

**Examen de PASSAGE
(Eléments de correction)
Session Juillet 2018**

Filière : Agent technicien de vente

Épreuve : Synthèse 2

Niveau : 1^{ère} année

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.

N° Des Dossiers	Travaux à réaliser	Barème
Partie 1 : Théorie		
Dossier N°1	L'environnement de l'entreprise	/15
Dossier N°2	Marketing et univers de la distribution au Maroc	/25
Total Partie 1 : Théorie		/40points
Partie 2 : Pratique		
Dossier N°3	Techniques de Vente	/ 30
Dossier N°4	Comptabilité générale	/20
Dossier N°5	Calculs commerciaux	/15
Dossier N°6	Statistiques descriptives	/15
Total Partie 2 : Pratique		/80points
Total Général		/120points

THEORIE : (40 points)

DOSSIER 1 : L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE (15 POINTS)

1. Valeur ajoutée : La différence entre la production d'une entreprise et sa consommation intermédiaire (0.75pt)

Chiffre d'affaires : le volume des ventes d'une entreprise (0.75points)

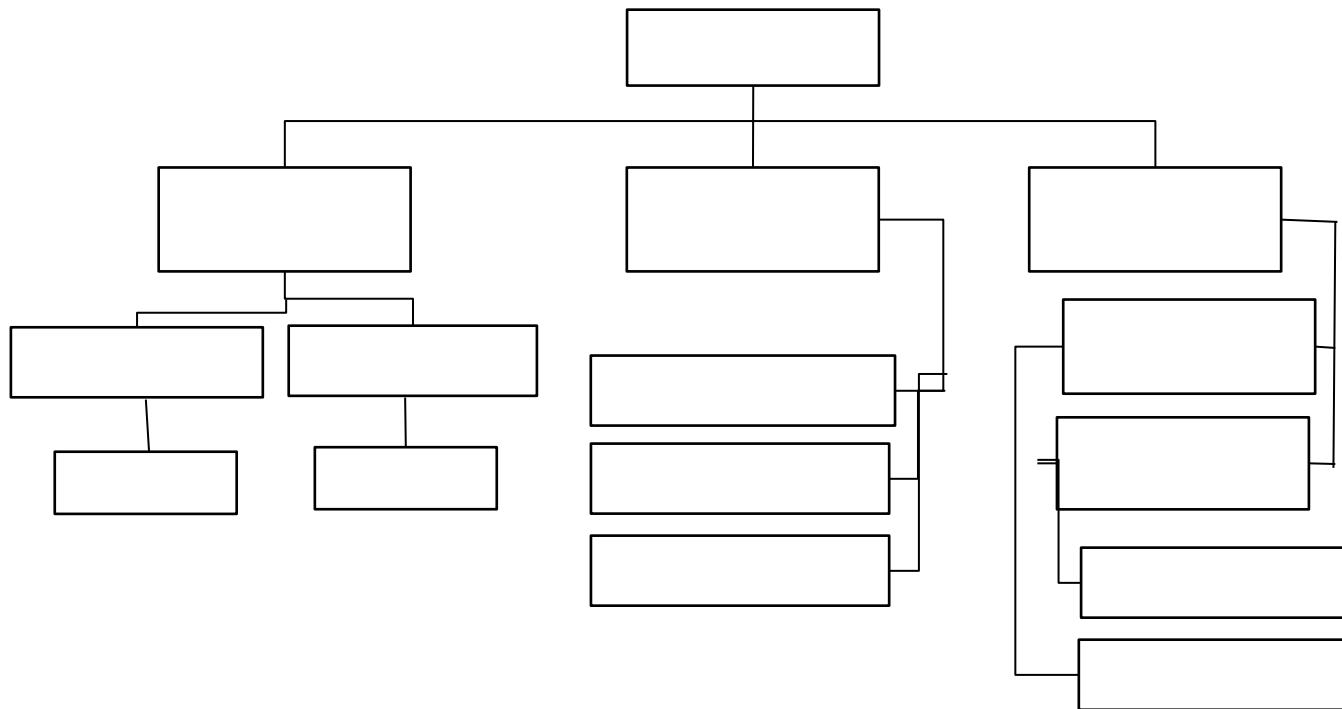
2. Les différents critères de de taille de **Pureclean** : CA, VA, Effectif (1point)

Chiffre d'affaires : 820 000 DH

Valeur ajoutée : 264 000 DH

3. SCS : Société en commandite simple ; c'est une société de personnes (2points)

4. L'organigramme de l'entreprise (2points)



5. Dédurre le type de structure en justifiant votre réponse (1point)

Hiérarchique (Elle respecte les principes : Unité de commandement, Principe de responsabilité et délégation de l'autorité)

6. Accepter un seul avantage et un seul inconvénient (1point)

Avantages	Inconvénients
• Structure simple, facile à mettre en place. • Structure qui permet une communication entre les différents sous-systèmes. • Structure où l'autorité et la compétence sont bien définies : - Tous les éléments du système ont un	• Le responsable est submergé de tâches, ce qui risque de perturber la marche normale du système. • Risque de déformation de l'ordre donné (surtout quand il est oral), vu le nombre de niveaux parcourus par ce dernier.

pouvoir propre ou délégué ; - Chaque élément du système est conscient du résultat qu'on attend de lui.	• Difficulté de trouver des responsables compétents dans tous les domaines.
---	---

7. Secteur Secondaire ; Branche d'activité : fabrication de produits d'entretien (2pt)

8. Compléter le tableau suivant (Réel, monétaire, d'informations) (1,5 points)

Flux	Nature de flux
Pureclean reçoit son relevé bancaire de la BMCE.	Flux d'informations
Pureclean vend des produits de nettoyage à la BMCE.	Flux réel
La BMCE prête une somme de 1 000 000 à Pureclean.	Flux monétaire

9. Compléter le tableau suivant : (3points)

Fonctions	Tâches
Commerciale	La prospection, La vente, SAV
Financière	Recherche de capitaux, choix d'investissement, choix de financement,...
Technique	Production, conception, amélioration de produits, ordonnancement, méthodes,...

DOSSIER 2 : MARKETING ET UNIVERS DE LA DISTRIBUTION AU MAROC : (25 points)

Sous Dossier 1 : MARKETING (20 points)

A.

1- **Gamme** : C'est l'ensemble de produits de même catégorie ou répondant au même type de besoin proposé par une même marque ou fabricant (1pt)

Marque : Un nom, signe ou symbole destiné à identifier et différencier un produit, et donner une garantie aux clients. (1pt)

2- la largeur de la gamme de nettoyeurs de Pureclean : **Deux** (2pts)

3- Quelle est la différence entre le ciblage et le positionnement

Le ciblage : C'est le choix d'un ou plusieurs segments de clients pour lesquels l'entreprise souhaite concevoir une offre.

Le positionnement : il correspond à la position qu'occupe un produit ou une marque dans l'esprit des consommateurs face à ses concurrents sur différents critères (prix, image, caractéristiques, etc.)

(2pts)

4- **Lancement**(1pts)

- 5- Croissance, maturité, déclin(1pts)
- 6- **Pénétration** (2pts)
- 7- **Ecrémage, alignement**(2pts)
- 8- La grande distribution : grandes et moyennes surfaces, et chez les enseignes de bricolage les quincailleries, et mêmes les épicerie./stratégie intensive (2pts)
- 9- Répondre par Vrai ou Faux en justifiant brièvement votre choix (6pts)
 - **Vrai**, Le ciblage indifférencié traite indifféremment les segments visés
 - **Faux**, le conditionnement est l'emballage primaire du produit
 - **Faux**, le prix psychologique est le prix acceptable par la majorité des clients potentiels.
 - **Faux**, la distribution intensive consiste à placer le produit dans le maximum des points de vente possibles
 - **Faux**, Le sponsoring est un moyen de communication hors-média.
 - **Vrai**, Les relations publiques est un moyen de communication hors-média.

Sous Dossier 2 : UNIVERS DE LA DISTRIBUTION AU MAROC (5 points)

1. Citer trois fonctions contemporaines de la distribution ? **(1,5Points)**
Transactionnelles, relationnelles et expérientielles
2. Citer le nom de 3 enseignes de la grande distribution au Maroc ? **(1,5Points)**
DECATHLON, IKEA, BRICOMA, BRICOLAGE, MARJANE...
3. Comparer le commerce traditionnel (souk hebdomadaire/épicerie du quartier...) avec la grande distribution moderne ? **(2Points)**
Commerce moderne : La diversité des produits, Actions promotionnelles, merchandising,
Commerce traditionnel : Choix limité, intervention du vendeur, comptoir entre le client et les produits,....

PRATIQUE :	(80 points)
-------------------	--------------------

DOSSIER 3 : TECHNIQUES DE VENTE (30 POINTS)

A. Répondre par vrai(V) ou faux (F) en justifiant brièvement votre choix.
(6points)

- a. Faux**, un client peut être perdu quand on lui présente trop de détails techniques.
- b. Vrai**, Pour un vendeur, la connaissance du produit est une étape importante pour mieux préparer l'entretien de vente.
- c. Faux**, on doit assurer en continu le suivi de la relation pour garder nos clients
- d. Faux**, Il faut reformuler souvent les propos du client pour avoir l'information complète et vérifier la compréhension
- e. Faux**, la vente additionnelle consiste à proposer au client des produits complémentaires.
- f. Vrai**, L'écoute active permet de mieux comprendre le client et avoir _____ l'information complète sur ses motivations. _____

B. _

- 1-** La règle des 4 x 20 sert à créer une atmosphère favorable pour commencer l'entretien de vente : Les 20 premières secondes, les 20 premiers pas, les 20 premiers mots et les 20 centimètres du visage (2pts)
- 2-** (2pts)

ERREURS : Manque de disponibilité	COMPORTEMENT A ADOPTER : Accueillir le client avec le sourire et le bonjour. Demander au client l'autorisation de terminer ce que vous avez à faire (en cas d'urgence). Voir la possibilité de demander à un collègue de s'occuper du client.
--	--

C.

Accepter tout argument logique selon : (10 pts)

Caractéristique	Avantage	Preuve	Motivation
Conditionnement : Pulvérisateur de 1 litre	Facile à ranger et à transporter.	Essai	Confort
détergent dit « universel »	Multi Usage= pour les professionnels et particuliers et pour toutes les applications et les surfaces	Démonstration	Sécurité Confort
Odeur agréable	Faire plaisir aux invités et visiteurs	Démonstration	Sympathie
Bulles XS3	Dégraissage efficace et plus puissant	Démonstration	Sécurité
Prix promotionnel : 95DH	Profiter du même produit à un prix réduit	Calcul et comparaison avec le prix normal	Argent

D. En utilisant les techniques suivantes de présentation du prix, on vous demande de rédiger des arguments de prix pour le pulvérisateur 1L de CleanOr (4pts)

- 1- Technique de l'addition
Pour 95 DH vous pouvez nettoyer efficacement le sol, les murs, le bois et les vitres
- 2- Technique de soustraction

Vous pouvez choisir d'autres détergents moins chers, mais vous n'aurez pas l'efficacité de dégraissage et l'odeur agréable

E.

Identifier les motivations d'achat, selon la grille SONCAS, à partir des phrases suivantes prononcées par des clients : (6pts)

- a.** Je cherche un nettoyeur qui dure longtemps. **Sécurité**
- b.** Quel est le dernier modèle de détergent que vous proposez ? **Nouveauté**
- c.** Vous accordez des facilités de paiement ? **Argent**
- d.** Je cherche un produit fiable et sûr. **Sécurité**
- e.** Je ne cherche pas un produit qu'on trouve partout ? **Orgueil**
- f.** Je veux un nettoyeur avec une odeur agréable pour le plaisir de mes invités. **Sympathie**

DOSSIER 4 : LA COMPTABILITE (20 points)

1. (5pts)

Actif		Passif	
Fonds commercial	690 000	Capital	2 820 000
Terrain	850 000	Emprunts	1 200 000
Construction	1 620 000		
Matériel de transport	549 000		
Stock de marchandises	86 000		
Banque	125 000		
Caisse	100 000		
Total Actif	4 020 000	Total Passif	4 020 000

2. (11pts)

Fonds commercial	690000	
Terrain	850000	
Construction	1620000	
Matériel de transport	549000	
Stock de marchandises	86000	
Banque	125000	
Caisse	100000	
Capital		2820000
Emprunts		1200000
Terrains nus	86 000	
Banque		86 000
Caisse	56 000	
Client		56 000
Caisse	48 500	

	Vente de marchandises		48 500
Client	Vente de marchandises	37 000	37 000
Ventes de marchandises	Clients	26 000	26 000
Achat de marchandises	Fournisseurs	94 000	94 000
Client		70760	
Caisse	Vente de marchandises	17690	88 450
Caisse	Banque	40 000	40 000
Achats non stockés de M et F	Caisse	6 000	6 000
Rémunération du personnel	Banque	98 000	98 000

Banque	
125 000	86 000
	40 000
SC= 99 000	98 000
224 000	224 000

Caisse	
100 000	6 000
56 000	
48 500	SD= 256 190
17 690	
40 000	
262 190	262 0

3. (4pts)

DOSSIER 5 : CALCULS COMMERCIAUX (15 POINTS)

Sous dossier A : (6pts)

PureClea n N 44 Braness I BP 90100 - Tanger 05 39 39 39 39	Tanger, le 15 Juin 2018 M. Anas 55 Zone industrielle Vita BP 10170- Rabat 05 37 37 37 37																																																							
<u>FACTURE N° F11520</u>																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 15%;">Référénc e</th><th style="width: 45%;">Désignatio n</th><th style="width: 10%;">Quantit é</th><th style="width: 15%;">Prix Unitaire</th><th style="width: 15%;">Prix Total HT</th></tr></thead><tbody><tr><td>NS 21</td><td>Pack nettoyage Sol</td><td>5</td><td>4500</td><td>22500</td></tr><tr><td>NV 63</td><td>Pack nettoyage Vitres</td><td>2</td><td>2500</td><td>5000</td></tr><tr><td>NM 79</td><td>Pack nettoyage Mur</td><td>1</td><td>3200</td><td>3200</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">Total Hors Taxe</td><td>30700</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">Remise 3%</td><td>921</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">Net Commercial</td><td>29779</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">Escompte 2%</td><td>595,58</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">Net Financier</td><td>29183,42</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">TVA 20%</td><td>5836,69</td></tr><tr><td colspan="4" style="text-align: right;">Total TTC</td><td>35020,11</td></tr></tbody></table>		Référénc e	Désignatio n	Quantit é	Prix Unitaire	Prix Total HT	NS 21	Pack nettoyage Sol	5	4500	22500	NV 63	Pack nettoyage Vitres	2	2500	5000	NM 79	Pack nettoyage Mur	1	3200	3200	Total Hors Taxe				30700	Remise 3%				921	Net Commercial				29779	Escompte 2%				595,58	Net Financier				29183,42	TVA 20%				5836,69	Total TTC				35020,11
Référénc e	Désignatio n	Quantit é	Prix Unitaire	Prix Total HT																																																				
NS 21	Pack nettoyage Sol	5	4500	22500																																																				
NV 63	Pack nettoyage Vitres	2	2500	5000																																																				
NM 79	Pack nettoyage Mur	1	3200	3200																																																				
Total Hors Taxe				30700																																																				
Remise 3%				921																																																				
Net Commercial				29779																																																				
Escompte 2%				595,58																																																				
Net Financier				29183,42																																																				
TVA 20%				5836,69																																																				
Total TTC				35020,11																																																				
Arrêtée la présente facture à la somme de Trente-cinq mille vingt dirhams et onze centimes																																																								

(A compléter et rendre avec la copie)

2-

e=483,277518= **483,28 DH (3pts)**

Sous dossier B :

1.

- a.** 1060.20 DH(1pt)
- b.** 2359.80 DH (1pt)

2.

- a.** Prix de revient d'achat : 15750 DH
Prix de vente HT : 22500 DH
Prix de vente Taxe comprise : 27000 DH
(3pts)
- b.** Prix après réduction : 26460 DH (1pt)

DOSSIER 6 : STATISTIQUE (15 POINTS)

Travail à faire :

Déterminer et interpréter :

- 1. La population, le caractère étudié et sa nature. **(3points)**
- 2. Le mode. **(2points)**
- 3. La médiane. **(2points)**
- 4. L'écart interquartile. **(2points)**
- 5. Le salaire moyen. **(3points)**
- 6. La variance. **(3points)**

La population : lots de marchandises

Le caractère étudié : Masse en Kg

Sa nature : Quantitatif continu

Masse en Kg	Nombre de lots	centr class xi	xi*ni	xi-X MOY=a	a ²	a ² *ni	ni cum
[10–15[	4	12,5	50	-19,02	361,7604	1447,0416	4
[15–20[	5	17,5	87,5	-14,02	196,5604	982,802	9
[20–25[	8	22,5	180	-9,02	81,3604	650,8832	17
[25–30[	23	27,5	632,5	-4,02	16,1604	371,6892	40
[30–35[	17	32,5	552,5	0,98	0,9604	16,3268	57
[35–40[	5	37,5	187,5	5,98	35,7604	178,802	62
[40–45[	12	42,5	510	10,98	120,5604	1446,7248	74
[45–50[	7	47,5	332,5	15,98	255,3604	1787,5228	81
[50–55[	1	52,5	52,5	20,98	440,1604	440,1604	82
	82	292,5	2585	8,82	1508,6436	7321,9528	

- moyenne = **31,52439024**
- variance **89,29210732**
- mode=**28,57**
- médiane=**30,29**
- Q1=**25,76**

-
- $Q3=39,5$
l'écart interquartile $Q3-Q1=13,74$
-