



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

Examen de PASSAGE
Session Juin 2016

Filière : Agent technicien de vente

Épreuve : Synthèse 2

Niveau : 1^{ère} année

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.

N° Des Dossiers	Travaux à réaliser	Barème
Partie 1 : Théorie		
Dossier N°1	l'Entreprise et son environnement	/15
Dossier N°2	Marketing et Univers de la distribution au Maroc	/25
Total Partie 1 : Théorie		/40points
Partie 2 : Pratique		
Dossier N°3	Techniques de ventes	/ 30
Dossier N°4	Comptabilité générale : les concepts de base	/20
Dossier N°5	Calculs commerciaux	/15
Dossier N°6	Statistiques descriptives	/15
Total Partie 2 : Pratique		/80points
Total Général		/120points

Dossier 1 : Environnement de l'entreprise : (15 points)

L'entreprise **VET FOR ME** a été constituée en 2002 sous forme d'une SCA. Elle compte, aujourd'hui, 2300 Salariés et réalise un chiffre d'affaires de 60 millions de dirhams, spécialisée dans le prêt à porter pour femme et homme.

En effet, Certains produits ne sont pas fabriqués localement ils sont exclusivement importés de la maison mère en Turquie.

VET FOR ME Maroc SCA

quartier Bourgogne - 20250 Casablanca

Effectif entre 1000 et 2300 - Chiffre d'affaires 60 Mdh

- RC73335

- Création 2002

Dirigeant(s) :

- M. AMRANI Mohamed

Maison-mère ou associée :

NATA Turquie

Activités :

Fabrication et commercialisation du prêt à porter pour femme, homme.

Vous êtes en période de stage en entreprise, pour tester vos compétences, votre tuteur vous demande de traiter les dossiers suivants :

TRAVAIL A FAIRE :**A-**

1. Quelle est la forme juridique de l'entreprise **VET FOR ME** ? (1point)
2. Après avoir cité la taille de l'entreprise **VET FOR ME**, déterminer l'ensemble des critères de taille mentionnés dans le texte ? (1 point)
3. Quelles sont les autres critères de classification des entreprises ? (2 points)
4. Quels sont les éléments qui risqueraient d'avoir une influence sur l'entreprise et pourquoi faut-il les prendre en compte ? (2 points)

B- La gestion de l'entreprise **VET FOR ME** est en fin de compte faite par produit et son organisation est la suivante :

La directrice générale Mme. AMRANI supervise les deux chefs de produits :

- Mme. RAJA Chef de vêtements femmes,
- M .FADI Chef de vêtements hommes,

Mme. RAJA supervise 5 directions :

-**Direction commerciale** ayant pour chef Mme .FASSIR qui a sous son autorité M. DAMI responsable service vente et Mme. TADANI responsable marketing ;

-**Direction qualité** dont le responsable est M .TISSIR ;

-**Direction financière** dont le responsable M. BABBI, assisté par trois aides comptables ;

- Direction des ressources humaines dont le responsable est M. ALAMI ;
- Direction technique dont le responsable est M. DALLALI.

Travail à faire :

1. Définir l'organigramme de l'entreprise tout en précisant son utilité ? (1point)
2. Dresser l'organigramme de cette société ? (2points)
3. D'après vous, quels sont les critères de choix d'une structure ? (1point)
4. Quel type de structure adopte l'entreprise VET FOR ME? (1point)
5. quels sont les avantages et inconvénients de ce type de structure ? (1point)
6. dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses ? (3 points)

Affirmations	Vrai	Faux
a. Une finalité est un objectif avec une date précise		
b. Le secteur primaire rassemble les opérations industrielles		
c. L'emprunt constitue la seule source de financement externe pour les entreprises marocaines		
d. Valeur ajoutée= production – consommation intermédiaire		
e. Formation continue est une formation destinée aux salariés pour améliorer leurs qualifications professionnelles.		
f. Il n'y pas lieu de parler d'une SARL associé unique.		

Dossier 2 : Marketing et Univers de la distribution au Maroc : (25 points)

Sous dossier 1 : Marketing / (17 points)

A-

L'entreprise VET FOR ME décide d'élargir sa gamme de produits et de proposer de vêtements pour Bébé moins d'un an commercialisée sous la marque **Pépé Jeans**.

Pour soutenir cette décision l'entreprise doit préparer une enquête pour mesurer le degré de satisfaction des clients par rapport à la marque **Pépé Jeans**.

Voici un extrait du questionnaire élaboré à cette occasion :

1. Allez –vous régulièrement à nos magasins ?
2. Ne pensez-vous pas que les vêtements pour Bébé commercialisés sous la marque **Pépé Jeans** ne sont pas d'un prix trop élevé ?

Oui
 Non
3. Dites si vous pensez que nos produits sont excellents ou mauvais et quels conseils vous pourriez nous donner pour améliorer notre service ?

Le mode d'administration du questionnaire est le face à face dans la rue et la taille de l'échantillon est 200 enquêtés

Travail à faire :

- 1- Expliquer les mots soulignés ? (2 points)
- 2- Quels sont les objectifs d'une étude de marché ? (1 point)
- 3- Quelles sont les principales techniques d'études de marché ? (1 point)
- 4- Citer quelques sources d'informations pour les études documentaires ? (1 point)
- 5- D'après vous, quelles sont les principales phases de l'enquête par questionnaire ? (2 points)
- 6- Dans une enquête par questionnaire, quelles sont les types de questions que nous pouvons poser aux questionnés ? (4 maximum) (1 point)
- 7- Qualifier le type de la deuxième question utilisé dans ce questionnaire. (1 point)
- 8- Relever les erreurs contenues dans ce questionnaire ? (3 points)
- 9- Proposez une reformulation adaptée des questions ? (3 points)

B- la longueur du circuit se mesure au nombre de catégories d'intermédiaires entre le producteur et le consommateur final ; On distingue quatre types de circuits de distribution :

- 1- Producteur ---> consommateur final.
- 2- Producteur ---> 1 catégorie d'intermédiaires ---> consommateur final.
- 3- Producteur ---> 2 catégories d'intermédiaires ---> consommateur final.
- 4- Producteur ---> 3 catégories d'intermédiaires ---> consommateur final

Ces circuits s'appellent, respectivement comment ? Compléter le tableau suivant. (2 points)

(Recopier le tableau sur votre feuille de réponses)

circuits	Type de circuit
1	
2	
3	
4	

Sous dossier 2 : Univers de la distribution au Maroc /8pts :

Les opérateurs de la grande distribution mènent des campagnes de promotion très agressives, où tous les coups sont permis. Chaque semaine, voire chaque jour, les supermarchés affichent une liste de produits à des prix face auxquels le client ne peut rester indifférent.

Ces campagnes touchent toutes les familles de produits, des aliments de première nécessité aux produits de beauté en passant par les équipements de maison.

Les enseignes procèdent ainsi pour atteindre un plus grand chiffre d'affaire suite à une concurrence rude surtout vis-à-vis du commerce traditionnel qui regroupe l'ensemble des petits détaillants et pourtant elles arrivent à commercialiser ces produits à des prix inférieurs de 20 à 50% à leur prix habituel tout en gardant un niveau de rentabilité élevé.

- 1- Définir les termes soulignés dans le texte ? (2points)
- 2- D'après le texte, quelles sont les stratégies pratiquées par les enseignes de la grande distribution pour augmenter leurs chiffres d'affaires ? (2points)
- 3- D'après vous, Quels sont les facteurs qui ont favorisé le développement de la grande distribution au Maroc ? (2points)
- 4- Citer 3 grandes enseignes de la grande distribution au Maroc ? (2points)

PRATIQUE : **(80 points)**

Dossier 3 : Techniques de vente et de négociation / (30 points)

A-

Mme. AMRANI vous propose à l'aide de vos connaissances de répondre à ces différentes interrogations.

1. Quel est le comportement à adopter en tant que vendeur face à l'arrivée d'un client dans le magasin ? (2points)
 2. Quels sont les intérêts pour un vendeur d'identifier les réactions de ses clients ? (2points)
 3. Un entretien de vente ne s'improvise pas, il nécessite une préparation. Rappeler les étapes d'un entretien de vente. (6points)
- (Reproduire le tableau sur votre feuille d'examen)**

Etapes de la vente	Techniques à utiliser

B-

Pour être sûr de la qualité du service commercial dans les points de vente sélectionnés pour la distribution du prêt à porter, Mme. AMRANI va tester vos connaissances en techniques de vente.

M. AMRANI vient de vous distribuer un dialogue de vente entre une vendeuse (V) du prêt à porter et une jeune femme élégante (C) qui souhaite un pantalon classe.

1. V : Bonjour Madame
2. C : Bonjour Monsieur
3. V : Que puis-je faire pour vous ?

4. C : je souhaite un pantalon
5. V : Avez-vous une préférence pour un style ou un modèle ?
6. C : Je cherche un pantalon classe et en même temps très distingué
7. V : Quelle taille faites-vous ?
8. C : 40
9. Après quelques instants, la vendeuse revient avec plusieurs modèles et couleurs de pantalons
10. V : Voilà Madame, notre dernière collection, c'est la meilleure qualité
11. C : Je vais les essayer, où se trouve la cabine ?
12. V : Oui, la cabine est là-bas
13. Un moment après, la jeune femme sort de la cabine et la vendeuse se dirige vers elle et dit
14. V : Que pensez-vous Madame ?
15. C : Je préfère ce pantalon beige, il m'attire beaucoup, j'ai envie de le mettre immédiatement
16. V : vous avez fait le bon choix, c'est un modèle séduisant, je suis sûre que vous allez épater votre entourage
17. C : j'espère bien, je compte là-dessus
18. Tellement satisfaisante, la cliente n'a pas négocié le prix et s'est dirigé directement vers la caisse
19. V : Au revoir Madame, et à la prochaine
20. C : Au revoir Monsieur

TRAVAIL A FAIRE :

- 1- retrouver les phases de la vente suivantes dans ce dialogue ? (6points)
Annexel (à compléter et à rendre avec la copie)

ANNEXE 1 : à remplir et à rendre avec la copie d'examen

CARACTERISTIQUES	LES PHRASES DE LA VENTE
Prise de contact	DE la ligne n° (2points) A :
Découverte des besoins	DE la ligne n° (2points) A :
Prise de congé	DE la ligne n° (2points) A :

2- quelle est la motivation de la cliente ?

(2points)

C-M. AMRANI vous fait passer le 2^{ème} test sur les objections et ce pour évaluer vos compétences à satisfaire les clients en traitant convenablement leurs diverses objections grâce à l'emploi des techniques adéquates.

1- Identifier pour chaque situation la technique de traitement des objections ? (5 points)

Objections	Techniques
a) Client : combien ça coûte ? Vendeur : Je ne manquerais pas de vous parler du prix, mais je souhaite avant tout vous démontrer les avantages de notre produit	
b) Client : Vous êtes cher Vendeur : oui, mais nous avons la fiabilité, la robustesse	
c) Client : vos prix sont chers par rapport aux autres magasins Vendeur : C'est normal, car eux n'ont ni le service après-vente, ni notre qualité....	
d) Client : usage et manipulation difficile de cette machine. Vendeur : C'est pour cette raison que je suis là pour vous expliquer les étapes à suivre afin de l'utiliser facilement	
e) Vendeur : vous aller sans doute me dire que nos prix sont exorbitants mais cela est dû à la qualité de nos produits.	

2-Traiter les objections suivantes ? (4points)

Objections	Réponses
Cela ne m'intéresse pas	
Domage, je ne trouve pas ma couleur préférée chez vous	

3- M. AMRANI vous fait passer un autre test sur les motivations des clients. Pour chaque phrase prononcée par le client, indiquer la typologie, concernée (selon la méthode SONCAS). (3points)

- S'il n'y a pas de service après-vente, cela ne m'intéresse pas.
- D'autres générations de modèles sont apparues après ce modèle !
- Je désire un joli foulard à offrir à ma mère.

Dossier 4 : Comptabilité générale : concepts de base (20 points)

Le 01 janvier 2015 la situation de l'entreprise de Monsieur AMRANI se présente comme suit :

• Matériel de transport	70 000 DH ;
• Caisse	60 000 DH ;
• Fond commercial	160 000 DH ;
• Clients	8 000 DH ;
• Fournisseur	12 000 DH ;
• Capital	??
• Banque	120 000 DH ;
• Matériel informatique	24 000 DH ;

TRAVAIL A FAIRE :

1- Dresser le bilan de cette entreprise. (4 points)

Durant l'exercice 2015, l'entreprise a réalisé les opérations suivantes :

- 04/01 Achat de marchandises 21 000 DH payable à crédit ;
- 08/01 Acquisition d'une machine pour 15 000 DH , payable 2/3 dans 3 mois et le reste à crédit dans 17 mois ;
- 10/01 Règlement en espèce des frais suivants : transport sur achat 200 DH, frais de publicité 500 DH ;
- 12/01 Vente de marchandises par chèque bancaire 22 000 DH ;
- 15/01 Règlement par chèque bancaire du loyer du magasin 2 000 DH ;
- 20/01 Payé une pénalité sur marché pour retard de livraison 1 500 DH par chèque ;
- 22/01 Encaissement du loyer d'un appartement en espèce 3 500 DH ;
- 25/01 Contracter un emprunt payable dans 3 ans auprès de la banque de 80 000 DH déposé au compte bancaire de l'entreprise ;
- 27/01 Paiement des honoraires du notaire par chèque bancaire 15 000 DH ;
- 30/01 Achat par chèque bancaire 200 actions à 100 DH l'un (placement temporaire) ;

2- Enregistrer dans le journal les opérations ci-dessus ?
(11 points)

3- Dresser les comptes schématiques et calculer les soldes des comptes banque et caisse.
(5 points)

Dossier 5 : Calculs commerciaux : (15 points)

Monsieur AMRANI se rend au garage BELAUTO 120, BousKoura pour acheter une automobile. Plusieurs modèles et options lui sont proposés. Il consulte les tarifs fournis.

Prix de la voiture sans options :

Références	Modèle	Prix en DH (HT)
Réf 6100	Modèle essence 1,6 litre	169 300
Réf 9500	Modèle essence 1,8 litre	178 500
Réf 9855	Modèle diesel 2,0 litres	189 500

Réf 10300	Modèle diesel 2,2 litres	194 200
-----------	--------------------------	---------

Le commercial montre à M. AMRANI les différentes options qu'il peut ajouter à la voiture ainsi que leurs tarifs :

Prix des options :

Options	Prix en DH (HT)
Air conditionné	10 900
Peinture métallisée	4 200
Projecteurs antibrouillard	1 600
Vitrage arrière sur teinté	900

TRAVAIL A FAIRE :

- 1- Monsieur AMRANI a choisi le modèle diesel 2,0 litres avec les options "air conditionné" et "projecteurs antibrouillard". Calculer le prix hors taxe (HT) du véhicule choisi ? **(2points)**
- 2- Monsieur AMRANI commande son véhicule lors d'une journée «Portes Ouvertes». A cette occasion on lui a accordé une remise. Le prix hors taxe (HT) du véhicule passe à 195 940 DH /HT.
 - a- Calculer le montant de la remise ? **(2points)**
 - b- Calculer le pourcentage de la remise par rapport au prix initial ? **(2points)**
- 3- Le taux de TVA appliqué est de 20%. Calculer le prix (TTC) que paiera Monsieur AMRANI. **(3points)**
- 4- Etablir la facture N° 250 relative à cette opération de vente ? **(6 points)**

Garage BELAUTO 120, BousKoura	Casablanca le 20 juin 2016																																			
<u>FACTURE N°</u>																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">référence</th> <th style="width: 40%;">Désignation</th> <th style="width: 15%;">Quantité</th> <th style="width: 15%;">Prix unitaire HT</th> <th style="width: 15%;">Prix total HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Total Hors Taxe</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Remise %</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">NET COMMERCIAL</td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">TVA20 %</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Total TTC en</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire HT	Prix total HT						Total Hors Taxe					Remise %					NET COMMERCIAL					TVA20 %					Total TTC en					<p>Arrêté la présente facture à la somme de</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">Signature</p> <p style="text-align: right;">.....</p>
référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire HT	Prix total HT																																
Total Hors Taxe																																				
Remise %																																				
NET COMMERCIAL																																				
TVA20 %																																				
Total TTC en																																				

N.B : détailler vos calculs et préciser la formule à utiliser pour chaque élément à calculer.

Dossier 6 : Statistique descriptive :(15 points)

M. AMRANI a décidé d'élargir sa gamme de produits par la production du prêt à porter pour enfants d'un 1an à 5 ans. A ce titre, il a décidé de mener une étude définissant l'effectif d'enfants par famille dans la zone de chalandise de son point de vente.

Le tableau suivant représente le nombre d'enfants par famille

Nombre d'enfants	Nombre de familles
0	13
1	22
2	46
3	49
4	58
5	42
6	39
7	31
Total	300

TRAVAIL A FAIRE :

1. Calculer : **(8points)**
 - ✓ Mode **(1point)**
 - ✓ Médiane **(1point)**
 - ✓ Intervalle interquartile **(2points)**
 - ✓ Moyenne arithmétique **(1point)**
 - ✓ Coefficient de variation **(3points)**
2. Quel est le caractère étudié et sa nature ? **(1point)**
3. Quel est le nombre de familles qui ont au moins un enfant ? **(2points)**
4. Quel est le nombre de familles qui ont au plus 4 enfants ? **(2points)**
5. Quelles est la proportion des familles qui ont moins strictement de 5 enfants ? **(2points)**

N.B : détailler vos calculs et préciser la formule à utiliser pour chaque élément à calculer.