



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 (CDJ)
Session Juin 2009

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Epreuve : Pratique (variante 2)

Durée : 5 heures.

Barème : 70 points

Dossier N°1 : (24 pts)

A- (20 pts)

L'entreprise « Tout pour le buro » est spécialisée dans la fabrication de classeurs, transparents et papier.

Ses clients sont les libraires, les supérettes et les petits magasins indépendants.

Sur le créneau des supérettes, les ventes de classeurs de l'entreprise « Tout pour le buro » semblent poser problème puisque l'évolution de la part de marché de l'entreprise n'a progressé que de 0.2% au cours des trois dernières années. Vous souhaitez comprendre les raisons de ce problème.

raisons de ce problème.

Travail demandé :

A partir des annexes 1,2 et 3, répondez aux questions suivantes :

1. Calculer le prix public moyen des classeurs dans les différentes formes de commerce. (6 pts)
2. Comparez ce prix au prix de vente des classeurs de l'entreprise « tout pour le buro ». Qu'en concluez-vous ? Quelle est la stratégie du prix utilisée par les libraires et les supérettes ? (4 pts)

Le 8 janvier N. M. LIGOUTI, gérant d'une librairie à Tétouan, passe la commande suivante :

- 500 classeurs bleus
- 350 classeurs verts
- 700 classeurs noirs.

3. Calculez le montant de sa facture ht. Le taux de marque pratiqué sur les classeurs bleus et verts est de 15% et de 12% sur les classeurs noirs. (5 pts)
4. Calculez le taux de marge moyen réalisé sur la commande. (5 pts)

Annexe 1 : extrait du tarif classeurs (prix distributeurs HT)

Référence	Couleur	Prix
27	Bleu	20 dhs
28	Rouge	20 dhs
29	Vert	22 dhs
30	Jaune	22 dhs
31	Noir	24 dhs

Le taux de marque habituellement pratiqué est de 22 %. Le taux de TVA est de 20%

Annexe 2 : évolution de la répartition des ventes de classeurs en supérettes, magasins indépendants et librairies

	Supérettes			Magasins indépendants			Librairies		
Ventes	N-1	N-2	N-3	N-1	N-2	N-3	N-1	N-2	N-3
Volume	17432	17345	17259	9715	9312	8905	6107	5020	4502
Valeur TTC	26148	24283	20012	29145	27005	26074	27481	22088	19359

Prix unitaire : 1,5 ; 1,4 ; 1,18

Annexe 3 : conditions de vente de « Tout pour le bureau »

Prix moyen : 1,5 = 1,35 dhs

Remise quantitative :

- de 0 à 250 classeurs : 0%
- de 251 à 400 classeurs : 2%
- de 401 à 600 classeurs : 3%
- Plus de 600 classeurs : 4%

Remise pour commande précoce : 2% pour toute commande parvenant entre le 01/09 et le 01/12.

B- (4 pts)

La société BENJELLOUN a relevé ses dépenses en frais de personnel et son chiffre d'affaires de N-5 à N-1.

Evolution du CA et des frais de personnel de la société BENJELLOUN

Années	N-5	N-4	N-3	N-2	N-1
Frais de personnel	3,7	4	4,3	4,5	4,9
Chiffre d'affaires	60	90	120	200	220

Travail demandé :

1. calculez le coefficient de corrélation entre les variables. (3 pts)
2. qu'est ce que vous constatez ? (1 pt)

Dossier N°2 : (21 points)

Maroc Télécom est l'opérateur historique au Maroc en télécommunications. L'entreprise compte consolider sa position de leader avec une part de marché de 66,37%. Elle compte 277 agences pour une clientèle allant jusqu'à 16 millions de personnes.

Les activités et les produits de Maroc Télécom se sont multipliés au fil du temps : installations des lignes téléphoniques, ventes de téléphones fixes et mobiles, réseau d'entreprises et accès à l'Internet

Vous travaillez dans la région de Rabat. Votre activité s'exerce au niveau de l'accueil des abonnés du secteur « particuliers ».

Mr MAROUFI, responsable de l'agence, vous demande de préparer l'argumentaire pour le lancement d'un nouveau produit « TOP MESSAGE ».

Travail demandé :

1. A partir du document 1, préparer l'argumentaire permettant de présenter succinctement TOP MESSAGE. Dans cet argumentaire sélectionner les quatre principales caractéristiques qui le distinguent d'un répondeur automatique classique. (12 pts)
2. de manière à être prêt à répondre aux objections possibles, imaginez 3 objections de la part du client et les contre-arguments que vous comptez développer pour répondre à chacune d'elles. (9 pts)

tscommerce1.blogspot.com

Dossier N°2 : (21 points)

Maroc Télécom est l'opérateur historique au Maroc en télécommunications. L'entreprise compte consolider sa position de leader avec une part de marché de 66,37%. Elle compte 277 agences pour une clientèle allant jusqu'à 16 millions de personnes.

Les activités et les produits de Maroc Télécom se sont multipliés au fil du temps : installations des lignes téléphoniques, ventes de téléphones fixes et mobiles, réseau d'entreprises et accès à l'Internet

Vous travaillez dans la région de Rabat. Votre activité s'exerce au niveau de l'accueil des abonnés du secteur « particuliers ».

Mr MAROUFI, responsable de l'agence, vous demande de préparer l'argumentaire pour le lancement d'un nouveau produit « TOP MESSAGE ».

Travail demandé :

1. A partir du document 1, préparer l'argumentaire permettant de présenter succinctement TOP MESSAGE. Dans cet argumentaire sélectionner les quatre principales caractéristiques qui le distinguent d'un répondeur automatique classique. (12 pts)
2. de manière à être prêt à répondre aux objections possibles, imaginez 3 objections de la part du client et les contre-arguments que vous comptez développer pour répondre à chacune d'elles. (9 pts)

tscommerce1.blogspot.com

Document 1 : PRESENTATION TOP MESSAGE

Une mise en service automatique et sans action préalable :

Top Message fonctionne dès que la prise de commande est effective. Même si vous n'avez pas encore personnalisé votre messagerie. Top Message prend les appels de vos correspondants. Vous êtes invité à faire cette personnalisation (code secret et une ou deux annonces d'accueil pour les appels sur non réponse et/ou sur occupation) lors de vos trois premiers accès.

Top Message, un service de messagerie pour :

- Prendre vos appels quand vous ne répondez pas ou quand vous êtes déjà en ligne
- Accueillir vos correspondants avec des annonces d'accueil standards ou personnalisées sur votre ligne abonnée, mais aussi sur une 2^{ème} ligne éventuellement associées à votre messagerie.
- Enregistrer jusqu'à 50 messages de 2mn (ou en option 50 télécopies de 20 pages)
- Prendre simultanément jusqu'à 5 messages provenant de correspondants différents.
- Disposer de 1 à 4 boîtes personnelles pour recevoir des messages individuels.
- Etre informé automatiquement de la présence de vos nouveaux messages.
- Indiquer la date et l'heure de tous les messages que vous recevez.
- Ecouter, effacer ou archiver vos messages.
- Protéger par un code secret la consultation à distance de vos messages.
- Proposer à vos correspondants d'écouter, d'effacer ou de compléter les messages qu'ils vous laissent à l'aide de la commande vocale.

En plus vous pouvez être prévenu sur votre mobile IAM de l'arrivée de nouveaux messages et réceptionner vos télécopies (30 dhs TTC par mois) depuis tout téléphone fax compatible.

Au premier Mai 2009, le bilan de l'entreprise LITANO se présente de la façon suivante:

Bilan au 01/05/2009

Actif	Montant	Passif	Montant
Fonds commercial	96 000,00	Capital personnel	150 000,00
Constructions	123 000,00	Emprunt auprès de la banque	300 000,00
Matériel de bureau	84 000,00	Fournisseurs	120 000,00
Clients	55 000,00		
Banque	120 000,00		
Caisse	92 000,00		
Total	570 000,00	Total	570 000,00

Au cours de la première quinzaine de Mai 2009, l'entreprise LITANO a effectué les opérations suivantes:

- Le 2/05/09: Achat de marchandises à 18 000,00 DH, facture n° A-130, réglé par chèque bancaire n° 125304.
- Le 3/05/09: Achat d'une voiture neuve à 140 000,00, réglée moitié par chèque bancaire n° 125305 et moitié en espèces (PC n° C60).
- Le 4/05/09 : Vente de marchandises pour 85 000,00 DH, facture n° A 131 payable: 30 000,00 DH en espèces, le reste à crédit.
- Le 4/05/09: Règlement au fournisseur de marchandises d'une somme 30 000,00 DH par chèque bancaire n° 125306.
- Le 6/05/09: Achat de marchandise : 63 000,00 DH, facture n° F-70 payée chèque bancaire n° 125307.
- Le 7/05/09: Vente de marchandises: 82 000,00 DH, facture A-132, réglée 20 000,00 DH en espèce (PC n°D42) et 62 000,00 DH à crédit.
- Le 8/05/09: Recouvrement d'une créance sur un client de 51 000,00 DH en espèces.
- Le 9/05/09: Règlement d'une dette au fournisseur de marchandises de 10 000,00 DH par

Au premier Mai 2009, le bilan de l'entreprise LITANO se présente de la façon suivante:

Bilan au 01/05/2009

Actif	Montant	Passif	Montant
Fonds commercial	96 000,00	Capital personnel	150 000,00
Constructions	123 000,00	Emprunt auprès de la banque	300 000,00
Matériel de bureau	84 000,00	Fournisseurs	120 000,00
Clients	55 000,00		
Banque	120 000,00		
Caisse	92 000,00		
Total	570 000,00	Total	570 000,00

Au cours de la première quinzaine de Mai 2009, l'entreprise LITANO a effectué les opérations suivantes:

- Le 2/05/09: Achat de marchandises à 18 000,00 DH, facture n° A-130, réglé par chèque bancaire n° 125304.
- Le 3/05/09: Achat d'une voiture neuve à 140 000,00, réglée moitié par chèque bancaire n° 125305 et moitié en espèces (PC n° C60).
- Le 4/05/09: Vente de marchandises pour 85 000,00 DH, facture n° A 131 payable: 30 000,00 DH en espèces, le reste à crédit.
- Le 4/05/09: Règlement au fournisseur de marchandises d'une somme 30 000,00 DH par chèque bancaire n° 125306.
- Le 6/05/09: Achat de marchandise : 63 000,00 DH, facture n° F-70 payée chèque bancaire n° 125307.
- Le 7/05/09: Vente de marchandises: 82 000,00 DH, facture A-132, réglée 20 000,00 DH en espèce (PC n°D42) et 62 000,00 DH à crédit.
- Le 8/05/09: Recouvrement d'une créance sur un client de 51 000,00 DH en espèces.
- Le 9/05/09: Règlement d'une dette au fournisseur de marchandises de 10 000,00 DH par

- Le 10/05/09: Vente de marchandises: 52 500,00DH, facture n° A-133 réglée en espèces.
- Le 10/05/09: Versement de 65 000,00 DH d'espèces au compte bancaire de l'entreprise. (Bordereau de versement n° T57).
- Le 12/05/09: Vente de marchandises: 33 000,00 DH, facture n° A-134 réglée 15 000,00 DH en espèces, le reste à crédit.
- Le 13/05/09: Achat d'un micro-ordinateur à 12 000,00 DH réglé par chèque bancaire n° 125306.
- Le 14/05/09: Vente de marchandises: 51 000,00DH, facture n° A-135 réglée 11 000,00 DH en espèces et le reste à crédit.
- Le 15/05/09: Encaissement d'une créance client; 82 000,00 DH (PC n° C46).

Travail demandé :

- 1- Présentez le livre-journal; (14 points)
- 2- Présentez le grand livre; (6 points)
- 3- Etablissez la balance de l'entreprise LITANO au 15/05/09. (5 points)

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