiplicateur		
Taux de TVA	20%	20%
Montant de la TVA		
Prix de vente TTC	240 Dh	

B- L'entreprise "Mondial Parfum" dresse le tableau suivant relative à la répartition de commandes selon leur montant :

Montant des commandes en DH	Nombre de commandes n_i
[0 - 500[	14
[500 - 1000[	12
[1000 - 1500[	20
[1500 - 2000[	8
[2000 - 2500[	4
[2500 - 3000[	2

Travail à faire :

1- Quelle est la population étudiée ?..... 1pt

2- Quel est le caractère étudié et quelle est sa nature?..... 1pt

3- Calculer, puis expliquer le résultat des caractéristiques suivantes :

a- le mode *total $n_i / 2$* 3pts

b - la médiane..... 3pts

c - la moyenne arithmétique 3pts

d- l'écart-type 4pts

quantitatif / qualitatif

Dossier 4 : (20 points)

A- Le chef des ventes de *Mondial Parfum* fait bénéficier une équipe de 5 jeunes recrues d'une formation sur les techniques de vente et, plus spécialement, sur le traitement des objections et vous demande de l'aider à retrouver les noms des techniques de traitement d'objections suivantes, ainsi que leurs objectifs pour le vendeur sous forme d'un tableau à 3 colonnes :

(Techniques, Objectifs du vendeur, exemples cités) :8pts

Exemples d'objections :

- a-« Nos parfums sont chers mais ils vous permettent de bénéficier d'une plus longue durabilité »
- b-« De grands acteurs achètent et consomment avec fierté nos parfums »
- c-« Nous conviendrons du prix dans quelques minutes, après avoir été d'accord sur le modèle de votre choix, si vous le permettez »
- d-« Vous dites que ce genre de parfum ne vous convient pas. Est-ce à cause de l'odeur ?des composantes ?ou de l'emballage ?

B- À partir des questions ci-dessous, rechercher la tendance psychologique du client selon la méthode SONCAS que le vendeur cherche à découvrir 6pts

Questions posées	SONCAS
Avez-vous un budget précis pour l'achat d'un parfum ?	
Préférez-vous les parfums hypoallergéniques ?	
Vous arrive-t-il d'offrir un parfum en cadeau ?	
Préférez-vous les flacons de parfums en spray ou normal ?	
Achetez-vous souvent le dernier-né des parfums ?	
Le choix de votre parfum est-il influencé par une quelconque star ?	

C- M. Abdou vous demande de présenter au moins trois arguments, pour vendre le nouveau parfum « JOY » adapté aux jeunes adolescents6pts

Dossier 5 : (20 points)

Le 03/01/11 une société a été constituée avec les éléments suivants :

Fonds commercial : 80 000 Dh, avoirs en banque : 130 000 Dh, marchandises en stocks : 50 000 Dh, camion : 73 000 Dh et 110 000 Dh de liquidité en caisse

Durant le mois de janvier, la société effectue les opérations suivantes :

- 08/01/11 : Achat d'un lot de marchandises 40 000 Dh réglé contre espèce
- 10/01/11 : Vente de marchandises 26 000 Dh, 50% réglé en espèce et le reste à crédit
- 12/01/11 : Versement à la banque de 10 000 Dh
- 13/01/11 : Règlement contre chèque bancaire 2 000 Dh de loyer

B- Etablir la facture correspondante pour le cas suivant:.....10pts

L'entreprise **Mondial Parfum**, 15 Rue Mustapha Máani à Rabat, N°R.C 200A 350 a vendu les articles suivants à la société **CHIC**, 150, Bd Med VI à Casablanca N°R.C 390 000 :

- TF1 : 13 cartons de 50 flacons d'eau de toilette à 250 Dh le flacon
- CRC : 25 cartons de 100 flacons de parfum, à 190 Dh le flacon
- CR L : 34 cartons de 30 flacons d'eau de Cologne à 100 Dh le flacon

Conditions :

- Délai de livraison : 8 jours
- Réduction : 2% sur le parfum et l'eau de Cologne
- Réduction : 1% sur l'eau de toilette
- Escompte : 1%
- TVA : 20 %
- Transport par CTM : 300 Dh TTC

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