



OFPPT

OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش 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 2

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/

Le Maroc est un acteur incontournable dans les organisations régionales que compte l'espace arabo-musulman. A cet effet, le Maroc ne cesse de mettre à profit toutes les occasions pour réaffirmer avec force sa volonté et sa disposition à œuvrer et à participer activement à la réforme et à l'efficience de la ligue des Etats Arabes, de l'organisation de la Conférence Islamique et de l'Union du Maghreb Arabe.

Sur le plan politique, le Royaume du Maroc accorde une attention particulière à ses relations avec les pays arabes, en vue d'une cohésion plus grande au sein des différentes instances régionales et internationales.

Sur le plan économique, le Royaume du Maroc ne cesse d'œuvrer en vue de renforcer davantage ce volet qui représente la pierre angulaire de toute action arabe commune, comme en témoigne l'établissement d'**Accords de Libre Echange** entre le Maroc et certains pays arabes, et L'Accord d'Agadir, conclu en 2001 entre le Maroc, la Tunisie, l'Egypte et la Jordanie. Ces accords consacrent le principe d'**intégration régionale**, en tant que condition pour l'établissement des relations entre les deux rives de la méditerranée.

Eu égard à l'importante contribution du secteur privé dans la dynamique des relations économiques, le Maroc incite les représentants de ce secteur à prendre part aux différentes rencontres bilatérales et aux commissions mixtes avec les pays arabes.

Par ailleurs, l'appui d'un certain nombre de pays arabes frères aux efforts de développement engagés par le Maroc se manifeste à travers leur participation régulière, aussi bien par le biais des fonds de développement et des institutions financières, que par la contribution du secteur privé arabe à la réalisation des grands projets d'infrastructures et de développement social.

- 1- Expliquer les termes soulignés. (2pts)
- 2- Comment se manifeste l'appui des pays arabes au développement du Maroc ? (2pts)
- 3- Quel est le rôle de la Ligue des Etats Arabes. (2pts)
- 4- Quels sont les objectifs de l'UMA. (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-août 2012	Janv- août 2013	Evolution (en %)
Import	286 000	279 600	(0.5pt)
Biens (FOB)	239 600	237 000	(0.5pt)
Services	46 400	42 600	(0.5pt)
Export	198 300	196 400	(0.5pt)
Biens (FOB)	123 100	121 900	(0.5pt)
Services	75 200	74 500	(0.5pt)
SOLDE	(0.5pt)	(0.5pt)	
Taux de couverture	(1pts)	(1pts)	

3- 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 exonératoire** et **la clause compromissoire**.

- 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 importez des machines de l'Italie et vous souhaitez les réceptionner débarquées au port de Casablanca.	
2- Vous êtes vendeur. : Vous exportez des marchandises aux Etats Unis et vous souhaitez ne vous occuper de rien.	
3- Vous êtes acheteur : Vous avez différents fournisseurs en France et vous leur faites livrer vos achats au Havre chez le transitaire M. Maurice qui groupe les marchandises en conteneur maritime. Vous prenez à votre charge les frais de transport depuis l'entrepôt de M. Maurice jusqu'à rendu vos magasins à Rabat.	
4- Vous êtes vendeur : Vous expédiez les marchandises par voie maritime. Votre client vous demande de lui livrer à bord du navire et d'assurer le dédouanement à l'export.	
5- Vous êtes acheteur : Votre fournisseur est d'accord pour livrer la marchandise à bord du navire en supportant les frais de transport et d'assurance.	
6- Vous êtes vendeur : Vous exportez des fleurs pour la France par avion. Vous êtes d'accord pour payer le fret aérien.	

Dossier 3 : /10pts

1- Compléter le tableau suivant par le type de crédit documentaire correspondant à chaque repère :
(5pts) **A remplir et à rendre avec la copie**

REPERES	TYPE DE CREDIT DOCUMENTAIRE
a- La banque notificatrice (confirmatrice) peut effectuer des avances au bénéficiaire avant présentation des documents.	
b- Crédit utilisé dans le cas de livraisons échelonnées d'un même montant.	
c- Le bénéficiaire du premier crédit n'a pas voulu ouvrir un crédit transférable, ou alors ne l'a pas obtenu.	
d- Crédit couvrant les risques politiques du pays de l'acheteur.	
e- le premier bénéficiaire du crédit est un simple intermédiaire.	

2- Quelle est la forme du crédit documentaire qui présente une sécurité maximale pour l'exportateur ? Justifier votre réponse. (2pts)

3- Parmi les cas particuliers du crédit documentaire, on trouve la lettre de crédit « stand-by ».

Expliquer le mécanisme de cette technique. (3pts)

PRATIQUE :

(80 points)

Dossier 4 : /20pts

La société LIGHT 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 LIGHT 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 marché argentin pour l'exportation de confitures aux différents goûts conditionnés dans des pots en verre.

Pour commercialiser ses produits sur ce marché, la société a le choix entre deux options : la joint-venture ou la société de commerce international.

1- Expliquer ces deux modes de distribution. (4pts)

2- Citer leurs avantages et leurs inconvénients. (6pts)

3- un distributeur argentin, qui serait intéressé par la distribution des produits de la société LIGHT FOOD, a envoyé une commande portant sur des confitures aux différents goûts conditionnés dans des pots en verre. Ce dernier exige qu'il soit livré selon l'incoterm CFR.

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

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

- La commande porte sur 8 000 pots emballés dans des caisses en carton.
- Une caisse contient 40 pots.
- Poids d'une caisse 1,5kg
- Poids d'un pot 0,5kg
- Prix d'un pot de confiture : 6 Dh
- Emballage : 15 Dh la caisse
- Chargement à l'usine : 480 Dh

- Déchargement au port de Casablanca : 430 Dh
- Pré acheminement : 20 Dh le Km (il y a 40Km entre l'usine et le port)
- Formalités douanières export : 470 Dh
- Mise à FOB : 540 Dh
- Transport maritime : 230 Dh par tranche de 100kg.

Dossier 5 : /20pts

L'équipe de vente de la société LIGHT FOOD est composée de 3 commerciaux et sa clientèle est répartie en trois catégories A, B et C.

Le responsable de vente souhaite analyser les résultats et les performances de ces 3 vendeurs pour le 1^{er} semestre de l'année encours afin de préparer les priorités pour l'année prochaine.

Le tableau suivant donne des informations sur les réalisations de chaque vendeur :

Eléments	Vendeur1/ catégorie A	Vendeur 2/ catégorie B	Vendeur 3/ catégorie C
Nombres de contacts	165	135	150
Nombres de visites avec rendez-vous	85	60	90
Nombre de commandes	30	26	40
Chiffre d'affaires réalisé.	650 000 Dh	450 000 Dh	900 000 Dh
Frais engagés	8 600 Dh	7 000 Dh	8 500 Dh

- 1- Déterminer la structure de la force de vente de LIGHT FOOD ? (2pt)
- 2- Quels sont les avantages de cette structure. (2pt)
- 3- Déterminer les indicateurs de performances des vendeurs en calculant les ratios suivants :(10pts).
 - Ratio de prise de rendez-vous
 - Capacité à conclure la vente
 - Montant moyen d'une commande
 - Coût d'une visite
 - Frais engagés par rapport au chiffre d'affaires en %.
- 4- Quel est le vendeur le plus performant ? justifier votre réponse. (2pts)
- 5- Quelles sont les actions à mettre en place pour améliorer la performance des autres vendeurs. (4pts)

Dossier 6 : /20pts

Pour le conditionnement des confitures, la société LIGHT FOOD a décidé d'importer des pots en verre d'une entreprise espagnole.

- La commande porte sur 4 000 pots emballés dans des caisses en carton.
- Une caisse contient 50 pots.
- Dimensions d'une caisse 70 x 70 x 30 en centimètres
- Poids brut d'une caisse 14kg
- Valeur FCA de la marchandise : 2 600 Euros
- Cotation transport aérien :

moins de 500kg	22 euros les 100kg
De 501 à 1 000kg	18 euros les 100kg
De 1001 à 3 000kg	16 euros les 100kg
Plus de 3 000kg	12 euros les 100kg
- Ristourne sur fret 6%
- Assurance : 1% de CIP+ 15%
- Droit d'importation : 12%
- TVA : 20%
- Déchargement à l'aéroport de Casablanca : 340 Dh
- Post acheminement de l'aéroport jusqu'à l'usine : 450 Dh

1 Euro= 11,8 MAD

- 1- Déterminer la valeur à déclarer en douane. (10pts)**
- 2- Calculer les droits et taxes exigibles. (6pts)**
- 3- Déterminer le coût total de cette importation TTC et HT. (4pts)**

Dossier 7 : /20pts

Le directeur commercial de la société LIGHT FOOD a constaté que le taux de réclamations des clients est en augmentation et que certains clients réalisent assez peu d'opérations mais absorbent l'essentiel du temps des commerciaux. Il souhaite segmenter son portefeuille clients en se basant sur le chiffre d'affaires annuel.

Le tableau suivant représente un extrait du fichier clients de la société :

Clients	Chiffre d'affaires en Dh
Client 1	25 500
Client 2	340 000
Client 3	17 000
Client 4	38 250
Client 5	68 000
Client 6	21 250
Client 7	12 750
Client 8	8 500
Client 9	255 000
Client 10	63 750

- 1-** En se basant sur les données du fichier clients, classer les clients selon la méthode ABC ou 20/80. **(10pts)**
- 2-** Quelle est l'utilité de cette méthode de segmentation ? **(2pts)**
- 3-** Pour assurer un traitement efficace des réclamations clients, le directeur a décidé de formaliser cette opération en établissant une fiche de réclamation client.
 - a-** Proposer un modèle de fiche de réclamation client adapté à l'activité de la société LIGHT FOOD. **(4pts)**
 - b-** Quelles sont les modalités de capitalisation ? **(4pts)**