

Université de Douala

Concours d'entrée à l'ENSET 2014

Spécialité action commerciale (BTS)

Epreuve

T. Q. G.

I- Mini cas 1

La société de téléphonie mobile MTN, leader du marché camerounais, souhaite avoir une meilleure connaissance de ses clients afin d'améliorer ses prestations. C'est pourquoi, elle souhaite connaître les motivations de sa clientèle et mesurer sa satisfaction à propos des services qu'elle offre.

Vous êtes chargé d'étude dans entreprise. Le directeur général vous demande :

- 1- Elaborer un plan d'étude comprenant les différentes phases d'une étude de marché.
- 2- Déterminer la méthode de segmentation que vous pourriez facilement utiliser pour mesurer des variables liées au comportement d'utilisation des portables. Justifier votre choix.
- 3- Préciser les conditions d'efficacité d'une segmentation.

II- Mini cas 2.

L'entreprise COSMEFA est spécialisée dans la distribution des produits cosmétiques dans une ville Africaine. Elle souhaite pénétrer davantage ce marché durant les années prochaines pour renforcer sa position concurrentielle.

Pour réaliser ses objectifs, la société COSMEFA a réussi à collecter les données suivantes relatives à l'année 2013 :

- Estimation de la population de cette ville : 300 000 habitants ;
- Taux de pénétration de COSMEFA : 15% avec un chiffre d'affaires de 1 225 000 F.
- Chiffre d'affaires réalisé par l'entreprise leader PRIMA : 6 000 000 F.

Le directeur de cette entreprise vous demande d'effectuer les travaux suivants :

- Calculer le marché actuel de l'entreprise COSMEFA ;
- Calculer le marché actuel de la concurrence ;
- Calculer la part de marché relative de COSMEFA par rapport au leader ;
- Préciser les éléments pouvant permettre de calculer le marché potentiel de l'entreprise COSMEFA.

III- Mini cas 3.

Dans la plus part des pays africains, la force de vente joue un rôle essentiel dans le domaine commercial car les entreprises sont, le plus souvent, confrontées à des problèmes de mévente de leurs produits. Cet outil de communication et de vente nécessite de la part des vendeurs une certaine habilité et des compétences particulières.

La réussite de la force de vente repose à la fois sur des actions de formation, un système de rémunération motivant et une évaluation périodique des performances des vendeurs sur le terrain.

Pour obtenir des résultats performants, une entreprise se doit de mettre en place une structure particulière de la force de vente, d'opérer un suivi régulier de l'évolution des ventes et veiller à un bon système de motivation.

- 1 Quelles sont les qualités attendues d'un vendeur ?
- 2 Quels sont les systèmes de rémunération de la force de vente que peut mettre en œuvre une entreprise ? Quel est le système le plus intéressant pour le plus intéressant pour l'entreprise ?
- 3 Quelles sont les structures de la force de vente qu'une entreprise peut mettre en œuvre ?

IV- Questions.

- 1- Quelles stratégies peut-on adopter lorsqu'un produit est en phase de déclin ?
- 2- Qu'est-ce que la compétence distinctive d'une entreprise ?

Université de Douala

Concours d'entrée à l'ENSET 2014

Spécialité action commerciale (BTS)

Epreuve

T. Q. C.

Mini case 1

The mobile telephone company MTN, leader of the Cameronian market, wishes to have a better knowledge of its customers in order to improve its services. This is why, she wishes to know the motivations of her customers and measure their satisfaction in connection with the services which she offers. You are in charge of studies in a company. The chief executive officer asks you:

- 1 - To prepare a study plan including the various phases of a market study.
- 2 - To determine the method of segmentation which you could easily use to measure of the variables related to the behavior of the use of telephones. justify your choice.
- 3 - To specify the conditions of effectiveness of a segmentation.

II Mini case 2.

The Company COSMEFA is specialized in the distribution of the cosmetic products in an African city. She wishes to penetrate this market during the next years to reinforce her competitive position. To attain its objectives, the company as succeeded in collecting the following data relating to the year 2013: - Estimate of the population of this city: 300,000 inhabitants; - Penetration rate of COSMEFA: 15% with a turnover of 1,225,000 F. - Turnover carried out by the leader company PRIMA: 6,000,000 F. the director of this company asks you to carry out the following tasks:

- To calculate the current market of the company COSMEFA;
- To calculate the current market of competition;

- To calculate the relative market share of COSMEFA compared to the leader;
- To specify the elements that could permit the calculation of the market potential of the COSMEFA company.

III - Mini case 3.

In most parts of African countries, the sales force plays an essential role in the commercial field because the companies, generally, are always confronted with problems of price-cutting of their products. This communications and tool sales requires from the salesmen a certain ability and particular competences. The success of the sales force depends at the same an training background, attractive remuneration and a periodic evaluation of the performances of the salesmen in the field. To get better results, a company must set up a particular structure of the sales force, operate a regular follow-up of the evolution of the sales and ensure a good system of motivation.

- 1- What are the expected qualities of a salesman?
- 2- What are the systems of remuneration of the sales force which a company can implement? Which is the most interesting system for the company?
- 3- Which are the structures of the sales force which a company can implement?

IV-Questions.

- 1 - What strategies can one adopt when a product is in a phase of decline?
- 2 - What is the distinctive competence of a company?