



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

Examen de PASSAGE
Session Juin 2013

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	Les techniques de vente et négociation	/20
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D3	Marketing Merchandising	/40
	D4	Documents commerciaux Arithmétique commerciale Statistiques	/20
	D5	Concepts de base de la Comptabilité	/20
	Total Pratique		/80 points
Total Général			/120 points

Dossier 1 : /20 Points

La **SARL** « Pulls Marocains », créée le premier janvier 2 000, a pour activité la fabrication des Pulls destinés à des clients de différents âges et sexes. La création de la société est l'enjeu de cinq jeunes ambitieux ayant des savoirs et savoirs-faire extrêmement extraverti dans le domaine.

Pour financer leur projet, ce groupe de jeunes a bénéficié d'un crédit octroyé par Attajari Wafa Bank.

Les réseaux de distribution utilisés par la société et les autres **concurrents** sont les mêmes à savoir :

- Les grandes surfaces
- Les magasins spécialisés dans le domaine de confection

L'entreprise compte aujourd'hui un effectif de 60 salariés réparti comme suit :

- le Personnel Technique qui se compose de :
 - * un Directeur Technique
 - un chef de service
 - un magasinier
 - un chef d'atelier
- le Personnel Administratif qui se compose de :
 - * un Directeur Général
 - * un Directeur de Personnel
 - * un Directeur Financier aidé par une secrétaire et un comptable
- le Personnel attaché à la vente qui se compose de :
 - * un Directeur commercial aidé par deux chefs :
 - un chef d'achat
 - un chef de vente

Les cinq associés forment le **staff** de la société. Cette dernière fait destiner ses produits aussi bien pour le **marché** marocain que pour le marché extérieur.

Travail à faire :

- 1- Définir les termes soulignés dans le texte / 3 Pts
- 2- Dresser l'organigramme de cette société / 4 Pts
- 3- De quel type de structure s'agit-il ? 2 Pts
- 4- Quels sont ses avantages et ses inconvénients / 4 Pts
- 5- Quelle est la forme juridique de la société ? / 2 Pts
- 6- Préciser le type d'environnement cité dans le texte ? / 2 Pts
- 7- Citer les composantes de cet environnement / 3 Pts

Dossier 2:/ 20 Points

Pour améliorer le savoir-faire de ses vendeurs en techniques de vente, la société « Pulls Marocains » a décidé de leur assurer une formation continue dans la vente directe de ses produits. Vous êtes un de ses vendeurs, et à ce titre, vous participez à un stage de formation. L'animateur vient de vous distribuer un sketch de vente entre :

- V : la vendeuse d'un magasin de prêt à porter
- C : une cliente (une jeune femme d'environ 30 ans, élégante), qui souhaite acheter un Pull.

Voici le contenu de l'entretien de vente :

V- Bonjour Madame

C- Bonjour Mademoiselle, je voudrais un Pull

V- Avez-vous une préférence pour un style ou un modèle

C- Je cherche un Pull moderne et distingué

V- Quelle taille faites-vous

C- 40

Après quelque instants, la vendeuse revient avec plusieurs modèles et couleurs de Pulls

V- Voilà Madame, notre dernière collection, c'est de la bonne qualité

C- Je vais les essayer, où se trouve la cabine

V- Oui, la cabine est là bas

Un moment après, la vendeuse se dirige vers la cabine, passe la tête et dit :

V- Que pensez-vous Madame

C- Je préfère ce Pull bleu, il m'attire beaucoup, j'ai envie de le mettre immédiatement

V- Il vous va très bien, vous avez fait le bon choix, c'est un modèle séduisant, je suis sûre que vous allez épater votre entourage

C- j'espère bien, je compte là-dessus

La cliente enlève le Pull, le rend à la vendeuse pour le payer à la caisse, tellement satisfaite, la cliente n'a pas négocié le prix.

V- Au revoir Madame et à la prochaine

C- Au revoir Mademoiselle

Travail à faire :

On vous demande de :

1- Les étapes de l'entretien : / 6 Pts

- Repérer les différentes étapes de l'entretien de vente.
- Quelles sont les spécificités de chaque étape ?

2- Les acteurs :

a- L'acheteur : / 4 Pts

- Cerner les éléments de ses motivations et de sa personnalité.

b- Le vendeur : / 4 Pts

- Apprécier l'adaptation de la vendeuse à la situation dans son comportement face à la cliente.

4- Rédiger un argumentaire de vente plus adapté à la situation, en vous basant sur la méthode CAP (au moins 3 arguments) / 6 Pts

Dossier 3 : / 40 Points

I- L'entreprise « Pulls Marocain » souhaite élargir son activité par un nouveau produit « Pulls décolletés » pour les jeunes femmes. Afin de s'assurer que le marché de ce nouveau produit est porteur, une étude de marché doit être réalisée.

- 1- Quelles sont les principales techniques d'études de marché. ? / 4 Pts
- 2- Elaborer un questionnaire (comportant au moins 10 questions) afin de mettre en évidence le profil de la clientèle, ses goûts et ses motivations / 8 Pts

II- L'entreprise désire connaître le prix que le consommateur potentiel est prédisposé à payer pour l'achat des « Pulls décolletés ». Une étude quantitative est effectuée auprès d'un échantillon représentatif de 1 000 personnes. Deux questions ont été posées :

- Au-dessous de quel prix vous n'achèteriez-vous pas le produit, estimant qu'il est de mauvaise qualité
- Au-dessus de quel prix vous n'achèteriez-vous pas le produit, estimant qu'il est trop cher

Les résultats obtenus sont :

Prix de vente en Dh	Qualité insuffisante	Prix trop élevé
40	430	0
50	280	0
70	200	70
100	70	110
200	20	170
300	0	240
350	0	330
650	0	80

Travail à faire :

- 1- Calculer le prix psychologique / 6Pts
- 2- L'entreprise peut-elle retenir uniquement ce prix. Justifier votre réponse / 2 Pts

B/20 pts :

- a) Vous êtes accepté pour un stage au sein d'un magasin de vente de prêt à porter pour hommes, femmes et enfants votre responsable vous demande de faire une analyse des performances du rayon pull, afin d'effectuer les préconisations nécessaires.

(Tableau à rendre avec la copie)

	Linéaire développé LD en cm	Marge brute (MB)	%LD	%MB	IS/ MB	Commentaire
Pull pour Hommes	102	291,88				
Pull pour femmes	50	156,95				
Pull pour jeunes	60	90,56				
Pull pour enfants	144	682,5				
Total	356	1221,89				

- 1) Calculez l'indice de sensibilité à la marge des quatre variétés de rayon pull. (remplissez le tableau)/12 pts.
- 2) Commentez l'indice de sensibilité à la marge des quatre variétés de rayon pull et proposer les préconisations nécessaires. 6pts.
- 3) Quel est l'intérêt de cette analyse pour un chef de rayon ? / 2 pts

Dossier 4: / 20 Points

I- L'entreprise « Pulls Marocains » désire s'approvisionner en :

- 300 Kg de laine brute
- 200 litres de teintures et colorants
- 350 mètres de fils

Les fournisseurs sont nombreux, les prix différent d'un fournisseur à l'autre selon la qualité de la matière première.

Afin de choisir le fournisseur qui offre les meilleures conditions de vente, Le Directeur Commercial vous demande en tant que responsable d'achat de lancer un appel d'offres.

Des appels d'offres ont été faits le 20/01/2013 auprès de 10 fournisseurs. Trois ont répondu à votre demande à savoir :

1- SOMATEX, 39, bd de la résistance, Casa, qui propose les conditions suivantes :

- 300 kg de laine brute à..... 230 DH le kg
- 200 litres de teintures et colorants à..... 500 DH le litre
- 350 mètres de fils à..... 50 DH le mètre

La livraison sous 48 H, remise 3 %, escompte 2 %, TVA au taux normal, frais de port 670 hors taxe, le paiement au comptant.

2- La Compagnie Générale de Textile, 80 bd Ziraoui, Casa, qui propose les conditions suivantes :

- 300 kg de laine brute à..... 300 DH le kg
- 200 litres de teintures et colorants à..... 450 DH le litre
- 350 mètres de fils à..... 40 DH le mètre

La livraison sous huitaine, remise 5 %, escompte 1,5 %, TVA au taux normal, frais de port à 560 DH hors taxe, le paiement par chèque.

3- La Maison de laine, Bous Koura, Casa qui propose les conditions suivantes :

- 300 kg de laine brute à..... 200 DH le kg
- 200 litres de teintures et colorants à..... 400 DH le litre
- 350 mètres de fils à..... 40 DH le mètre

La livraison sous 48 H, remise 8 %, TVA au taux normal, franco port, le paiement à 30 jours fin de mois.

TVA sur le port 14%.

Travail à faire :

- a- Etablir le tableau comparatif des prix et des conditions de vente relatifs aux propositions reçues de ces fournisseurs / 2,5 Pts
- b- Quel est le fournisseur qui répond le mieux aux attentes de l'entreprise, en justifiant votre réponse par des calculs ? / 5 Pts
- c- Remplir au 30/01/2013, le bon de commande N° 65, à adresser au fournisseur sélectionné. / 2,5 Pts

II- L'entreprise « Pulls Marocains », compte commercialiser un nouveau produit « Pulls décolletés » pour les jeunes femmes. Elle procède à une étude de marché, portant sur un échantillon de clients potentiels, sur le prix maximum qu'ils acceptent de payer pour l'achat de ce modèle de Pulls

Prix maximum (en DH)	Réponses clients	Fréquences relatives cumulées croissantes
[120 - 160 [.....	0,25
[160 - 200 [.....	0,46
[200 - 240 [.....	0,71
[240 - 280 [.....	0,88
[280 - 320 [.....	1

Sachant que $\sum_{i=1}^n n_i = 25\ 000$

$$F_i = \frac{n_i}{\sum n_i}$$

Travail à faire :

- 1- Quel est le caractère étudié ? / 1 Pt
- 2- Calculer les effectifs de chaque classe / 3 Pts
- 3- Calculer la moyenne arithmétique / 3 Pts
- 4- Calculer le coefficient de variation et interpréter le résultat, l'établissement du tableau statistique est obligatoire / 3 Pts

Dossier 5 : / 20 Points

La situation comptable de l'entreprise « Pulls Marocains » au premier juin se présente comme suit (en Dh) :

Local	: 100 000
Mobilier de Bureau	: 38 461
Micro-ordinateur	: 2 307
Imprimante	: 769
Camionnette	: 20 076
Stock de marchandises	: 30 000

En outre, l'entreprise alimente un compte bancaire à son nom à la société générale des banques par un apport de 132 000.

L'entreprise a réalisé au cours du mois, les opérations suivantes :

- 02/06/12 U Emprunt auprès de la société générale, montant 54 000, remboursable sur une durée de 36 mois
- 05/06/12 Retrait de la banque pour alimenter la caisse 1 800
- 08/06/12 Achats de divers approvisionnements non stockés 1 500, paiement en espèces
- 09/06/12 Ventes de marchandises à crédit 2 000
- 10/06/12 Paiement par chèque bancaire l'assurance incendie 1 250
- 12/06/12 paiement des salaires par virement bancaire 2 200
- 14/06/12 règlement en espèces reçu des clients 1 000
- 20/06/12 Paiement par virement bancaire de la mensualité (emprunt de 02/06/12), Mensualité de 1 305
- 22/06/12 Retour de marchandises par un des clients 400
- 26/06/12 Achat en espèces de fournitures de bureau 800

Travail à faire :

- 1- Présenter le bilan de 01/06 12 / 4 Pts
- 2- Enregistrer les opérations effectuées dans le journal / 12 Pts
- 3- Présenter le compte banque / 4 Pts