



مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

*Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation
Office de la Formation Professionnelle
Et de la Promotion du travail*

Examen de PASSAGE
Session juin 2015

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Épreuve : Synthèse 2

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	Approche globale et environnement de l'entreprise	/20
	D2	Techniques de vente et de négociation	/20
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D3	Marketing Techniques du Merchandising	/40
	D4	Arithmétique Commerciale Statistique	/20
	D5	Comptabilité Générale	/20
	Total Pratique		/80 points
Total Général			/120 points

Dossier 1 : Approche globale et environnement de l'entreprise/ (20 points)

L'entreprise « **La maison du couscous** » a été créée en 1952 par M. Amine et ses frères. Celle-ci a été sous sa direction et toutes les décisions lui retournaient. Il avait sous son égide la direction du personnel, la direction financière ainsi que la direction de production qui s'occupait de la fabrication du couscous.

Après 2014, l'entreprise a changé de structure et n'était plus familiale comme auparavant. Elle est passée sous la direction de M. Salim, un jeune âgé de 25 ans et cadre en gestion. L'entreprise a vu également son capital augmenter grâce à sa libéralisation et son ouverture sous forme d'actions dont les détenteurs sont nombreux.

La maison du couscous a également créé des divisions selon les zones géographiques où se trouvaient les différentes usines : Aïn sebaa, Tétouan et Marrakech. L'entreprise emploie aujourd'hui plus de 200 personnes contre 30 personnes lors de sa création.

Soucieuse du bien-être de la population, l'entreprise a mis en place un procédé de recyclage de déchets. Elle a aussi pensé à créer des clubs de sport et de loisirs à la disposition des salariés et de leurs enfants afin d'améliorer le climat de travail.

1. Effectuer une comparaison entre l'entreprise en 1952 et en 2014 en complétant le tableau suivant. (A reproduire sur la copie). (12 points)

	1952		2014	
	Dénomination	Caractéristiques	Dénomination	Caractéristiques
Forme Juridique				
Type de structure				
Taille de l'entreprise				

2. Tracer le nouvel organigramme de l'entreprise de 2014. (4 points)
3. Quelles sont les finalités de l'entreprise citées dans le texte ? (2 points) Préciser leur natures (2 points)

Dossier 2 : Techniques de vente et de négociation/ (20 points)

Vous êtes en période de stage à la société « Maison du couscous » spécialisée dans la production et la commercialisation du couscous et des pâtes alimentaires.

Le responsable commercial vous soumet les dossiers ci-dessous pour tester vos compétences en matière de vente:

- 1- Identifier pour chaque situation d'accueil proposée, l'attitude qui vous semble la plus appropriée. (4points)

Annexe 1 : A remplir et à rendre avec la copie

Situations	Attitudes
Un client entre dans la société et s'approche de vous alors que vous êtes en train de préparer des documents.	
Un client vous regarde alors que vous êtes au téléphone.	
Un client feuillette votre catalogue depuis quelques minutes et semble hésiter.	
Un client s'arrête devant vous, son portable à l'oreille .	

2. Compléter le tableau suivant en précisant le type de question, son objectif et le moment de son utilisation pour chaque situation (annexe 2 (A reproduire sur la copie): (6pts)

Annexe 2 : A remplir et à rendre avec la copie

Exemples de questions	Type de question	objectifs	Moment d'utilisation
Client : je préfère régler par traite, c'est plus pratique ? Vendeur : c'est plus pratique ?			
Ce qui importe pour vous la consommation, le prix ou la rapidité de livraison ?			
Que pensez-vous des produits bio ?			
Client : Quelle réduction faites-vous? Vendeur : Quel taux vous paraîtrait le plus acceptable?			

3. Le responsable commercial de la société « Maison du couscous » vous charge d'analyser un extrait d'un entretien de vente. Cette scène s'est passée au showroom aménagé par l'entreprise pour présenter ses nouveaux produits.

Un client regarde les rayons. Le vendeur avance vers lui :

- Vendeur : Que désirez-vous Monsieur ? (tout en regardant ce qui se passe ailleurs)
 - Client : J'essaie de découvrir les nouveautés de votre entreprise.
 - Vendeur : On a ce qu'il vous faut (le vendeur a cité tous les produits exposés)
 - Client : Mais tout cela dépasse ma planification d'approvisionnement
 - Vendeur : alors qu'es ce qu'il vous faut ?
 - Client : je m'informe aujourd'hui et je verrais plus tard ce qu'il faut faire
- 1) Cet extrait d'entretien de vente touche Quelles étapes de vente ? (2pts)
 - 2) Quelles sont les erreurs commises par le vendeur ? (4pts)
 - 3) Reprendre ces étapes de vente tout en corrigeant les propos du vendeur (4pts)

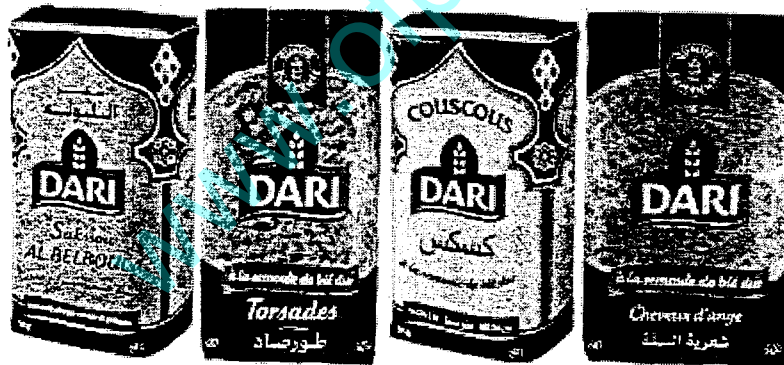
PRATIQUE :

(80 points)

Dossier 3 : Marketing et Techniques du Merchandising / (40 points)

A/ Marketing / (20 points)

Créée en 1995, l'entreprise familiale Daricouspate joue la carte de la diversification avec des pâtes à base d'orge, de maïs ou de blé complet.



Dari Couspate, expert du couscous et des pâtes alimentaires (65.000 tonnes par an), a fait ses preuves sur le marché petit à petit. Afin de se démarquer de la concurrence, l'entreprise met en place en 2000 une cellule de recherche et développement. C'est ainsi qu'elle lance le couscous à base d'orge, une première sur le marché.

En 2001, l'entreprise a lancé «Sakssou al belboula», le premier couscous à base de semoule d'orge, jusque-là impossible à rouler et à conserver. Le succès est immédiat. Cette première **innovation** permet d'ailleurs à la société d'augmenter sa notoriété. La société, qui a fait de l'innovation son cheval de bataille, compte aujourd'hui une gamme diversifiée avec couscous et pâtes courtes confondus. Quant aux pâtes longues (spaghetti, linguini), elles ont été introduites dans la gamme des produits en 2006. En 2010, les emballages ont été modernisés. Un couscous élaboré à partir de semoule de maïs et un couscous au blé complet ont par ailleurs rejoint les autres variétés sur les rayons.

Côté **distribution**, l'entreprise joue la proximité. Le produit est distribué partout : épiceries, grandes et moyennes surfaces... afin que le produit soit à portée de main du consommateur tout comme les couscous qui sont vendus en vrac.

Pour ce qui est de la communication au Maroc, Dari communique via les **supports médiatiques** habituels. Un gros budget est d'ailleurs alloué au marketing. Pour son 15e anniversaire, en 2010, elle s'est offerte l'image de Choumicha pour vanter les mérites de son couscous. Pour faire sa place à l'international, qui représente 20 à 25 % de son chiffre d'affaires, Dari aura mis toutes les chances de son côté en s'offrant une présence aux principaux salons et foires de l'agroalimentaire, à l'image du Salon Anuga en Allemagne ou du Salon international de l'agriculture à Paris. Dans un marché en maturité où il est quasi impossible de faire consommer davantage de couscous aux Marocains, Dari s'est décidé à mettre l'accent sur les pâtes, 10 000 tonnes de pâtes sont déjà vendues chaque année.

I/ (10 points)

1. Définir les mots soulignés. (3 points)
2. A quoi sert la phase de recherche et développement ? (1 point)
3. L'entreprise rajoute à chaque fois des nouveaux produits à sa gamme. Comment appelle-t-on cette stratégie ? (1 point) Présenter deux avantages et deux inconvénients. (1 point)
4. Quelle est la stratégie de distribution poursuivie par la marque. Expliquer. (2 points)
5. Quelles sont les opérations de communication réalisées par Dari Couspate au Maroc et à l'étranger ? Expliquer pourquoi. (2 points)

II/ (10 points)

Afin de mener à bien le lancement de son produit bio, l'entreprise a élaboré un questionnaire dont on vous présente quelques questions : (3 points)

Q1 : Consommez-vous du couscous ?

Oui Non

Q2 : A quelle fréquence consommez-vous le produit ?

Plus d'une fois par semaine Une fois par semaine Une fois par mois
Moins d'une fois par mois

Q3 : Comment jugez-vous les produits Dari ?

	Bon	Mauvais
Goût		
Emballage		
Prix		

1. Pour chacune des questions présentées ci-dessus, préciser le type.

Après le dépouillement des questionnaires, les résultats se présentent comme suit :

Tableau 1 : La consommation du couscous selon le sexe (en nombre de personnes)

	Oui	Non	Total
Homme	82	18	100
Femme	90	10	100

Tableau 2 : Pourcentage des personnes qui connaissent le concept de produit bio selon la Catégorie Socio-Professionnelle

	Cadres	Ouvriers	Profession libérale	Sans emploi
Oui	<u>85%</u>	66%	77%	37%
Non	15%	54%	23%	63%

Tableau 3 : Fréquence de la consommation du produit en pourcentage.

Fréquence de la consommation	Pourcentage des répondants
Plus d'une fois par semaine	16%
Une fois par semaine	<u>74%</u>
Une fois par mois	8%
Moins d'une fois par mois	2%

- D'après le tableau N°1 : Qu'est-ce qu'un échantillon ? (1 point), préciser la taille de l'échantillon (1 point).
- Interpréter les chiffres soulignés (2 points)
- Pour chacun des tableaux ci-dessus préciser le type de traitement des questions selon le modèle suivant. (3 points)

N° du tableau	Type de traitement
Tableau 1	
Tableau 2	
Tableau 3	

B/Merchandising (20 points)

Le directeur commercial de la société Maison du couscous désire prendre votre avis sur l'ouverture d'un nouveau rayon dédié uniquement au couscous dans toutes ses natures.

A cet effet, il vous présente les informations suivantes sur la zone de chalandise composée de 6 quartiers dans le tableau ci-dessous :

Document 1 : Nombre de foyers et répartition des IDC par quartier

Quartiers	Nombre de foyers	IDC
Assalam	43	80
Essaada	122	90
Iris	75	120
Papillons	32	120
Ennajah	15	110
Saphir	13	90
Total	300	-

Informations complémentaires

- Dépense moyenne mensuelle : 60Dh par mois et par foyer,
- Taux d'évasion : 30% de la dépense totale
- La concurrence représente 60% du C.A. potentiel.

1) Définir les mots suivants : (3 points)

- Zone de chalandise,
- I.D.C,
- Rayon,
- Linéaire.

2) Quel est l'intérêt pour le distributeur d'étudier la zone de chalandise ? (1 point)

3) Quelle est la démarche à suivre ? (2,5 points)

4) Calculer le C.A. potentiel en utilisant l'annexe suivante : (9,5 points)

Quartiers	Nombre de foyers	Dépense mensuelle moyenne totale (3 points)	Dépense annuelle moyenne totale (3 points)	Dépense commercialisable /quartier (3,5 points)
Assalam	43			
Essaada	122			
Iris	75			
Papillons	32			
Ennajah	15			
Saphir	13			
Total	300	-	-	

5) Calculer le montant de l'évasion. En déduire le C.A. potentiel. (1 point)

6) Calculer le montant de la concurrence. En déduire C.A. prévisionnel. (1 point)

7) Sachant que le C.A. moyen est de 45 000 Dh, faut-il ouvrir ce rayon ? Justifier. (2points)

Dossier 4 : Arithmétique Commerciale et Statistique/ (20 points)

A / Arithmétique commerciale/ (10 points)

I/ une marchandise est achetée à 12 500 Dh. Le commerçant bénéficie de deux réductions de 5% et 3%. Les frais d'achat s'élèvent à 10% du prix d'achat net. Le commerçant applique un taux de marque de 30%. Le taux de la TVA : 20%

Quel est le prix de vente au client ? (4pts)

II/ Etablir le bordereau des effets suivants remis à l'escompte par M.SAIDI le 14/1/2014 à une banque de la place :(6 pts)

N° d'effets	Valeur nominale	Echéance
1	21 000	15/3
2	17 500	25/1
3	9 950	30/1
4	14 250	4/4
5	20 300	18/3
6	23 200	31/3

Conditions d'escompte :

- Taux d'escompte : 12,8%
- Commission d'endossement : 0,50% l'an
- Commission de bordereau : 1/4 ‰ de la valeur nominale
- Commission d'acceptation : 2 Dh par effet
- Commission de manipulation : 0,25‰ de la valeur nominale

Statistiques (10 points)

Une association a relevé le montant des dons réguliers du personnel d'une entreprise à son profit pendant les 9 derniers mois. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Montant des dons (en milliers de DH)	[20 -25[[25 - 30[[30 - 35[[35 -40[[40 -45[[45 - 50[
Nombre des dons	20	40	60	30	50	10

Calculer et interpréter :

- 1) la moyenne arithmétique ; 1,5pts ;
- 2) Le mode algébrique ; 2,5pts ;
- 3) La médiale ; 2,5pts ;
- 4) L'écart absolu moyen. 2pts ;
- 5) Déduire l'indice de dispersion ; 1,5pt ;

Dossier 5 : Comptabilité générale/ (20pts)

L'un des frères de M Amine vient de créer une petite entreprise et vous présente au 1^{er} janvier 2015 la situation de son entreprise (en Dh) :

• Frais de constitution	20 000
• Constructions	800 000
• Matériel de transport	450 000
• Etat créditeur	6 000
• Matériel outillage	1 400 000
• Matériel de bureau	250 000
• Matériel informatique	100 000
• Banque (SGMB)	500 000
• Stocks de marchandises	200 000
• Clients	50 000
• Fournisseurs	45 000

Les opérations effectuées par l'entreprise au cours du mois de Janvier sont les suivantes :

Le 02/01 : Retrait de la banque 250 000Dh pour alimenter la caisse : Chèque N°2022 ;

Le 05/01 : Achat de marchandises en espèces au fournisseur Karim pour 15 000Dh :
Facture N°A/3000 ;

Le 08/01 : Achat au fournisseur Karim une imprimante pour 2 400Dh par chèque N°2023 ;
Facture N° 4500 ;

Le 10/01 : Vente contre, chèques bancaire N°7894, des marchandises 85 000Dh ; Facture
N°V/6200 ;

Le 12/01 : Acquisition d'une machine pour un montant de 420 000Dh, dont 200 000Dh sera
réglée dans 4mois et le reste dans 3 ans ; Facture N° A/4900

Le 14/01 Achat de marchandises à crédit pour 12000Dh au fournisseur Tadil; Facture
A852 ;

Le 15/01 : Réglé en espèces, les frais suivants :

• Entretien d'une machine	8 400Dh
• Frais postaux	3 800Dh
• Fournitures de bureau (Stockables)	1 900Dh
• Assurances accidents de travail	24 000Dh

Le 18/01 : Paiement par chèque des achats d'essence du mois 2300Dh ; Facture N° A/5900

Le 22/01 : Vente de marchandises à crédit pour 62 000Dh ; Facture N° V/6201 ;

Le 24/01 : Payé les charges suivantes par chèque bancaire ;

• Salaires des employés	40 000Dh ;
• Cotisations de sécurité sociale	8 000Dh ;

Le 26/01 : Payé en espèces une pénalité sur marché pour retard de livraison : 1 200Dh ;Bon
de Caisse N°3456

Le 27/01 : Réglé 50% de la dette du fournisseur Tadil par chèque N° 2024 ;

Le 30/01 : Paiement en espèces du loyer d'un magasin : 5 000Dh ; Reçu N°8976.

1) Présenter le bilan au 1^{er} Janvier.

3pts

2) Enregistrer les opérations au journal.

14pts

3) Présenter le compte banque à colonnes mariées

3pts