



مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
Et de la Promotion du travail

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

Eléments de correction
Session Juin 2018

Filière : Agent Technique de Vente

Épreuve : Synthèse 2

Niveau : Technicien

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	Qualité, hygiène et sécurité de PDV	/10
	D2	Emballage, Marquage et Etiquetage	/15
	D3	Techniques de vente II	/15
	Total Théorie		/40 points
Pratique	D4	Documents commerciaux et gestion de caisse	/20
	D5	Opérations d'Approvisionnements	/30
	D6	Merchandising	/30
	Total Pratique		/80 points
Total Général			/120 points

Dossier N°1 : Qualité, hygiène et sécurité de PDV (10 points)

Sous-dossier A (5 points)

1. *Manager de commerce est le métier précédemment appelé chef de rayon, à votre avis pourquoi a-t-on changé cette appellation ? (1 point)*
Les tâches d'un chef de rayon ne concernent pas seulement le chiffre d'affaire et la rentabilité de son rayon mais aussi le management et la motivation d'une équipe commerciale.
2. *En vous basant sur le tableau ci-dessous, citez les mesures à prendre en compte afin d'atteindre les objectifs fixés par le manager de commerce ? (4 points)*

Objectifs	Mesures prises
Répondre toujours aux demandes des clients	<i>Eviter les ruptures</i>
Eviter la démarque connue	<i>Sensibiliser le personnel</i> <i>Exposition à risques réduits</i>
Réduire la démarque inconnue	<i>Mettre en place un système de surveillance</i> <i>Inventaires tournants</i>
Augmenter l'attractivité du rayon	<i>Publicité sur le lieu de vente</i> <i>Propreté</i> <i>Organisation</i>

Sous-dossier B : (5 points)

1. *Expliquer la notion de traçabilité des produits (2 points)*
La traçabilité est la capacité de retracer le cheminement d'une denrée tout au long de la chaîne de production et de distribution depuis l'origine jusqu'à son arrivée au consommateur final.
2. *Expliquer la relation entre la traçabilité et la qualité attendue par le consommateur. (2 points)*
La traçabilité des produits participe à créer un sentiment de qualité chez le consommateur en matière d'hygiène et de sécurité.
3. *Citer la contrainte de la mise en place d'un système de traçabilité. (1 point)*
Les actions menées par l'entreprise afin de mettre en place un système de traçabilité engendrent des coûts supplémentaires mais augmentent la qualité perçue chez le consommateur

Dossier N°2 : Emballage, Marquage et Etiquetage (15 points)

Sous-dossier A : (7 points)

1. *Classez les supports suivants selon leur nature et leur objet dans le tableau en dessous : (7 points)*

Signalétique permanente	Signalétique événementielle
--------------------------------	------------------------------------

Magasin	Produit	Magasin	Produit
• Signalétique secteurs, rayons, services...	• Etiquette prix • Fiche produit • Tableau des tailles	• Facteurs d'ambiance	• Démonstration TV • Stop rayons

Sous dossier B : (8 points)

1. Que représente cet élément, et quelle est son utilité (2 points)

Une étiquette nutritionnelle

Son utilité : elle informe sur la valeur et l'apport nutritionnels du produit.

2. Quelles sont les mentions qui figurent sur cet élément (3 points)

- Les ingrédients
- La valeur énergétique et nutritionnelle
- La quantité nette
- La dénomination de vente
- L'origine ou pays d'origine
- Le terme qualifiant

3. Quelles sont les autres informations qui doivent figurer sur cet élément. (3 points)

4. La date de consommation
5. Le nom et les coordonnées du producteurs
6. Le lot de fabrication
7. Le mode d'emploi

Dossier 3 : Techniques de vente (15 points)

Sous-dossier A : (8 points)

1. Classer ces étapes pour obtenir le processus de la vente (6 points)

1. Cibler
2. Contacter
3. Connaitre
4. Convaincre
5. Conclure
6. Consolider

2. Citer les supports à prévoir pour réaliser la vente (2 points)

- Fichier client
- Argumentaire
- Script téléphonique
- Récapitulatif des appels téléphoniques

Sous-dossier B : (7 points)

L'objection est une intervention du client allant à l'encontre de l'argumentation du vendeur

1. Citer les formes d'objections (3 points)

- *La question*
- *La réfutation d'arguments*
- *Le refus d'achat*

2. Proposez des réponses aux objections suivantes (4 points)

Objection	Réponse
Je trouve que le prix est excessif	Par rapport à quoi ?
C'est moins que les concurrents	Moins dans quel domaine ?

Partie pratique : 80 points

Dossier 4 : Documents commerciaux et gestion de caisse (20 points)

1) Répondez par vrai ou faux : (10 points)

	Eléments	Vrai	Faux
a	Le chèque visé pour provision est un chèque qui atteste et constate l'existence de la provision.	V	
b	Le visa du chèque visé constate l'existence de la provision et bloque la provision.		F
c	Le chèque de banque est un chèque tiré sur la Banque du Maroc par une banque, au profit d'un de ses clients ou d'un tiers désigné.	V	
d	Le barrement spécial d'un chèque ne comporte aucune inscription entre les deux barres		F
e	Le tireur et les endosseurs sont solidaires, ils peuvent être poursuivis individuellement et collectivement	V	
f	L'ordre de virement peut être endossé		F

g	Les virements téléphoniques sont des virements effectués spécialement entre les agences d'une même banque ou entre agences et correspondants	V	
h	En cas de Perte d'une lettre de change, il faut faire immédiatement opposition au paiement	V	
i	L'endos de procuration : c'est l'utilisation de la lettre de change comme gage		F
j	L'endossement ou l'endos est une formule écrite au verso de l'effet par le porteur et qui permet sa transmission.	V	

2)

1)

a) Calculer le prix d'achat net des sacs à main Gucci. (2 points)

Prix d'achat net = Prix d'achat brut – réduction

Prix d'achat brut = $25 * 500 = 12\,500$

Réduction = $12\,500 * 10\% = 1\,250$

Prix d'achat net = $11\,250$

b) Calculer le prix d'achat net des montres Mikael Kors (2 points)

Prix d'achat brut = $15 * 900 = 13\,500$

Réduction = $13\,500 * 5\% = 675$

Prix d'achat net = $13\,500 - 675 = 12\,825$

c) Calculer le prix d'achat net des sacs Tom et Eva (2 points)

Prix d'achat brut = $10 * 1\,600 = 16\,000$

Réduction = $16\,000 * 5\% = 800$

Prix d'achat net = $16\,000 - 800 = 15\,200$

d) Calculer le prix d'achat net des montres Tissot. (2 points)

Prix d'achat brut = $5 * 1\,500 = 7\,500$ dh

e) Calculer le prix d'achat net hors taxe total payé par l'entreprise. (2 points)

Net commercial total = $(11\,250 + 12\,825 + 15\,200 + 7\,500) = 46\,775$

Escompte = $46\,775 * 2\% = 935,5$

Net financier = $45\,839,5$

f) Calculer le prix d'achat net toutes taxes comprises payé par l'entreprise. (2 points)

$45\,839,5 * 1,20 = 55\,007,4$

Dossier 5 : Opérations d'approvisionnement

Partie A : 10 points

1) Méthode 20/80

Références	Valeur consommée	Valeur consommée en %	% valeur consommée cumulé croissant	% des références	% des références cumulé croissant
D	320 000	53,33	53,33	10	10
F	160 000	16,67	80	10	20
J	26 000	4,33	84,33	10	30
I	22 000	3,67	88	10	40
D	20 000	3,33	91,33	10	50
G	16 000	2,67	94	10	60
E	12 000	2	96	10	70
B	10 000	1,67	97,67	10	80
H	8 000	1,33	99	10	90
C	6 000	1	100	10	100
Total	600000	100		100 %	

1) Classez les articles à l'aide de la méthode 20/80.

2) Interprétez les résultats :

80 % des sorties du stock en valeur correspondent à 20% des références.

Partie B : 20 points

1) Quelle est la différence entre l'inventaire permanent et l'inventaire intermittent ? (4 points)

2) Etablir la fiche de stock selon la méthode du Lifo. (8 points)

		<i>Entrées</i>			<i>Sorties</i>			<i>Stocks</i>		
<i>Date</i>	<i>Libellé</i>	<i>Q</i>	<i>PU</i>	<i>M</i>	<i>Q</i>	<i>PU</i>	<i>M</i>	<i>Q</i>	<i>PU</i>	<i>M</i>
01/04	SI	1 500	25	37 500				1 500	25	37 500
04/04	BE	2 500	16	40 000				1 500	25	37 500
								2 500	16	40 000
07/04	BS				200	16	3200	1 500	25	37 500
								2 300	16	36 800
10/04	BE	300	22	6 600				1 500	25	37 500
								2 300	16	36 800

								300	22	6 600
14/04	BS				300	22	6 600	1 500	25	37 500
					350	16	5 600	1 950	16	31 200
15/04	BS				1500	16	24 000	1 500	25	37 500
								450	16	7 200
21/04	BE	400	28	11 200				1 500	25	37 500
								450	16	7 200
								400	28	11 200
28/04	BS				300	28	8 400	1500	25	37 500
								450	16	7 200
								100	28	2 800

3) Etablir la fiche de stock selon la méthode du Cmpu après chaque entrée. (8 points)

		<i>Entrées</i>			<i>Sorties</i>			<i>Stocks</i>		
<i>Date</i>	<i>Libellé</i>	<i>Q</i>	<i>PU</i>	<i>M</i>	<i>Q</i>	<i>PU</i>	<i>M</i>	<i>Q</i>	<i>PU</i>	<i>M</i>
01/04	SI	1 500	25	37 500				1 500	25	37 500
04/04	BE	2 500	16	40 000				1 500	25	37 500
								2 500	16	40 000
07/04	BS				200	16	3200	1 500	25	37 500
								2 300	16	36 800
10/04	BE	300	22	6 600				1 500	25	37 500
								2 300	16	36 800
								300	22	6 600
14/04	BS				300	22	6 600	1 500	25	37 500
					350	16	5 600	1 950	16	31 200
15/04	BS				1500	16	24 000	1 500	25	37 500

								450	16	7 200
<i>21/04</i>	BE	400	28	11 200				1 500	25	37 500
								450	16	7 200
								400	28	11 200
<i>28/04</i>	BS				300	28	8 400	1500	25	37 500
								450	16	7 200
								100	28	2 800

Dossier 6 : Merchandising (30 points)

Partie A : Le calcul du chiffre d'affaires potentiel d'un futur magasin (20 points)

Activités	Dépenses moyennes nationales par ménage en dirham par an	IDC	Nombre de ménages	Dépenses totales annuelles des ménages résidents
Jardinage, bricolage, équipement	400	95	35 000	$400 * 0.95 * 35\,000 = 13\,300\,000$
Plomberie, sanitaire	660	110	35 000	$660 * 1,10 * 35\,000 = 25\,410\,000$
Electricité	450	75	35 000	$450 * 0,75 * 35\,000 = 11\,812\,500$
Alimentation animale	50	110	35 000	$50 * 1,10 * 35\,000 = 1\,925\,000$
Total				52 447 500

Activités	Dépenses moyennes nationales par ménage en dirham par an	IDC	Nombre de ménages	Dépenses totales annuelles des ménages non résidents
Jardinage, bricolage, équipement	400	95	14500	$400 * 0,95 * 14\,500 * 0,60 = 7\,980\,000$
Plomberie,	660	110	14500	$660 * 1,10 * 14\,500 * 0,60 =$

sanitaire				15 246 000
Electricité	450	75	14500	$450 \times 0,75 \times 14500 \times 0,60 =$ 7 087 500
Alimentation animale	50	110	14500	$50 \times 1,10 \times 14500 \times 0,60 =$ 1 155 000
Total				31 468 500

Eléments	Détails de calcul	Résultat
Total des dépenses de la zone	$52\,447\,500 + 31\,468\,500$	83 916 000
Evasion commerciale	$83\,916\,000 \times 30\% =$	25 174 800
Attraction commerciale	$83\,916\,000 \times 15\% =$	12 587 400
Marché réel de la zone	$83\,916\,000 - 25\,174\,800 +$ $12\,587\,400$	71 328 600
Chiffre d'affaires potentiel de la concurrence	$71\,328\,600 \times 85\% =$	60 629 310
Chiffre d'affaires potentiel du futur magasin	$71\,328\,600 \times 15\% =$	10 699 290

Partie B : (10 points)

- 1) Calculez le chiffre d'affaires annuel moyen du magasin. **(2,5 points)**

Chiffre d'affaires annuel moyen = $(5000 \times 18\,000) = 90\,000\,000$ dh

- 2) Calculez le nombre de passages en caisse moyen par an. **(2,5 points)**

Nombre de passages en caisse moyen par an = $90\,000\,000 / 60 = 1\,500\,000$

- 3) Combien de clients sont théoriquement nécessaires pour ouvrir ce type de magasin ?
(2,5 points)

$90\,000\,000 / (150 \times 60) = 10\,000$ clients

- 4) Quelle population minimale doit comporter la zone pour que le magasin soit rentable ?
(2,5 points)

$10\,000 / 0,25 = 40\,000$ habitants