



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 passage
Session Juin 2010**

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Epreuve : Pratique (Variante N° 2)

Durée : 4 :30 heures.

Barème : 70 points

Consignes pour les stagiaires :

1. Lire attentivement le contenu de chaque dossier ;
2. Dans les réponses, indiquer les numéros du dossier et de la question ;
3. Veiller à l'organisation et à la lisibilité de vos réponses ;
4. Indiquer le numéro de la variante sur la feuille de réponse. (en haut à gauche)
5. Les dossiers sont indépendants et sont relatifs à des entreprises et des contextes différents ;
6. L'utilisation des machines à calculer est autorisée ;
7. L'échange de machines à calculer est strictement interdit entre stagiaires ;
8. L'utilisation des téléphones portables est strictement interdite ;

Vous venez d'être recruté pour un stage de 1^{ère} année dans la société « LAMINO », fabricant et poseur de fenêtres et portes en aluminium. L'équipe de vente, composée de quatre commerciaux, est répartie sur plusieurs régions du Maroc. Afin de préparer les priorités commerciales du début d'année 2011 de l'équipe de vente, votre responsable de vente vous demande d'analyser les résultats et les performances des vendeurs pour le 1^{er} semestre 2010.

Travail demandé :

1. Calculez sur l'annexe (à compléter et à rendre avec la copie), les performances de chacun des vendeurs de l'équipe. (en précisant le détail du calcul du vendeur 1 sur votre copie). (12 pts)
2. A partir des résultats des commerciaux et des objectifs fixés par l'entreprise :
 - a. Identifiez le vendeur le plus performant et justifiez votre réponse. (1 pt)
 - b. Identifiez les deux vendeurs les moins performants en précisant pour chacun d'eux leurs deux principaux points faibles. (2 pts)
 - c. Proposez pour chacun de ces deux vendeurs les solutions à mettre en place pour améliorer leurs performances. (3 pts)

Annexe : A compléter et à rendre avec la copie d'examen

LE TABLEAU DE BORD DES VENDEURS
Société « LAMINO »

Vendeurs Données et indicateurs de performances	Vendeur 1 Région 1	Vendeur 2 Région 2	Vendeur 3 Région 3	Vendeur 4 Région 4	
Nombre de contacts	100	80	90	110	
Nombre de visites avec rendez-vous	60	50	40	60	
Nombre de devis proposés	50	35	20	40	
Nombre de commandes	20	15	18	20	
Chiffre d'affaires HT réalisé	1.700.000 dhs	1.575.000 dhs	1.503.000 dhs	1.700.000 dhs	
Frais engagés	8500 dhs	8000 dhs	7600 dhs	9000 dhs	Objectifs de l'entreprise
Ratio de prise de rendez-vous	0,6	0,63	0,44	0,54	0,58
Capacité à conclure la vente	0,40	0,43	0,90	0,50	0,60
Montant moyen d'une commande	85.000	105.000	83.500	85.000	85.000 dhs
Coût d'une visite	141,67	160	190	150	145 dhs
Coût d'une commande	425	533,33	422,22	450	420 dhs
Frais engagés par rapport au chiffre d'affaires réalisé (en %)	0,5 %	0,51 %	0,50 %	0,53 %	0,50 %

Tranches d'investissement (en 1000 dhs)	Effectifs
[100-200[	15
[200-300[	05
[300-400[	25
[400-500[	10
[500-600[	05
TOTAL	60

Travail demandé :

- 1) Calculer et interpréter :
 - a) L'investissement modal (1 pt)
 - b) L'investissement moyen (1 pt)
- 2) Déterminer la médiane :
 - a) Par le calcul. (2 pts)
 - b) Par un graphique (2 pts)

B- (2 pts)

Un capital est placé à intérêt composé pendant 7 ans et 3 mois au taux de 5%. Calculer la valeur acquise par trois méthodes.

C- (4 pts)

Un commerçant achète une marchandise à 2450 dhs. Il bénéficie de deux remises 5 % et 3%. Il supporte des frais s'élevant à 1% de ce prix d'achat.

- 1) Quel est le coût d'achat ? (1 pt)
- 2) Ce commerçant estime que les frais relatifs à la vente s'élèvent à 7% du coût de revient. Calculer ce coût de revient. (1.5 pts)
- 3) Quel devra être le prix de vente si le taux de marque appliqué par le commerçant est de 3 %. (1.5 pts)

Dossier N°3 :

(26 points)

A- (9 points)

Une entreprise commerciale vous demande de l'aider à trouver la taille optimale de sa force de vente, en vous communiquant les informations suivantes :

Le marché potentiel : 10540 clients,

L'objectif de pénétration de l'année : 15%,

La conclusion d'un contrat de vente nécessite 3 visites.

Emploi du temps des commerciaux :

- 20% du temps est consacré pour traitement des dossiers administratifs, 10% est consacré à la formation, le temps pour déplacement professionnel annuel pour l'équipe commerciale : 50 000 km avec une moyenne de 70 km/h. il faut tenir compte également d'une semaine de présence aux salons professionnels (soit 40 heures).
- La durée moyenne de visite : est d'une heure, la durée annuelle de travail est de 1600 Heures.

Travail demandé :

1. Donner une définition à la force de vente et déterminer sa typologie. (3 pts)
2. Déterminer la taille optimale de la force de vente (6 pts)

B- (8 pts)

L'éditeur d'une revue littéraire, commercialisée essentiellement par abonnement, constate que le nombre d'abonnés a diminué, depuis 2 ans, de 30 000 à 25 000.

1. Identifiez deux catégories de personnes qu'il vous paraît pertinent d'interroger. (2 pts)
2. Rédigez un guide d'entretien d'une **étude qualitative** que vous conseillez de mener auprès d'une de ces deux catégories (que vous préciserez) (6 pts)

C- (4 pts)

Rédigez deux questions permettant de mesurer les notoriétés spontanée et assistée d'enseignes de distribution d'équipements et de vêtements de sports. (4 pts)

D- (2.5 pts)

L'entreprise univers sport vend des articles de sport.

Durant le mois de janvier, les achats se sont élevés à 245 200 dh Hors Taxes, le service commercial a enregistré des ventes d'un montant de 469 070.TVA : 20%

- Déterminer le taux de marge moyen appliqué par le magasin. (2.5 pts)

E- (2.5 pts)

Un fournisseur négocie le 5 mai une traite d'un montant de 30 500DH dont l'échéance est le 18 juillet de la même année.

La banque escompte la traite à un taux de 10%.

- Quel est le montant de l'escompte ? Calculer la valeur actuelle de l'escompte. (2.5 pts)

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