



OFPPT

OFPPT

مكتب الكوئين المهني وانكاش الشغل  
www.ofppt.info

Office de la Formation Professionnelle  
Et de la Promotion du travail

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

## Examen Fin de Formation

Session juin 2014

**Filière :** Technicien Spécialisé en Commerce

**Niveau :** Technicien Spécialisé

**Épreuve :** Synthèse 1

**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	Environnement international	/20
	D2	Techniques juridiques à l'international	/10
	D3	Paiement et financement à l'international	/10
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D4	Marketing international	/20
	D5	Management de la force de vente	/20
	D6	Techniques logistiques du commerce international	/20
	D7	Management de la relation client	/20
	Total Pratique		/80 points
Total Général			/120 points

**Dossier 1 : /20pts**

A/

De nos jours, le commerce extérieur constitue l'un des moteurs indéniable du développement économique et social. Il est devenu un facteur déterminant dans les stratégies de croissance adoptées par les pays optant pour le libéralisme, dans un contexte marqué par **la globalisation** poussée des marchés et **la mondialisation** croissante des échanges internationaux.

Conscient de l'importance du commerce extérieur dans son développement économique, le Maroc a été l'un des premiers pays arabes et africains à opter pour l'ouverture de son économie et l'intégration à l'économie mondiale, à travers une stratégie ambitieuse de libéralisation économique et commerciale dans laquelle le Royaume s'est résolument engagée depuis déjà le début des années 80, ce qui a permis son adhésion au GATT en 1987 et la conclusion en 1994 des accords de Marrakech ayant donné naissance à l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) en 1995.

Cette option d'ouverture a été reconduite durant les années 90 par la consolidation des acquis, de même que l'adaptation sans cesse aux changements de l'environnement national et international du commerce international, par l'engagement d'une nouvelle génération de réformes ayant été entamées au début des années 2000, ce qui s'est concrétisé par l'élaboration et la mise en œuvre en 2009 d'une nouvelle stratégie de développement et de promotion des exportations intitulée « Maroc Export Plus ».

De ce fait, le développement du commerce extérieur est érigé en composante essentielle de la politique économique générale du Maroc qui vise la modernisation des structures de production dans le cadre des nouvelles stratégies horizontales et sectorielles pour la mobilisation d'une offre exportable compétitive, l'intégration dans des ensembles dynamiques régionaux complémentaires et la diversification des relations commerciales internationales.

- 1- Expliquer les termes soulignés. (2pts)
- 2- Quelles sont les mesures prises par le Maroc pour le développement du commerce extérieur ? (2pts)
- 3- Quelle était la mission du GATT ? (2pts)
- 4- Quels sont les apports de l'OMC ? (4pts)

B/

1- Compléter le tableau suivant sur les échanges des biens et services en valeur (En millions de Dh) :

(6pts)

**A remplir et à rendre avec la copie**

	Janv-oct 2012	Janv- oct 2013	Evolution (en %)
<i>Import</i>	357 400	348 800	(0.5pt)
<i>Export</i>	248 600	245 200	(0.5pt)
<i>Production</i>	769 000	838 000	(0,5pt)
<i>Demande intérieure</i>	(1pt)	(1pt)	(0,5pt)
<i>Taux de pénétration</i>	(1pt)	(1pt)	

2- Commenter les résultats obtenus. (4pts)

**Dossier 2 : /10pts**

A/ Toute transaction à l'international comporte des risques contractuels qu'il importe de limiter. C'est la finalité du contrat écrit que de prévoir toutes les situations possibles et de préserver au mieux les intérêts des parties. Il est composé d'un ensemble de clauses telles que **la clause de sauvegarde et la clause pénale**.

**Expliquer ces deux clauses. (4pts)**

B/ **Quel incoterm correspond à chacune des situations suivantes ? (6pts)**

**A remplir et à rendre avec la copie**

SITUATIONS	Incoterms
1- Vous êtes acheteur : Vous désirez recevoir votre commande par avion et vous êtes d'accord pour payer le fret aérien.	
2- Vous êtes vendeur : Votre client français vous demande d'expédier la marchandise par voie maritime et de prendre en charge les frais de transport maritime et les risques jusqu'au port d'arrivée Le Havre.	
3- Vous êtes acheteur : Vous achetez du matériel médical à un fournisseur canadien. Vous ne voulez vous occuper de rien, sur le plan du transport, de l'assurance et des dédouanements export et import.	
4- Vous êtes vendeur : Votre client vous demande d'expédier la marchandise par voie maritime et de payer le fret. Pour les risques du transport maritime, il accepte de les supporter car il dispose en matière d'assurance transport, d'une police d'abonnement.	

5- Vous êtes acheteur : Vous demandez à votre fournisseur d'expédier la marchandise par voie aérienne et de se charger du paiement du fret et de l'assurance.	
6- Vous êtes vendeur : Vous ne désirez vous occuper ni du transport national, ni du transport international, ni de la douane, ni de l'assurance transport.	

### **Dossier 3 : /10pts**

1- Compléter le tableau suivant par la technique de paiement correspondante à chaque repère. (5pts)

#### **A remplir et à rendre avec la copie**

<b>REPERES</b>	<b>TECHNIQUES DE PAIEMENT</b>
<b>a-</b> Engagement de la banque de l'importateur à payer le bénéficiaire contre remise des documents stipulés dans le contrat.	
<b>b-</b> La banque est mandatée pour recevoir l'acceptation de la traite contre remise des documents de la marchandise.	
<b>c-</b> Le paiement est effectué à l'initiative de l'importateur.	
<b>d-</b> Le transporteur final assure l'encaissement du prix de la marchandise	
<b>e-</b> Engagement de la banque qui ne peut être annulé ou amendé sans l'accord du bénéficiaire.	

2- Quels sont les risques liés à chacune de ces techniques ? (5pts)

<b>PRATIQUE :</b>	<b>(80 points)</b>
-------------------	--------------------

### **Dossier 4 : /20pts**

La société OMEGA FOOD est spécialisée dans l'agro-alimentaire. Ses produits sont très demandés sur le marché national et de plus en plus présents à l'export grâce à leur qualité qui respecte les référentiels internationaux. La société investit aussi en recherche et développement pour mieux satisfaire le consommateur tout en améliorant la productivité.

Après sa participation au salon international de l'agro-alimentaire SIAL, la société OMEGA FOOD a eu l'occasion de rencontrer plusieurs entreprises de l'Amérique latine intéressées par ses produits.

Suite aux recherches effectuées auprès des organismes du commerce extérieur tel que Maroc Export, elle a décidé de cibler le Mexique pour l'exportation de jus de fruits conditionnés dans des bouteilles en verre.

Vu que c'est un pays qui présente des caractéristiques très différentes du marché marocain (différence linguistique, habitudes de consommation...), la société OMEGA FOOD a décidé d'adapter son produit aux exigences de ce nouveau marché.

**1- Expliquer en quoi consiste l'adaptation du produit. (4pts)**

2- Pour commercialiser ses produits sur le marché mexicain, la société hésite entre deux options : le portage (piggy-back) ou la vente à un importateur.

- **Citer les avantages et les inconvénients de ces deux modes de distribution. (6pts)**

3- Pour l'exportation de son produit, la société a opté pour la solution de l'importateur. Ce dernier exige qu'il soit livré selon l'incoterm FOB.

**a- Quelles sont les obligations du vendeur et de l'acheteur Selon l'incoterm retenu? (4pts)**

**b- Compte tenu des informations ci-dessous, calculer le prix de cette expédition selon les incoterms EXW, FCA, FAS et FOB. (6pts)**

- La commande porte sur 9 000 bouteilles de jus de fruits emballées dans des caisses en bois.
- Une caisse contient 50 bouteilles.
- Poids d'une caisse 2,5kg
- Poids d'une bouteille 0,75kg
- Prix d'une bouteille de jus : 7 Dh
- Emballage : 35 Dh la caisse
- Chargement à l'usine : 460 Dh
- Déchargement au port de Casablanca : 480 Dh
- Pré acheminement : 100 Dh la tonne.
- Formalités douanières export : 530 Dh
- Mise à bord : 8 Dh pour une tranche de 100kg.

## **Dossier 5 : /20pts**

La société OMEGA FOOD commercialise deux types de produits sur 4 régions réparties sur tout le Maroc. Les réalisations de ses 4 vendeurs pendant le dernier mois sont indiquées dans le tableau suivant :

<b>Réalisation du mois</b>	<b>Région Nord</b>	<b>Région Est</b>	<b>Région Sud</b>	<b>Région Ouest</b>
	<b>Vendeur 1</b>	<b>Vendeur 2</b>	<b>Vendeur 3</b>	<b>Vendeur 4</b>
<b>Ventes en unité</b> <b>produit A</b>	1 500	850	1 250	950
<b>Ventes en unité</b> <b>produit B</b>	5 500	3 000	2 500	1 600
<b>Nombres de devis</b>	150	110	130	110
<b>Nombres de commandes</b>	120	90	110	80
<b>Taux moyen de remise</b>	2%	1%	2%	4%

### **Objectifs fixés par la société :**

Objectifs en unités :

Région Nord : 6 000, région Est : 5 000, région Sud : 4 000, région Ouest : 3 000 ; dont produit A : 40% et produit B : 60% pour toutes les régions.

Remise 2% maximum

### **Indicateurs à utiliser**

- Réalisation des objectifs de chiffre d'affaires par produit et au total.
- Nombre de commandes par devis
- Vente moyenne par commande
- Taux de remise accordés

### **Travail à Faire :**

- 1- Déterminer la structure de la force de vente d'OMEGA FOOD ? (2pt)
- 2- Calculer les objectifs de vente par vendeur et par produit. (4pts)
- 3- Etablir un tableau de bord de suivi des indicateurs par vendeur. (10pts)
- 4- Commenter et proposer des mesures correctives. (4pts)

## **Dossier 6 : /20pts**

Pour le conditionnement des jus de fruit, la société OMEGA FOOD a décidé d'importer des bouteilles en verre d'une entreprise américaine.

Deux hypothèses sont envisagées pour le transport :

### **a- Conteneur de groupage :**

- Forfait (empotage, mise à bord, transport, déchargement) : 70 USD par tranche de 100kg (poids arrondi aux 100kg supérieurs), quel que soit le volume.
- Post acheminement : 650 Dh
- Assurance : 0,6% de CIF majoré de 10%.

### **b- Transport en conventionnel :**

- Tarif conférence à l'unité payante : 280 USD
- BAF : 8%
- CAF : 3%
- Mise à bord : 5 USD les 100kg (poids arrondi aux 100kg supérieurs)
- Frais de déchargement au port de départ : 50 USD
- Frais de déchargement au port d'arrivée : 16 Dh les 100kg (poids arrondi aux 100kg supérieurs)
- Post acheminement : 650 Dh
- Assurance : 0,6% de CIF majoré de 10%.

### **Les données de l'expédition :**

- Masse nette : 2 600kg
- Emballage : 15 caisses de 1 x 0,70 x 0,5 en mètre
- Poids d'une caisse vide : 12kg
- Valeur FCA : 13 000 USD

**1 USD = 8,30 MAD**

- 1-** Calculer la valeur DAP dans les deux hypothèses. **(12pts)**
- 2-** Quelle solution peut-on recommander ? justifier votre réponse. **(4pts)**
- 3-** La société souhaite reporter le paiement des droits de douane. Pour cela, elle fait une demande d'un crédit d'enlèvement auprès de l'administration des douanes.
  - Expliquer le mécanisme de ce crédit. **(4pts)**

## **Dossier 7 : /20pts**

La société OMEGA FOOD a orienté depuis de nombreuses années ses efforts vers la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle. Elle offre un service de qualité quant à l'accueil, le conseil, le choix, la livraison, etc.

Elle souhaite offrir à ses clients importants une carte « client fidèle » qui leur permet de bénéficier de tarifs exceptionnels, d'être informés des promotions, etc. Pour cela, elle a choisi d'utiliser la notion de scoring et de prendre en considération la récence, la fréquence, et le montant des achats réalisés par les clients.

Un extrait du fichier client considéré comme représentatif des clients importants :

<b>Clients</b>	<b>Fréquence d'achat par an</b>	<b>Date du dernier achat</b>	<b>Chiffre d'affaire annuel moyen en Dh</b>
<b>Client 1</b>	6	Octobre 2013	13 000
<b>Client 2</b>	15	Décembre 2013	17 000
<b>Client 3</b>	14	Août 2013	26 000
<b>Client 4</b>	8	Juin 2013	22 000
<b>Client 5</b>	9	Avril 2013	34 000
<b>Client 6</b>	13	Juillet 2013	41 000
<b>Client 7</b>	7	Mars 2013	36 000
<b>Client 8</b>	12	Mai 2013	28 000
<b>Client 9</b>	10	Septembre 2013	35 000
<b>Client 10</b>	18	Mai 2013	47 000
<b>Client 11</b>	16	Novembre 2013	55 000
<b>Client 12</b>	5	Février 2013	14 000

### **Echelle pour le calcul des scores :**

<b>Récence :</b>	- 4 <sup>ème</sup> Trimestre 2013	8 points
	- 3 <sup>ème</sup> Trimestre 2013	6 points
	- 2 <sup>ème</sup> Trimestre 2013	4 points
	- 1 <sup>er</sup> Trimestre 2013	2 points
	- Plus ancien	0 point

<b>Fréquence :</b>	- 16 commandes et plus	8 points
	- 12 commandes et plus	6 points
	- 8 commandes et plus	4 points
	- 4 commandes et plus	2 points
	- Moins de 4 commandes	0 point

**Montant moyen du chiffre d'affaires annuel :**

	- Inférieur à 15 000 Dh	0 point
	- 15 000 Dh et plus	2 points
	- 25 000 Dh et plus	4 points
	- 35 000 Dh et plus	6 points
	- 45 000 Dh et plus	8 points

- 1- À partir de l'extrait de fichier client, établir un scoring (méthode RFM). **(12pts)**
- 2- Dégager une cible d'environ 1/4 des clients auxquels la société enverra sa proposition. **(2pts)**
- 3- Quelles sont les actions à mener par la société pour fidéliser ses clients ? **(6pts)**