



Examen de PASSAGE

Session juin 2018

Épreuve : Synthèse 1

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Niveau : Technicien Spécialisé

Durée : 5 heures

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(s) et Matériel(s) strictement interdits :

L'usage des téléphones portables

L'utilisation des feuilles de brouillon personnelles ou non cachetées

Conseils pour la réussite de votre examen :

1. Inscrivez votre identification complète sur chaque feuille d'examen
2. Reproduisez le tableau suivant sur la première page de votre feuille de réponse
3. Commencez vos réponses à partir de la deuxième page
4. Procédez à la pagination des pages des copies de réponse
5. Recopiez le N° du dossier pour chacune des réponses correspondantes
6. Assurez-vous d'avoir reçu la totalité des pages de l'épreuve
7. NB : Les deux parties : Théorie et Pratique sont à traiter obligatoirement pour éviter la note éliminatoire.

Partie	N° DOSSIER	TRAVAUX À RÉALISER	NOTE PAR DOSSIER
Théorie	D1	L'entreprise et son environnement	/20
	D2	Marketing	/20
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D3	Techniques de vente et de négociation	/15
	D4	Approvisionnement	/10
	D5	Merchandising	/20
	D6	Calculs commerciaux / Statistique	/20
	D7	Comptabilité Générale	/15
	Total Pratique		/80 points
Total Général		/120 points	

المقاول

THEORIE :**DOSSIER 1 : L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT (20 POINTS)**

Depuis sa création en 2013 à Kenitra, « TALES Maroc SA » s'est spécialisée dans la fabrication de véhicules électriques dans son usine à l'Atlantic Free Zone. Aujourd'hui, cette usine a une capacité de production annuelle de plus de 110 000 unités, et emploie 550 personnes. Compte tenu de la demande croissante, l'entreprise désire augmenter sa capacité de production de 20% à l'horizon 2020 en investissant dans de nouvelles machines, ce qui lui permettra également de créer de nouvelles opportunités d'emploi.

« TALES Maroc SA » a su contrer les menaces que présente son environnement et s'est ainsi différenciée de ses concurrents. En effet, la montée des prix des carburants et le développement technologique constant représentent une véritable difficulté pour l'évolution des acteurs nationaux. Néanmoins, le marché des véhicules électriques se trouve en plein essor surtout après la prise de conscience de tous les dangers que représente la pollution de l'environnement pour l'avenir de notre planète.

C'est dans ce sens que l'entreprise a fait de l'innovation sa priorité. Ainsi, une importante part de son budget est consacrée à la Recherche et Développement. La majorité de ses produits sont destinés à l'export.

Pour atteindre ses objectifs, et compte tenu de l'aspect technologique et innovateur complexe que représente le produit, le choix de la structure organisationnelle est primordial. De ce fait, « TALES Maroc SA » a choisi de s'organiser autour de deux divisions :

- *Division « Ingénierie des véhicules »* : s'occupe de la recherche et conception de ses marques de véhicules et celles des partenaires ;
 - *Division « Production »* : spécialisée en production et commercialisation de véhicules destinés aux professionnels et particuliers (Voitures et camions).
- Chacune de ces divisions dispose d'un département financier ainsi qu'un département commercial.

- 1) Définir les termes gras soulignés (3 points)
- 2) Identifier le secteur et la branche d'activité de « TALES Maroc SA »? Justifier (2 points)
- 3) Quelle est la structure choisie par « TALES Maroc SA »? Présenter un avantage et un inconvénient (3 points)

Tableau à reproduire et à compléter sur la copie

Structure choisie : ;	
Avantages	Inconvénients
-	-

- 4) Quelles sont les raisons qui ont poussé l'entreprise à choisir cette structure ? (1 point) Citer les autres éléments déterminants dans le choix de la structure. (1,5 points)
- 5) A partir du texte, identifier trois (03) éléments du macro-environnement influençant le marché de l'automobile (1,5 points) Déterminer son type. (3 points) Distinguer les opportunités et les menaces. (1,5 points)

Élément du macro-environnement	Type de macro-environnement	Opportunité/Menace
-	-	-
-	-	-
-	-	-

- 6) Quel est l'impact de l'augmentation de la capacité de production sur les ressources humaines de l'entreprise? (1,5 points)
- 7) Donner le rôle de chacune des fonctions dont disposent les divisions : (2 points)

Rôle de la fonction financière	Rôle de la fonction commerciale
• -	•

DOSSIER 2 : MARKETING FONDAMENTAL (20 POINTS)

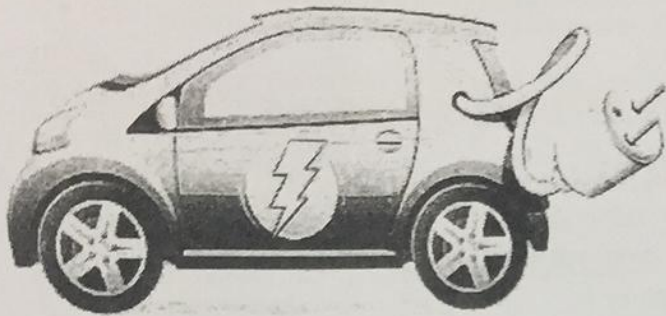
L'entreprise « TALES Maroc SA » est devenue l'un des acteurs incontournables du marché de l'automobile et ce grâce au lancement de **produits** innovants et respectueux de l'environnement. En effet, grâce à ses véhicules électriques distribués auprès des concessionnaires TALES Maroc, l'entreprise a pour objectif de gagner de plus en plus en termes de parts de marché.

Néanmoins, l'entreprise doit faire face à plusieurs obstacles notamment les diverses idées négatives qu'ont les consommateurs marocains vis-à-vis des voitures électriques: la peur de la technologie, la panique face à un moteur électrique, le coût du voyage ... Toutefois, l'entreprise ne baisse pas les bras et ambitionne de renforcer sa position sur le marché.

En 2016, et suite à de nombreuses études de **marché**, « TALES Maroc SA » a lancé en parallèle avec la COP22, un nouveau véhicule s'alignant avec les standards internationaux. Il s'agit d'une nouvelle génération de « petites voitures » destinées aux jeunes actifs, à petit budget et vivant dans les grandes villes.

« TALES 190 » a choisi pour son **positionnement** d'être le véhicule élégant disposant de diverses options de confort et de hautes performances techniques (durabilité, économie d'énergie, sécurité en route...).

- 1) Définir les termes gras soulignés (3 points)
- 2) Quels sont les freins qui empêchent les marocains d'acheter les véhicules électriques? (2 points)
- 3) Quelle est la nature des critères de segmentation choisis par l'entreprise ? (2 points)
- 4) Identifier le segment cible de l'entreprise pour son véhicule « TALES 190 » (2 points)
- 5) L'entreprise a effectué des études avant de lancer son produit:
 - a) Quelle est l'utilité d'une étude de marché ? (1 point)
 - b) Quelle est la différence entre étude quantitative et étude qualitative ? (2 points)
- 6) Le véhicule « TALES 190 » vient d'être introduit sur le marché marocain:
 - a) De quelle phase du cycle de vie s'agit-il? (1 point) Justifier (1 point)
 - b) Quel est l'impact cette phase du cycle de vie sur la politique de prix et la politique de communication de l'entreprise ? (2 points)
- 7) Identifier le positionnement du nouveau véhicule « TALES 190 » (2 points)
- 8) Quelle est la politique de distribution choisie par l'entreprise? Justifier (2 points)

DOSSIER 3 : TECHNIQUES DE VENTE ET NEGOCIATION (15 POINTS)**FICHE TECHNIQUE – TALES 190**

Offre du Salon
A partir de* :
104 980,00 DH TTC

Caractéristiques	
Nombre de places	2
Dimensions	3,75 m x 1,46 m x 1,80 m
Volume du coffre	100L (Equivalent à 2 valises format cabine)
Moteur	Electrique
Climatisation	Automatique
Consommation Mixte	10 kWh / 100 km (1,5 DH/kWh)
Airbags	2 airbags (Conducteur et passager)
Boite à vitesse	Automatique
Largeur pneus	175 mm
Intervalle entretien	12 mois (1er entretien offert)
Garantie	24 mois
Couleurs	Vert, Bleu, Noir, Blanc, Gris (métallisé en option payante)
Rétroviseurs et verres	Electriques

* Possibilité de crédit gratuit -soumis à conditions-

- 1) Lors de votre période de stage, vous entendez les déclarations et questions des visiteurs du showroom TALES. Identifier les mobiles d'achat (SONCAS) pour chacune d'elles. (4 points)

NB : Tableau à rendre avec votre copie d'examen

Expressions	Mobiles d'achat
a) « Quel serait le prix du carburant à consommer pour 250 km? »	
b) « Je cherche un véhicule avec des sièges confortables et ajustables »	
c) « Je veux une voiture unique et préfère les matériaux luxueux comme le cuir »	
d) « La TALES 190 dispose-t-elle du dernier GPS avec écran tactile? »	

- 2) Présenter quatre (04) arguments de vente selon la méthode CAP en vous appuyant sur la fiche technique ci-dessus de la TALES 190 (8 points)

NB : Tableau à rendre avec votre copie d'examen

Caractéristiques	Avantages	Preuves
1-
2-
3-
4-

- 3) Les objections suivantes ont été soulevées par des clients. Votre encadrant vous demande de préciser le type d'objection en renseignant le tableau ci-dessous: (3 points)

NB : Tableau à rendre avec votre copie d'examen

Objection	Type d'objection
a- La carrosserie TALES me paraît très fragile	
b- Je dois demander à ma femme, c'est elle qui décidera	
c- J'ai vu pareil l'autre jour chez votre concurrent mais à moindre prix	

DOSSIER 4: APPROVISIONNEMENT (10 POINTS)

Le concessionnaire de la société « TALES Maroc SA » dispose d'un stock de « fusibles ». Il constate les mouvements suivants durant le mois de Septembre 2017 :

- 01/09/2017 : Stock initial de 800 fusibles d'une valeur de 24 000 DH
- 06/09/2017 : Sortie de 160 fusibles
- 08/09/2017 : Entrée de 480 fusibles à 29,50 DH l'unité
- 13/09/2017 : Sortie de 350 fusibles
- 19/09/2017 : Sortie de 320 fusibles
- 26/09/2017 : Entrée de 470 fusibles à 37,00 DH l'unité
- 30/09/2017 : Sortie de 290 fusibles

- 1) En quoi consiste la méthode FIFO ? (0,5 point) Établir la fiche de stock selon la méthode FIFO (3,5 points)
- 2) On vous présente un extrait du cadencier ci-dessous:

Produit	Semaine du 01/01/2018 au 06/01/2018				Semaine du 08/01/2018 au 13/01/2018				Semaine du 15/01/2018 au 20/01/2018				Semaine du 21/01/2018 au 26/01/2018				S*
	S	C	L	V	S	C	L	V	S	C	L	V	S	C	L	V	
Pare-brise	13	20	18	...	7	22	22	...	4	20	18	...	7	21	20	...	5
Rétroviseurs	7	12	12	...	3	15	14	...	5	13	10	...	3	10	8	...	3

- * Stock au début de la semaine du 27/01/2018
 - S : Stock initial,
 - C : Quantité commandée,
 - L : Quantité livrée,
 - V : Ventes.
- a) Quelle est la différence entre un cadencier et une fiche de stock ? (2 points)
 - b) Calculer les ventes réalisées chaque semaine en complétant le cadencier ci-dessus. (4 points)

DOSSIER 5 : MERCHANDISING (20 POINTS)

Afin de faciliter la personnalisation de ses véhicules, « TALES Maroc SA » commercialise des « Accessoires - Auto » dans des grandes surfaces spécialisées.

Le chef du rayon « Accessoires - Auto » vous transmet le planogramme du sous rayon « Tapis de sol » ainsi que les ventes réalisées durant le premier semestre 2017.

Tableau 1 : Gondole « Tapis de sol »

Niveau 5	REPALINE	REPALINE	RED SOL
Niveau 4	RED SOL	RED SOL	RED SOL
Niveau 3	TALES	MIXELIN	MIXELIN
Niveau 2	TALES	DBS	DBS
Niveau 1	TALES	DBS	MIXELIN

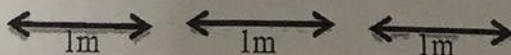


Tableau 2 : Quantités vendues/marque

Désignation	Quantités vendues
REPALINE	1200
RED SOL	870
TALES	350
MIXELIN	460
DBS	975

- 1) Calculer l'indice de sensibilité à la quantité vendue (5 points)
- 2) Quelle est la décision à prendre ? (2,5 points) Proposer un nouveau linéaire pour chaque marque (2,5 points)
- 3) A quoi sert le calcul des indices de sensibilité ? (1 point) De quel type de merchandising s'agit-il ? (1 point)
- 4) Quelles sont les caractéristiques des niveaux de présentation 1 et 3 ? (2 points)
- 5) « TALES Maroc SA » projette de promouvoir ses tapis. Elle a ainsi présenté diverses références sur les têtes de gondole au niveau de la grande surface spécialisée et compte également mener diverses actions sur la zone de chalandise.
 - a) Définir les termes soulignés (2 points)
 - b) Décrire l'assortiment d'une grande surface spécialisée en largeur et en profondeur (2 points)
 - c) Proposer des actions de communication que l'entreprise pourrait utiliser à l'intérieur et à l'extérieur du magasin. (2 points)

DOSSIER 6 : CALCULS COMMERCIAUX / STATISTIQUES / 20 POINTS

PARTIE 1 : CALCULS COMMERCIAUX (10 POINTS)

- I) Un distributeur de la société « TALES Maroc SA » achète un lot de tapis pour 35 500 DH HT. Sur le prix d'achat (HT), il bénéficie d'une remise de 3% et d'un escompte de 1,5%. Les frais de transport s'élèvent à 5% du prix d'achat net (HT). Le taux de marque représente 15% et le taux de la TVA est 20%
 - 1) Calculer le prix d'achat net (2 points)
 - 2) Calculer le prix de revient d'achat HT (2 points)
 - 3) Calculer le prix de vente HT (2 points)
 - 4) Calculer le prix de vente TTC (1 point)
 - 5) Calculer le coefficient multiplicateur permettant de passer du prix d'achat HT au prix de vente TTC (1 point)
- II) La société « TALES Maroc SA » fait escompter deux effets remis par ce distributeur au taux de 4,8%. Le premier est escompté à 36 jours avant son échéance et le second à 39 jours de son échéance. La valeur nominale du deuxième est égale au 1/4 de celle du premier.
 - 6) Trouver ces valeurs nominales sachant que la somme des escomptes est égale à 195 Dh. (2 points)

PARTIE 2 : STATISTIQUE (10 POINTS)

Le chef d'usine « TALES Maroc SA » demande à ses ingénieurs de mener une étude sur la consommation électrique de 110 véhicules électriques. Les résultats sont reportés ci-dessous:

Consommation électrique KWh / 100 Km	Nombre de véhicules
[05 - 07[10
[07 - 09[13
[09 - 11[57
[11 - 13[24
[13 - 15[6
Total	110

Travail à faire :

- 1) Préciser la population étudiée, le caractère étudié et sa nature. (1,5 points)
- 2) Tracer l'histogramme de cette série statistique. (2 points)
- 3) Calculer et interpréter la moyenne arithmétique. (1,5 points)
- 4) Déterminer le mode et donner sa signification. (2 points)

- 5) Quelle est l'étendue de cette série statistique ? (0,5 point)
- 6) Quel est le pourcentage des véhicules ayant une consommation inférieure à 11 KWh? (0,5 point)
- 7) Calculer le coefficient de variation et commenter la dispersion de la série. (2 points)

DOSSIER 7 : COMPTABILITE GENERALE (15 POINTS)

La société « TALES Maroc SA » vous communique les informations suivantes au 1^{er} Janvier 2018 et vous propose de tenir sa comptabilité.

Fonds commercial: 1 200 000dh ; Mobilier de bureau : 250 000dh ; Emprunt auprès de la banque : 80% du fonds commercial, à rembourser sur 5ans ; Marchandises : 50 000dh ; Matériel informatique : 250 000dh ; Total du passif : 3 500 000dh ; Matériel de transport : à déterminer ; des Espèces en banque Attijari Wafabank : 600 000dh ; Des Espèces en caisse : 300 000dh ; Dettes sur acquisition des immobilisations : 120 000dh

Au cours du mois de Janvier 2018, l'entreprise a effectué les opérations suivantes :

- 02/01 : Achat d'une imprimante 11 000Dh dont 2 000dh par chèque n°953 et le reste dans 18 mois; Facture n°932.
- 04/01 : Régler 12 000dh de frais de constitution de la société par chèque bancaire n°954 : Reçu n°346.
- 06/01 : Vente de 340 000dh de marchandises au client Faquiri : facture n°774 ; Payable : 100 000Dh en espèces, 50% du reste par chèque n°837 ;
- 09/01 : Payé en espèces une amende fiscale de 4 500dh ; reçu n°112 ;
- 12/01 : Payer 120 000dh par chèque n°955, en espèces 80 000dh et le reste sera à crédit soit 140 000dh pour l'achat de marchandises à Mr Adam : Facture n°5798.
- 13/01 : Achat de 200 actions à 450dh l'unité dans le but de participer à la gestion de la société Aman : chèque n°956.
- 15/01 : Reçu du client Faquiri une avance de 150 000dh par chèque n°233.
- 18/01 : Payer une assurance véhicule de 9 000dh par chèque n°957 et insertion dans une revue technique : 3 200dh en espèces.
- 19/01 : Reçu de la banque un avis de débit n°4567 concernant le remboursement de l'emprunt : 85 000dh dont 40 000dh d'intérêts.
- 24/01 : Envoyer des espèces au fournisseur Adam pour le règlement de 50% de sa dette et 1 200dh en espèces pour le paiement de la taxe urbaine.
- 26/01 : Payer un chèque n°958 de 12 000dh pour le paiement de l'électricité et 4 900dh pour le téléphone, chèque n°959 : Factures n° 494 et 890.
- 28/01 : Reçu de la banque un avis de crédit n°3250 de 50 000dh pour les intérêts d'un compte bloqué.
- 29/01 : Retour du client Faquiri 30 000dh de marchandises non conformes à la commande : Avoir n°6755.
- 30/01 : Paiement des salaires pour 80 000Dh et la CNSS 16 000Dh en espèces.

TRAVAIL A FAIRE :

- 1) Dresser le bilan d'ouverture de cette société : (3 points)
- 2) Enregistrer les opérations au journal de la société : (11 points)
- 3) Sachant qu'au 31/01 le stock de de marchandises s'élève à 120 000dh, présenter les écritures nécessaires. (1 point)