



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

Examen de Fin de Formation
Session Juin 2018 Eléments de correction

Filière : Agent Technique de Vente

Épreuve : Synthèse 1

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 étiquetage	/15
	D3	Techniques de vente	/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

ACCEPTER TOUTE REPONSE COHERENTE

Dossier 1 : Qualité, hygiène et sécurité de PDV

Sous-dossier A :

1. ***Définition :***

Grandes et moyennes surfaces : supermarchés, hypermarchés et hard discount dont la surface de vente est dominée par les produits alimentaires

Grande distribution : commerce de détail de bien de consommation en libre service

2. ***Rôle des centrales d'achat :***

Rassembler les commandes des magasins pour acheter directement aux producteurs et exercer un pouvoir de négociation pour obtenir les meilleures conditions possibles.

3. ***Les facteurs d'attraction des grandes surfaces pour les ménages marocains :***

- Affichage des prix
- Propreté des locaux
- Large choix (l'assortiment)
- Promotions
- Concept libre-service
- Gain du temps de courses
- Services après vente

Sous-dossier B :

Situations	1. Risques éventuels	2. Mesures à prendre e compte
Articles classés d'une manière sauvage	• Désordre • Chutes • Blessures • fractures	• Assurer l'équilibre des articles
Transpalette à l'intérieur du rayon pendant les heures d'ouverture	• Manque de visibilité • Accidents	• Le réassortiment doit se faire en dehors des heures d'ouverture • Au cours de la journée, on fait que l'ajustage

Dossier 2 : Emballage, marquage et étiquetage

Sous-dossier A :

1. Expliquer les expressions soulignées.

Libre-service : Le client choisit seul les produits qu'il veut acheter, et le paiement se fait en une seule fois en caisses de sortie.

Linéaire : Le mobilier destiné à présenter les produits dans un magasin

2. Citez et expliquez ces différents signes qui permettent de repérer les produits.

- La marque : signe distinctif du produit
- Le packaging : conditionnement et emballage
- La stylistique : côté esthétique du produit,
- L'étiquette : comporte des informations sur le produit
- La signalétique : un ensemble d'éléments qui permettent d'informer, de signaler et d'orienter le consommateur aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du magasin.

Sous dossier B :

1. Un stop –rayon : élément de la publicité sur le lieu de vente
2. Capter l'attention du client et le stopper au rayon
3. Dans les cas des nouveautés en rayon ou les promotions

Dossier 3 : Techniques de vente

Sous-dossier A :

1) Expliquez les expressions soulignées

- **Prospection** : ensemble des opérations effectuées dans le cadre de la recherche de nouveaux clients pour l'entreprise
- **Télévente** : la vente par téléphone
- **Contacts** : coordonnée d'une personne ou d'une entreprise qui peut être intéressé par l'offre.

2)

a) Les points forts de la télévente

- Permet de contacter un nombre plus grand des clients

- Rapidité
- Coût réduit : publicité, déplacements...
- Suivi assuré
- Base de données mise à jour

b) Les difficultés et contraintes de la télévente

- Manque d'interactivité de l cible
- Risque d'intrusion dans la vie privée
- Possibilité de fuite de l'interlocuteur
- Difficulté de communication liée aux facteurs logistiques ou matériels

Sous-dossier B :

1) Rédiger le profil-type du télévendeur :

- Esprit de challenge et de résistance aux difficultés
- Autonomie
- Techniques de vente
- Maîtrise de l'utilisation de l'outil informatique
- Excellent niveau en langues étrangères...
-

.

Partie Pratique (80 points)

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

Voir les annexes.

Dossier 5 : Opérations d'approvisionnement (30 points)

Partie A : quantité économique (14 points)

- 1) Calculer le nombre de tables à fabriquer par an. (3 points)

Le nombre de tables à fabriquer par an = le nombre de tables à fabriquer par semaine * nombre de semaines

Le nombre de tables à fabriquer par semaine = 20 (tables / jour) * 6 jours = 120 tables par semaine

Le nombre de tables à fabriquer par an = 120 * 52 = 6240 tables

- 2) Calculer le nombre de plaques nécessaires pour la fabrication de ces tables. (2 points)

le nombre de plaques nécessaires pour la fabrication de ces tables = $6240/3 = 2\,080$ plaques

- 3) Déterminer la quantité économique à commander. (3 points)

$Q_e = 77,089$ plaques

Il faut tenir compte de l'exactitude de la formule de wilson fournie par le stagiaire même si l'application numérique est fausse.

- 4) Calculer le nombre optimal des commandes à passer par an à l'aide de la formule de wilson. (2 points)

$N = C/Q_e = (2080/77,089) = 26,98 = 27$ commandes par an.

- 5) Calculer le coût de possession du stock. (2 points)

Coût de possession du stock = $(Q/2 * P_u * \text{taux de possession}) = (77,089/2) * 1\,400 * 15\% = 8\,094,345$ dh

- 6) Calculer le coût de passation du stock (2 points)

Coût de passation = Coût de passation d'une commande * nombre de commandes par an = $300 * 26,98 = 8\,094$ dh

Partie B : tenue des stocks (16 points)

Vous effectuez votre stage au sein de l'entreprise Meubles du coin et votre tuteur du stage vous demande de lui établir les fiches de suivi des sorties du stock des plaques de bois.

Travail à faire :

1) Etablir la fiche de stock selon la méthode du Lifo. (8 points) (annexe n°4)

		<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>
01/05	SI	150	1300	195 000				150	1 300	195 000
05/05	BE	50	1 450	72 500				150 50	1 300 1 450	195 000 72 500
08/05	BS				20	1450	29 000	150 30	1 300 1 450	195 000 43 500
15/05	BS				30 120	1450 1 300	43 500 156 000	30	1 300	39 000
19/05	BE	110	1 400	154 000				30 110	1 300 1 400	39 000 154 000
22/05	BS				70	1 400	98 000	30 40	1 300 1 400	39 000 56 000
25/05	BS				40 15	1 400 1 300	56 000 19 500	15	1 300	19 500
30/05	BE	60	1 500	90 000				15 60	1 300 1 500	19 500 90 000

2) Cmp de fin de période = $(195\,000 + 72\,500 + 154\,000 + 90\,000) / (150 + 50 + 110 + 60) = 1\,382,43$

		<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>
01/05	SI	150	1300	195 000				150	1 300	195 000
05/05	BE	50	1 450	72 500				200		267 500

08/05	BS				20	1 382,43	27 648,6	180		239 851,4
15/05	BS				150	1 382,43	207 364,5	30		32 486,9
19/05	BE	110	1 400	154 000				140		186 486,9
22/05	BS				70	1 382,43	96 770,1	70		89 716,8
25/05	BS				55	1 382,43	76 033,65	15		13 683, 15
30/05	BE	60	1 500	90 000				75		103 689,15

3)

4) Etablir la fiche de stock selon la méthode du Cmun de fin de période. (8 points)
(annexe n°5)

Dossier 6 : Merchandising (30 points)

Partie A : Calcul du chiffre d'affaires prévisionnel d'un point de vente (12 points)

<i>Eléments</i>	<i>Détails de calcul</i>	<i>Résultat</i>
Nombre d'habitants de la zone de chalandise	5 000 + 12 000 + 30 000	47 000
Nombre de ménages	47 000 / 4	11 750
Dépenses totales des ménages consacrées aux à l'ameublement par mois	11 750 * 1,15*300	4 053 750
Dépenses totales des ménages consacrées aux vêtements par année	4 053 750 * 12	48 645 000

Evasion commerciale	$48\,645\,000 * 42\%$	20 430 900
Attraction commerciale	$48\,645\,000 * 15\%$	7 296 750
Marché réel de la zone	$48\,645\,000 - 20\,430\,900 + 7\,296\,750$	35 510 850
Chiffre d'affaires potentiel des concurrents	$35\,510\,850 * 80\%$	28 408 680
Chiffre d'affaires potentiel du futur point de vente		

Sous dossier 2 : (18 points)

1) Il vous est demandé de compléter l'annexe n°8.(13,5 points)

Eléments	<i>Meubles du coin berkane</i>	<i>Meubles du coin maarouf</i>	<i>Meubles du coin Oujda</i>
Panier moyen par clients	$2\,500\,000 / 1\,200 = 2\,083,33$	$4\,500\,000 / 1\,500 = 3\,000$	$3\,000\,000 / 1\,200 = 2\,500$
Nombre de références vendues par client	$1\,500 / 1\,200 = 1,25$	$1\,800 / 1\,500 = 1,2$	$1\,600 / 1\,200 = 1,33$
Bénéfice brut total	$2\,500\,000 * 30\% = 750\,000$	$4\,500\,000 * 25\% = 1\,125\,000$	$3\,000\,000 * 28\% = 840\,000$
Bénéfice brut par client	$750\,000 / 1\,200 = 625$	$1\,125\,000 / 3\,000 = 375$	$840\,000 / 1\,200 = 700$
Bénéfice brut par référence	$750\,000 / 1\,500 = 500$	$1\,125\,000 / 1\,800 = 625$	$840\,000 / 1\,600 = 525$
Superficie	$42 * 50 = 2\,100$	$60 * 50 = 3\,000$	$40 * 50 = 2\,000$
Bénéfice brut par	$750\,000 / 2\,100 =$	$1\,125\,000 / 3\,000 =$	$840\,000 / 2\,000 =$

mètre carré	357,14	375	420
Chiffre d'affaires brut par mètre carré	$2\,500\,000 / 2\,100 =$ 1 1 190,48	$4\,500\,000 / 3000 = 1$ 500	$3\,000\,000 / 2\,000 =$ 1 500

2) Commenter les résultats obtenus. (4,5 points)

Annexe 1 : Bon de commande

Le : 26 janvier 2018

Comptoir Commercial (SARL)
sis 24, Boulevard de Paris
Meknès

Bon de commande n° 215

La Maison Philips

Date d'expédition : 05 Février

Conditions de règlement : 20 jours après la livraison

Désignation	Référence	Prix unitaire	Quantité
téléviseurs 21 pouces	231HS	6 500	05
réfrigérateurs 450 litres	029RT	6 000	12
récepteurs numériques	366A	400	15
récepteurs analogiques	300 B	1 250	24
machines à laver 5 Kg	025M	5 300	20

Date : 28 Janvier 2018	Bon de livraison
La Maison Philips sise Boulevard Mohamed V	Comptoir Commercial (SARL) sis 24, Boulevard de Paris Meknès
Réf commande : Bon de commande n° 215 Conditions de paiement : 20 jours après la livraison	

Désignation	Référence	Prix unitaire	Quantité
téléviseurs 21 pouces	231HS	6 500	5
réfrigérateurs 450 litres	029RT	6 000	12
récepteurs numériques	300 B	400	15
machines à laver 5 Kg	025M	5 900	25

Annexe 3 : facture

Raison sociale	Facture	N°

Commande N°	Date commande	Livraison N°	Date livraison

Référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire	Montant global brut	Montant de la remise	Montant Global (HT)
231HS	téléviseurs 21 pouces	5	6 500	32 500	0	32 500
029RT	réfrigérateurs 450 litres	12	6 000	72 000	1 800	70 200
300 B	récepteurs numériques	15	400	6 000	150	5 850
025M	machines à laver 5 Kg	25	5 900	147 500	7 375	140 125
Total hors taxe				258 000	9 325	248 675
TVA 20%				248 675 * 20% = 49 735		
Totaux				298 410		

Arrêté la présente facture à la somme de : deux cents quatre ving dix-huit quatre cente-dix dirhams marocains.