

Épreuve professionnel de synthèse. 5h

Dossier 1 : Analyse du porte feuille

L'entreprise Imprim SA a été créée depuis une quinzaine d'années à Douala par trois jeune cadres issus d'une grande école de gestion. Cette entreprise qui évolue dans le domaine de l'imprimerie et l'édition a connu une relative prospérité durant la première décennie de son existence.

Cependant, du fait de l'entrée récente de nouveaux concurrents sur ce marché, l'entreprise Imprim SA est confrontée à des difficultés qui ont conduit ses dirigeants à s'interroger sur l'avenir de cette société qui s'était résolument engagée dans la voie de la diversification. C'est essentiellement pour ces raisons que le directeur général a sollicité les services d'un cabinet d'études pour réaliser une étude portant sur les différentes catégories de produits actuellement fabriqués et commercialisés par l'entreprise :

- Ouvrages de terminologie (Oter)
- Lexiques (Lex)
- Ouvrages génériques (Ogé)
- Annales de préparation aux examens (Ape)
- Magazines spécialisés en marketing (Msm)
- Magazines spécialisés en GRH (Msg)
- Presse quotidienne (Pqu)
- Presse hebdomadaire (Phe)
- Presse mensuelle (Pme)
- Papeterie (Pap)
- Magazines spécialisés en finances (Msf)

Les travaux du cabinet d'étude ont conduit à mettre en œuvre une méthode d'analyse des activités de la société Imprim SA. C'est ainsi qu'il a été possible de poser les bases préliminaires d'une matrice qui se présente ainsi

Taux de croissance du marché	*msg	*Msf	*Ape	*Msm
	*Phe	*Pme	*Pqu	
		*Pap	*Oter	*Lex
	Part de marché relative			

Travail à faire :

- 1- Quel est le nom de l'école qui est à l'origine de cette matrice ainsi que l'objectif visé par cette méthode ?
- 2- Mettez en évidence l'intérêt de chaque paramètre (taux de croissance du marché et part de marché relative) et précisez les éléments qui permettent de les calculer ;
- 3- quels sont les caractéristiques des catégories de produits suivants : Annales de préparation aux examens, Magazines spécialisé en marketing ?
Deduisiez-en des implications stratégiques ;
- 4- Quelles sont les principales limites de cette méthode et comment peut-on les surmonter ?

Dossier 2 : Gestion de la force de vente

Monsieur Paul, vendeur de la société ALPHA a réalisé les performances suivantes au cours du mois de mai :

- 102 claviers d'ordinateur
- 280 souris
- 113 disques
- 81 unités centrales

La partie fixe annuelle du salaire de Paul s'élève à 1 500 000 F.

Travail à faire :

- 1- Calculez le salaire Paul pour le mois de mai en tenant compte des primes mensuelles en annexe 1.
- 2- Quels sont les différents systèmes de rémunération d'une force de vente ? donnez succinctement leurs avantages et inconvénients dans un tableau.
- 3- Dans cette entreprise travaillent trois autres commerciaux. Sur la base de l'annexe 2, évaluer l'efficacité des trois commerciaux en effectuant les calculs que vous jugerez utiles et préconisez les actions à entreprendre pour améliorer les performances de chacun d'eux.
- 4-

Annexe 1 :

Réalisation objectif	Supérieur Ou égal à 100%	Supérieur Ou égal à 105%	Supérieur Ou égal à 110%	Supérieur Ou égal à 11% → 115%
Produits				
Clavier d'ordinateur	22800	25900	30500	38100
Souris	4500	6100	7600	9100
Disque dur	10700	13700	16800	21300
Unités centrales	18300	213 00	25900	20500

Les Objectifs à atteindre pour bénéficier de la prime sont formulés ainsi qu'il :

- Clavier d'ordinateur : 100% d'objectif à réalisé correspond à 100 pièces vendues
- Souris : 100% d'objectif réalisé correspond à 300 pièces vendues.
- Disque dur : 100% d'objectif réalisé correspond à 100% pièces vendues.
- Unités centrales : 100% d'objectif réalisé correspond à 80 pièces vendues.

Annexe 2 : Résultats des trois vendeurs :

Eléments d'évaluation	Paul	Robert	Jean
Nombre de prospects contactés par téléphone	140	180	220
Nombre de rendez vous obtenus	42	45	44
Nombre de commandes réalisées	4	9	15
Chiffre d'affaires réalisé (en milliers de francs)	42685	54880	114335
Nombre de kilomètres parcourus	2000	1500	5000
Secteur géographique	Centre	Littoral	Sud

Dossier 3 : Techniques de vente

Au cours d'une journée de formation professionnelle prévue par la maison « TOULINGE », (spécialiste en articles textile pour la maison), un dialogue de vente nous est proposé :

L'action se passe au magasin « TOULINGE ».

Les clients sont Mr et Madame LAVIE, âgés d'une vingtaine d'années, qui ont fait « un tour de magasin ».

- 1- Le vendeur : « Bonjour madame, bonjour monsieur, que puis-je faire pour vous ? »
- 2- Mme LAVIE : nous souhaiterons choisir un rideau et un couvre lit pour notre chambre.
- 3- Le vendeur : Mais bien sûr, Madame ; avez-vous une préférence pour un style ou un autre type de tissu ?
- 4- Mme LAVIE : Oui nous préférons le style moderne genre matelassé, coordonné... vous voyez ?...

- 5- Le vendeur : Très bien, madame ; voulez vous me suivre ? je vais vous montrer un ensemble coordonné « Eglantine » de très belle fabrication
- 6- Mme LAVIE : effectivement il n'est pas mal mais j'ai peur qu'il soit banal...
- 7- M.LAVIE : tu a raison chéri ; j'ai remarqué le même chez les Berard, l'an dernier ...
- 8- Mme LAVIE : oui je me souviens ...
- 9- Il est possible que vos amis possèdent un ensemble coordonné mais celui-ci est nouveau il fait parti de la dernière collection « prestige » de chez « Maggy de Sollanes ». Nous venons de le recevoir
- 10- Je ne me souviens plus très bien du model des berard...
- 11- Madame comme vous le savez, un article de prestige reste gravé dans l'esprit.
- 12- Mme LAVIE : c'est vrai j'ai remarqué cela.
- 13- Le vendeur : vous serez satisfaite de ce modèle. Le couvre-lit, entièrement matelassé, garni duvet, double face : 1 face feuillage sur fonds clair et 1 face fleurettes sur fond foncé. Les rideaux sont également réversibles.
- 14- Mme LAVIE : je trouve l'ensemble trop romantique avec ses volants mais le coloris bordeaux et beige est très joli.
- 15- Et vous , monsieur, quel est votre avis ?
- 16- Oui, cela fait un peu mièvre. Ne pourrait-on pas enlever les volants ?
- 17- Mais bien sur, Aucun problème. Nous pouvons très bien enlever les volants, sans frais. Ainsi, vous aurez un ensemble personnalisé.
- 18- Dans ce cas c'est parfait combien coute t-il ?
- 19- Les trois pièces, couvre-lit et rideaux vous font 100 000 F.
- 20- Oh ! mais c'est cher !!
- 21- Il peut paraître cher. Madame, mais n'oubliez pas que vous avez un ensemble 3 pièces, personnalisé, de prestige et garni duvet ! D'ailleurs, pour vous être agréable, je vous propose de ne payer comptant qu'une partie du prix, le solde à crédit sans frais.
- 22- Mme LAVIE : Bon... alors, avec ces conditions,.... C'est d'accord, nous le prenons.
- 23- Le Vendeur.....

Travail à faire :

- 1)- Retrouvez les différentes phases de la vente. (Servez vous des numéros des répliques du dialogue pour les préciser).
- 2- Que pensez-vous des arguments du vendeur ? Sont-ils efficaces ? Pourquoi ?
- 3- que se passe t-il aux répliques 14 et 20 ?
- 4- Imaginez la réplique 23 (prise de congé)
- 5- Que pensez-vous du couple d'acheteurs ?
- 6- Quel a été le comportement du vendeur vis-à-vis du couple ? A quelles motivations sont-ils sensibles ?
- 7- Trouvez un autre argument pour la réplique 21, afin de convaincre les LAVIE.

UNIVERSITE DE DOUALA

ENSET

Concours d'entrée en 3^e année (Licence-marketing)

Épreuve professionnel de synthèse. 5h

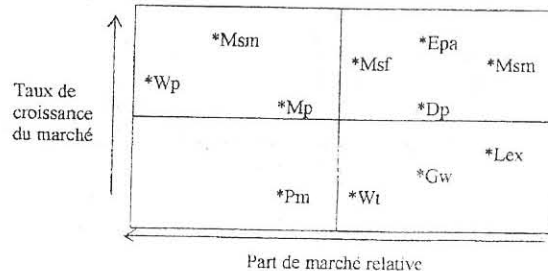
File 1:

The Company IMPRIM SA was created since fifteen years in Douala by three junior managers resulting from a great school of management. This company which operates/moves in the field of printing works and editing experienced a period of relative prosperity during the first decade of its existence.

However, because of recent entry of new competitors on this market, the company Imprim SA is confronted with difficulties which led its leaders to wonder about the future of this company which had resolutely taken the route of diversification. It is primarily for these reasons that the general manager requested the services of a cabinet of studies to make a study relating to the various categories of products currently manufactured and marketed by the company:

- Works of terminology (Wt)
- Lexicons (Lex)
- Generic works (Gw)
- Examination preparation annals (Epa)
- Magazines specialized in marketing (Msm)
- Store specialized in GRH (Ssg)
- Daily press (Dp)
- Weekly press (Wp)
- Monthly press (Mp)
- Paper mill (Pm)
- Magazines specialized in finances (Msf)

The works of the cabinet of study resulted in implementing a method of analysis of the activities of the company Imprim SA. Thus it was possible to pose the preliminary bases of a matrix which is presented thus



Work required:

- 1- Which is the name of the school which is at the origin of this matrix as well as the aim of this method?
- 2- Highlight the interest of each parameter (growth rate of the market and relative share of market) and specify the elements which make it possible to calculate them;
- 3- What are the characteristics of the categories of following categories of products: Examination preparation annals, Magazines specialized in marketing? Deduce from the strategic implications;
- 4- What are the principal limits of this method and how can one surmount them?

File 2:

Mr. Paul, salesman of the company ALPHA carried out the following performances during May:

- 102 keyboards of computer
- 280 mice
- 113 discs
- 81 central processing units

The annual fixed part of the wages of Paul amounts to 1 500 000 F.

Work required:

- 1 - Calculate the Paul wages for the month of May by taking account of the monthly premiums in appendix 1.
- 2 - What are the various systems of remuneration of a sales force? Briefly give their advantages and disadvantages in a table.
- 3 On the basis of appendix 2, evaluate the effectiveness of the three salesmen ones by carrying out calculations which you will consider useful and recommend the actions to be undertaken to improve the performances of each one of them.

Appendix 1:

Objective realization Produced	Superior Or equal 100%	Superior Or equal 105%	Superior Or equal 110%	Superior Or equal 111%
Keyboard of computer	22800	25900	30500	38100
Mouse	4500	6100	7600	9100
Hard disk	10700	13700	16800	21300
Central processing units	18300	213 00	25900	20500

The Objectives to reach to profit from the premium are formulated like it:

- Keyboard of computer: 100% of objective to carried out correspond to 100 sold parts
- Mouse: 100% of objective carried out correspond to 300 sold parts.
- Hard disk: 100% of objective carried out correspond to 100% sold parts
- Central processing units: 100% of objective carried out correspond to 80 sold parts

UNIVERSITE DE DOUALA

ENSET

Concours d'entrée en 3^e année (Licence-marketing)

Épreuve professionnel de synthèse. 5h

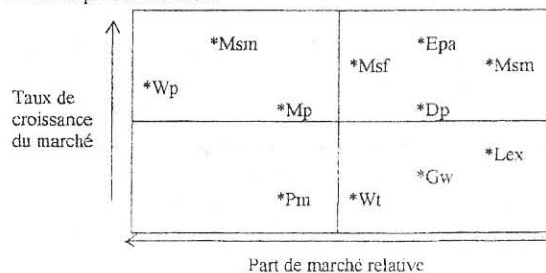
File 1:

The Company IMPRIM SA was created since fifteen years in Douala by three junior managers resulting from a great school of management. This company which operates/moves in the field of printing works and editing experienced a period of relative prosperity during the first decade of its existence.

However, because of recent entry of new competitors on this market, the company Imprim SA is confronted with difficulties which led its leaders to wonder about the future of this company which had resolutely taken the route of diversification. It is primarily for these reasons that the general manager requested the services of a cabinet of studies to make a study relating to the various categories of products currently manufactured and marketed by the company:

- Works of terminology (Wt)
- Lexicons (Lex)
- Generic works (Gw)
- Examination preparation annals (Epa)
- Magazines specialized in marketing (Msm)
- Store specialized in GRH (Ssg)
- Daily press (Dp)
- Weekly press (Wp)
- Monthly press (Mp)
- Paper mill (Pm)
- Magazines specialized in finances (Msf)

The works of the cabinet of study resulted in implementing a method of analysis of the activities of the company Imprim SA. Thus it was possible to pose the preliminary bases of a matrix which is presented thus



Work required:

- 1- Which is the name of the school which is at the origin of this matrix as well as the aim of this method?
- 2- Highlight the interest of each parameter (growth rate of the market and relative share of market) and specify the elements which make it possible to calculate them;
- 3- What are the characteristics of the categories of following categories of products: Examination preparation annals, Magazines specialized in marketing? Deduce from the strategic implications;
- 4- What are the principal limits of this method and how can one surmount them?

File 2:

Mr. Paul, salesman of the company ALPHA carried out the following performances during May:

- 102 keyboards of computer
- 280 mice
- 113 discs
- 81 central processing units

The annual fixed part of the wages of Paul amounts to 1 500 000 F.

Work required:

- 1 - Calculate the Paul wages for the month of May by taking account of the monthly premiums in appendix 1.
- 2 - What are the various systems of remuneration of a sales force? Briefly give their advantages and disadvantages in a table.
- 3 On the basis of appendix 2, evaluate the effectiveness of the three salesmen ones by carrying out calculations which you will consider useful and recommend the actions to be undertaken to improve the performances of each one of them.

Appendix 1:

Objective realization Produced	Superior Or equal 100%	Superior Or equal 105%	Superior Or equal 110%	Superior Or equal 11%
Keyboard of computer	22800	25900	30500	38100
Mouse	4500	6100	7600	9100
Hard disk	10700	13700	16800	21300
Central processing units	18300	213 00	25900	20500

The Objectives to reach to profit from the premium are formulated like it:

- Keyboard of computer: 100% of objective to carried out correspond to 100 sold parts
- Mouse: 100% of objective carried out correspond to 300 sold parts.
- Hard disk: 100% of objective carried out correspond to 100% sold parts
- Central processing units: 100% of objective carried out correspond to 80 sold parts

Appendix 2: Results of the three salesmen:

Elements of evaluation	Paul	Robert	Jean
A number of prospective customers contacted by telephone	140	180	220
Numbers return obtained	42	45	44
A number of orders carried out	4	9	15
Sales turnover carried out (in thousands of francs)	42685	54880	114335
A number of traversed kilometers	2000	1500	5000
Geographical sector	Center	Littoral	South

File 3: Sales technics

During a day of vocational training envisaged by house "TOULINGE", (textile specialist in articles for the house), a dialogue of sale is proposed to us:

The action took place in the ware house "TOULINGE".

The customers are Mr. and Mrs. LAVIE, of age 2 years and above, who made "a tour in the ware house".

- 1 The salesman: "Hello Madam, hello Sir, what can I do for you?"
- 2 Mrs. LAVIE: we will wish to choose a curtain and one covers bed for our room.
- 3 The salesman: But of course, Madam; do you have a preference for a style or another type of fabric?
- 4 Mrs. LAVIE: Yes we prefer the modern style the meterlised type, coordinated... you see?...
- 5 The salesman: Very well, Madam; please follow me? I will show you a unit coordinated "Wild rose" of very beautiful fabrication
- 6 Mrs. LAVIE: indeed it is not badly but I am afraid that it is banal...
- 7 M.LAVIE: you are right dear, I noticed the same one at Berard, last year...
- 8 Mrs. LAVIE: yes I remember...
- 9 It is possible that your friends have a coordinated unit but this one is new it belong to the last collection "prestige" from "Maggy of Sollanes". We have just received it
- 10 I do not remember any more very well of the model the berard...
- 11 Madam as you know it, an article of prestige remains engraved in the spirit.
- 12 Mrs. LAVIE: it is true I noticed that.
- 13 The salesman: you will be satisfied with this model. The bed-spread, entirely materlised, furnished sieeping bag, double face.1 face clear foliage on funds and 1 face flowerets on dark bottom. The curtains are also reversible.
- 14 Mrs. LAVIE: I find the whole too romantic with it wheels but the color Bordeaux wine and beige is very pretty.
- 15 And you, Sir, what is your opinion?
- 16 Yes, that made mièvre a little. Could we not remove the wheels?
- 17 But well, No problem. We can remove the wheels very well, without expenses. Thus, you will have a personalized unit.
- 18 In this case it is perfect how much does it cost?
- 19 The three parts, bed-spread and curtains will cost you 100 000 F.
- 20 Oh! But it is expensive!!

21 It can be expensive. Madam, but do not forget that you have a set of 3 unit, personalized, of prestige and furnished sleeping bag!
Moreover, to be pleasant for you, I propose to you to pay part by cash, the balance on credit without expenses.

22 Mrs. LAVIE: Good...then, with these conditions.... It agrees, we take it.

23 The Salesman.....

Work required:

- 1 - Find the various phases of the sale.(Serve as the numbers of the counterparts of the dialogue to specify them).
- 2 - What do you think of the arguments of the salesman think? They are effective? Why?
- 3 - What happened in the in counter in 14 and 20?
- 4 - Imagine the counterpart 23 (take a leave)
- 5 - What do you think about the couple who are purchasing?
- 6 - What was the behavior of the salesman in respect to the couple? With which motivations they are sensitive?
- 7 Find another argument for counterpart 21, in order to convince the LAVIE.