



OFPPT

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 Corrigé Examen de Fin de Formation

Session juin 2018

Filière : Technicien Spécialisé en Commerce

Niveau : Technicien Spécialisé

Corrigé : Synthèse 2

Durée : 5 heures

Barème : 120 Points

THEORIE :

(40 points)

DOSSIER 1 : DROIT COMMERCIAL/ (10 POINTS)

1) Quel est l'intérêt du droit commercial (2 points)

- La rapidité des opérations commerciales : facilité la conclusion rapide des actes juridiques et à dispenser les commerçants de certaines formalités longues et coûteuses du droit civil.
- La protection du crédit : le droit commercial a créé des règles rigoureuses accordant aux créanciers des garanties particulières absentes au droit civil.

2) Définir les éléments constitutifs du fonds de commerce ? (2 points)

- Les éléments corporels du fonds de commerce : marchandises, matériel et outillage, mobilier
- Les éléments incorporels du fonds de commerce : la clientèle, l'achalandage, le nom commercial, le droit au bail, l'enseigne, le droit de propriété industrielle, droit de propriété littéraire ou artistique.

3) Citer et expliquer les conditions d'acquisition de la qualité du commerçant. (3 points)

- Faire des actes de commerce : A partir du moment où une personne fait un acte qui correspond à la définition d'un acte de commerce, elle remplit la première condition.
- La profession habituelle : Il faut faire de la réalisation des actes de commerce sa profession habituelle, c'est-à-dire en faire une occupation sérieuse, continue, de manière à produire des bénéfices et à permettre de subvenir aux besoins de l'existence.
- Faire des actes de commerce en son nom et pour son compte : Il faut réaliser des actes de commerce en son nom et pour son compte, c'est-à-dire à ses risques et périls. Ceux qui agissent pour le compte d'autrui n'ont donc pas la qualité de commerçant.
- Etre capable : Le droit civil déclare que certaines personnes sont incapables de faire des actes de commerce, ces personnes sont les mineurs et les incapables majeurs.

4) Quelles sont les obligations du commerçant ? (3 points)

- L'inscription au registre de commerce :
 - ✓ Le contenu de l'immatriculation

- ✓ L'organisation du registre de commerce.
- La tenue des livres de commerce et la conservation des correspondances commerciales:
- L'ouverture d'un compte bancaire ou postal.
- La publicité.
 - ✓ L'insertion par voie de presse.
 - ✓ Le dépôt d'actes au secrétariat greffe du tribunal de première instance.
 - ✓ L'inscription au registre de commerce.

DOSSIER 2 : TECHNIQUES JURIDIQUES A L'INTERNATIONAL / (10POINTS)

1) répondre par vrai ou faux dans le tableau ci- dessous. (4points) :

Reproduire et remplir le tableau votre copie

Incoterms	Obligations des parties	Réponses
1. Vous achetez DAT port Casablanca	Vous prenez en charge le poste acheminement	Vrai
	Vous vous charger du dédouanement export	Faux
2. Vous vendez CIF Casablanca	Vous prenez en charge le risque de la marchandise	Faux
	Vous déchargez la marchandise sur quai à Casablanca.	Faux
3. Vous vendez DAP New York	Vous payez les droits de douane import	Faux
	Vous vous occupez du poste acheminement	Vrai
4. Vous vendez CFR Lehavre	Vous assurez le risque de la marchandise jusqu'au port arrivée	Faux
	Vous payez le chargement de la marchandise	Vrai

2) Si la société veut utiliser les conditions générales de vente, citer et expliquer ses principes de rédaction. (3 points)

- **Eviter les clauses excessives ou abusives :** De nombreuses législations nationales interdisent les " clauses abusives " qui privent le client de toute garantie ou de recours en responsabilité.
- **Aller à l'essentiel :** Les conditions générales doivent contenir les dispositions importantes relatives au prix, aux conditions de paiement, à l'étendue de la responsabilité du fournisseur (délais, garanties, ...) et aux modalités de règlement des litiges.
- **Distinguer le général du particulier :** Les conditions générales ne doivent normalement présenter que ce qui est permanent, ce qui est répétitif dans l'espace et dans le temps. Les paramètres qui dépendent essentiellement de la nature de l'opération envisagée doivent être regroupés dans des " conditions particulières ".
- **Ne pas hésiter à les modifier :**
Les conditions de vente ne constituent pas une donnée immuable et il peut être nécessaire de les aménager si une fois confrontées à la réalité, elles présentent des faiblesses, si des incidents répétés se produisent, notamment sur les conditions de paiement ou encore si des modifications dans la réglementation ont été constatées.

- **Rédiger des conditions générales lisibles :** Il faut proscrire les caractères trop petits car elles pourraient être opposables. Lorsque les conditions générales sont imprimées au verso des documents contractuels, il convient de porter au recto, d'une manière très apparente, une mention du type " voir verso nos conditions générales de vente ".
- **Apprécier toute réponse cohérente du stagiaire.**

3) Expliquer la différence entre une clause pénale et une clause dommage-intérêt. (3points)

Une clause pénale est une disposition par laquelle un débiteur, s'il vient à manquer à son engagement, s'engage à verser à son créancier une somme d'argent dont le montant est soit fixé à l'avance, soit déterminable par référence à des facteurs connus ou calculés à l'avance. La spécificité de cette clause réside dans le fait que la somme d'argent à payer est une somme invariable quelle que soit l'ampleur du préjudice effectivement causé. Elle est conçue comme une punition dans un but d'intimidation pour inciter une partie à exécuter son obligation.....

Les clauses de dommages – intérêts sont convenues entre, les parties, représentent la mesure de l'indemnisation et correspondent à la réparation du préjudice effectivement subi. Cette clause est généralement due en cas de rupture du contrat par l'une des parties contractantes. La rupture peut consister en une absence totale d'exécution, retard d'exécution, vice d'exécution ou violation d'une obligation accessoire telle l'obligation de non concurrence.....

- **Apprécier toute réponse cohérente du stagiaire.**

DOSSIER N° 3 : MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT /10POINTS

1) Expliquer les termes soulignés. (2 points)

- Marketing relationnel : vise à tisser une relation durable avec la clientèle, vient pallier aux critiques du marketing transactionnel
- Prospects : ce sont des clients potentiels à recruter

2) D'après le texte, expliquer le lien qui peut y avoir entre le marketing relationnel et le marketing direct. (2 points)

Le marketing direct peut être au service du marketing relationnel : ils vont de pair afin de prendre contact de façon individualisée avec les clients.

3) En se basant sur le texte et vos connaissances, quelles sont les actions de fidélisation qu'on peut utiliser pour tisser une relation durable avec ses clients ? (4 points)

- a) Visite par contact physique : les visites
- b) L'utilisation du web : l'e-mailing...

4) Quel rôle peut jouer le bouche-à-oreille dans la prospection de nouveaux clients ? (2 points)

- a) Prospection
- b) Diffusion d'image de marque
- c) Notoriété

⇒ **Accepter toute réponse logique et tout effort de rédaction des stagiaires**

DOSSIER 4 : COMMERCE ELECTRONIQUE / (10POINTS)

1) Qu'est-ce que le e-merchandising? (1 point) Quels sont ses objectifs ? (1 point)

L'e-merchandising est l'ensemble des techniques qui consistent à optimiser les fonctionnalités de recherche, de présentation produits et procédures d'achat pour augmenter les ventes sur un site marchand. L'objectif est de mettre en valeur l'offre en ligne non seulement dans le but d'acquérir une nouvelle clientèle mais aussi de la fidéliser en lui permettant d'accéder facilement et rapidement à une offre constamment renouvelée

2) Pourquoi est-il important dans la conception des sites web ? (2points)

Pour mettre les produits au bon emplacement au bon moment afin d'attirer la clientèle et la fidéliser. L'e-merchandising entre également dans l'interface du site qui doit être intuitive et ergonomique.

Accepter toute réponse cohérente du stagiaire

3) Citer les autres éléments auxquels l'entreprise devrait accorder de l'importance pour rendre ses sites plus ergonomiques et attractifs. (2 points)

L'accessibilité, le design, les contenus rédactionnels, la navigation, les fonctionnalités...

(Accepter toute réponse cohérente du stagiaire)

4) A votre avis comment le « e-merchandising » peut-il contribuer à la fidélisation de la clientèle ? (2 points)

Grâce à la mise à jour des contenus, accès facile et rapide aux produits et aux fonctionnalités...

5) Quelles sont les conditions de succès d'un merchandising en ligne ? (2points)

Il peut être réussi à condition de l'intégrer dès la création du site marchand, d'être à l'écoute des besoins des clients et de faire appel à la technologie.

PRATIQUE :

(80 points)

DOSSIER 5 : MARKETING INTERNATIONAL / (20POINTS)

1) Définir les mots soulignés dans le texte. (2points)

- **Filiale** : il ne s'agit pas ici d'une extension mais plutôt d'une nouvelle société créée sur le marché étranger mais contrôlée par la société mère. La filiale peut naître de différentes façons : la création ex nihilo (on crée totalement la nouvelle entreprise), le rachat d'une société existante ou la création d'une société en partenariat avec d'autres entreprises.
- **Internationalisation** : est une stratégie de développement d'une entreprise au-delà de son marché national d'origine. Elle peut se manifester par l'implantation d'unités de production dans d'autres pays ou la conquête de plusieurs marchés nationaux

2) Citer les forces de l'entreprise Lesieur Cristal. (3 points)

Les forces sont : les marques puissantes de l'entreprise au fort potentiel de déclinaison, ses capacités de recherche et développement, sa force de distribution, son investissement dans l'amont agricole et l'essor de son activité à l'export

3) Quelles sont les raisons qui ont poussé l'entreprise à s'internationaliser ? (2 points)

- contribuer de plus en plus à la croissance de l'entreprise avec de fortes potentialités pour l'avenir
- l'engouement des consommateurs étrangers pour l'huile d'olive

4) Sous quels modes de présence la société est-elle présente sur le marché étranger ? (2points)

- L'export vers la Libye, Mauritanie, Sénégal, Angola, Guinée... (Huile de Table et savon) ; Europe, USA...(Huile d'olive), et la Russie) → Vendre ses produits sur les marchés étrangers
- La joint-venture en Tunisie → Association de plusieurs entreprises autour d'un projet économique commun souvent sur un marché étranger de celui de l'entreprise initiatrice.

5) Quels sont les outils de prospection que l'entreprise pourrait utiliser pour pénétrer un marché étranger? (3points)

- Marketing direct : l'entreprise peut envisager de contacter les prospects en utilisant plusieurs moyens: téléphone, publipostage messagerie télématique
- Voyages et missions : Les rencontres avec les étrangers est un élément décisif pour les entreprises.
- Participation aux foires et salons : l'objectif est de nouer des relations d'affaires.

6)

Calculer et commenter pour chaque pays :

Eléments	Maroc	Russie	Chine
a) Exportations = (Importation x Taux de couverture)/100 (3 points)	287910	774400	1058400
b) solde commercial = Exportation – Importation (1,5 points)	-169090	422400	176400

c) Pour le commentaire apprécier la réponse du stagiaire (1,5points)

DOSSIER N° 6 : MANAGEMENT DE LA FORCE DE VENTE / 25 POINTS

1- Pourquoi l'entreprise ne fixe pas le même objectif à tous les commerciaux ? (2 points)

Les commerciaux n'ont pas les mêmes compétences, les mêmes expériences, les mêmes secteurs. En effet, ces critères sont déterminants dans la fixation des objectifs par commercial

2- Calculer la rémunération des commerciaux. 14 points

Vendeurs	SLIMANI
Eléments	
Fixe	2000 * 12 = 24000 dhs

Commission	$3\% * 166000 = 4980 \text{ dhs}$
Prime d'objectif 166000/151000 * 100	$110\% * 1000 = 1100 \text{ dhs}$
Prime de vente accessoire	$3100 * 10\% = 310 \text{ dhs}$
Prime de vente au comptant	$5 * 100 = 500 \text{ dhs}$
indemnité de déplacement	$18 * 150 = 2700 \text{ dhs}$
Total	33590 dhs

Idem pour les autres vendeurs : même approche de calcul

	Slimani	Otmani	Alaoui	Jamali	Saadi	Rami
Salaire	24000	24000	24000	24000	24000	24000
Commission	4980	4401	2722,5	5280	6930	1810,5
Taux de réalisation	110%	90%	100%	117%	115%	70%
Prime Objectif	1100	900	1000	1170	1150	700
Ventes accessoires	310	390	300	410	510	210
Prime de vente	500	400	300	600	700	0
Prime de déplacement	2700	2400	2550	2700	2850	2250
Total	33590	32491	30872,5	34160	36140	28970,5

Total des rémunérations : 196 224 Dh

3- Commenter ce système de rémunération ? 3 points

Ce système de rémunération est motivant pour les commerciaux et les pousse à doubler d'effort

4- A part les stimulants financiers quels sont à votre avis les autres outils non financiers que l'entreprise peut utiliser pour motiver ses commerciaux ? 3 points

Accepter toute réponse cohérente du stagiaire.

Dossier N° 7 : Techniques logistiques du commerce international / 25 points

1) Quelles sont les obligations du Transporteurs et de l'Expéditeurs dans le contrat du transport aérien ? (3 points)

Les obligations de l'expéditeur	Les obligations du transporteur aérien
✓ Prévoir un emballage adéquat ✓ Marquer les colis ✓ Mettre la marchandise à disposition du transporteur au lieu et à la date prévue ✓ Émettre la lettre de transport aérien (1); responsabilité des renseignements fournis dans la lettre d'instructions fournie par la compagnie aérienne ✓ Prévoir le dédouanement de la marchandise et satisfaire aux opérations de contrôle du commerce extérieur et des changes. ✓ Acquitter le prix du transport en « port payé »	✓ Charger la marchandise ✓ Acheminer la marchandise à destination, en bon état, dans les délais contractuels, ou à défaut, dans des délais raisonnables ✓ Décharger la marchandise ✓ Envoyer un avis d'arrivée au destinataire ou à l'intermédiaire indiqué sur la lettre de transport aérien

(1) Dans la pratique, c'est souvent la compagnie ou de l'agent de fret qui rédige la lettre de transport pour le compte de l'expéditeur.

Accepter toute réponse cohérente du stagiaire.

2) Définir et expliquer le régime de l'importation pour perfectionnement actif (2 points)

C'est un régime qui permet aux personnes disposant d'un outillage d'importer, en suspension de droits et taxes applicables, des marchandises destinées à recevoir une transformation, une ouvraison ou un complément de main d'œuvre, pour être réexportées par la suite.

Concernant le délai de séjour des marchandises sous ce régime, il est de 2 années, au maximum, à compter de la date d'enregistrement de la déclaration. Un délai de grâce de deux mois est cependant accordé pour demande de régularisation de compte échu.

Accepter toute réponse cohérente du stagiaire.

3) Calculer le poids taxable de cette expédition ? 3 points

- Nombre de caisse = $3\,360/56 = 60$ caisses
- Poids de la marchandise = poids net + poids des caisses = $(3\,360 \times 0,9) + (60 \times 7,5) = 3\,474$ Kg soit 3,474 tonnes
- Volume = $60 \times 0,8 \times 0,7 \times 0,4 = 13,44\text{m}^3$
Poids équivalent = $13,44 / 6 = 2,24$ tonnes
- Donc le poids taxable est le poids de la marchandise soit 3 474 Kg soit 3,474 Tonnes

4) Déterminer le montant du fret Aérien en Euro et en MAD. 3 points

- $(3\,474 / 100) \times 5 = 1\,73,7$ Euro
- On calcule le payant pour selon le poids supérieur : $(5\,000 / 100) \times 4,5 = 225$ Euro
- Donc on n'applique pas le payant pour
- Le fret à payer = 173,7 Euro soit 20 23,6 MAD

5) Calculer l'incoterm DAP en passant par tous les incoterms suivants : FCA ; CIP ; (6 points)

NB : le stagiaire n'est pas tenu de respecter les tableaux ci-dessous.

Eléments	Calculs nécessaires	Montants en Euro	montants en MAD
Prix de vente de la M/ses		1008,00	11743,20
Emballages	60 x 0,6	36,00	419,40
Valeur EXW LEBELGE		1044,00	12162,60
Marquage	60 x 0,2	12,00	139,80
Pré acheminement	4 x 30	120,00	1398,00
Valeur FCA Aéroport de Charleroi (2points)		1176,00	13700,40
Fret		173,70	2023,6
Valeur CPT Aéroport Mohamed V		1349,70	15724,01
Assurance		2,97	34,66
Valeur CIP Aéroport Mohamed V (2points)		1352,67	15758,67
DAT Aéroport Mohamed V			15758,67
Chargement arrivée			450,00
Post acheminement			2000,00
TVA sur post acheminement	2 000 x 14%		280,00
DAP LESIEUR CRISTAL (2points)			18488,67

6) Calculer la dette douanière. (3 points)

Valeur CIF		15758,67
Valeur déclarée		15758,67
Droits de douane	$15758,67 \times 10,00\%$	1575,86
Taxe parafiscales	$15758,67 \times 0,25\%$	39,39
TVA	$(15758,67 + 1575,86 + 39,39) \times 20\%$	3474,78
Droits de douane à payer		5090,04

7) Déduire le coût de revient global et unitaire de cette importation. (3 points)

DAP LEUSIEUR CRISTAL 2points		18488,67
Droits de douane		5090,04
DDP LEUSIEUR CRISTAL	$18488,67 + 5090,04$	23578,71
Déchargement usine		600,00
Coût import global	$23578,71 + 600$	24178,71
TVA sur post acheminement		280,00
TVA sur droit de douane		3474,78
Coût de revient global	$24178,71 - 280 - 3474,78$	20423,92
Coût de revient unitaire	$20423,92 / 3360$	6,07

8) Calculer le montant dû à la douane au 25/05/2017. (2 points)

- Valeur déclarée = 1 250 000
- Droits de douane = $1\,250\,000 \times 12,5\% = 156\,250$
- TVA = $(1\,250\,000 + 156\,250) \times 20\% = 281\,250$
- Dette douanière = $156\,250 + 281\,250 = 437\,500\text{MAD}$
- Délai du retard du 28/04 au 25/05 = 27jours
- Avec une franchise = 2 jours
- Retard net = $27 - 2 = 25\text{jours}$
- Majoration de retard = $(437\,500 \times 8 \times 25) / 36000 = 2430,55\text{MAD}$
- Droits de douane à payer = $437\,500 + 2430,75 = 439\,930,75\text{ MAD}$ soit 439931 MAD

D8 : Paiement et financement à l'international / (10points)

Lesieur Cristal a choisi pour la commande ci-dessus comme technique de paiement la lettre de crédit standby, mais, la société Libyenne n'a pas payé malgré le dépassement du délai de paiement.

1) Que doit faire la société pour être payer (2points)

- Envoyer les lettres de rappel.
- Présentation des documents prévus à la banque du client avec le constat de non paiement du fournisseur.

2) Est-ce que le client est engagé à payer ? justifier (2points)

Oui, il s'agit d'une garantie contre le risque de non-paiement.

3) Quels sont les inconvénients de l'utilisation de la lettre de crédit stand by (2points)

L'exportateur doit être vigilant concernant les documents qu'on va lui demander de présenter. Ce seront obligatoirement des copies ;

L'importateur doit garder la preuve du paiement qu'il a effectué de manière à la présenter à la première demande de la banque émettrice, il est préférable que le règlement se fasse par son intermédiaire.

4) Quelles autres techniques pouvez-vous proposer à l'entreprise (2points)

Crédit documentaire, le forfaitage ou l'affacturage.

5) L'entreprise a décidé qu'elle dans l'avenir va utiliser l'affacturage, pourquoi (2points)

L'affacturage consiste pour un établissement spécialisé, souvent filiale d'une banque de racheter les créances détenues par le vendeur.

L'exportateur souscrit un contrat d'affacturage avec le factor de son choix, il prévoit :

- que l'importateur doit être validé par le factor ;
- qu'un encours est fixé à chaque client de l'exportateur.

L'affacturage fournit à l'entreprise une technique de gestion des risques de non-paiement du portefeuille clients.

L'affacturage est spécialement destiné aux entreprises qui ont des expéditions régulières, d'un montant moyen. Les clients typiques sont ceux qui livrent le secteur public, celui de la grande distribution, ou le client grossiste