

Universite de Douala

Concours d'entrée à l'ENSET

Spécialité action commerciale (Licence)

Epreuve professionnelle de synthèse

Serge Bikongo, âgé de 26 ans est un ancien chauffeur d'une société pétrolière, est un originaire de kribi, une ravissante petite ville balnéaire du Cameroun. La population permanente de cette région et d'environ 50 000 habitants. Celle-ci triple durant les congés (Juin, juillet et Août).

Bikongo a servi 7 ans dans une compagnie pétrolière après avoir achevé ses études secondaires, ensuite il est rentré chez lui en 2012. Il a décidé d'ouvrir une affaire parce qu'il ne pouvait trouver un bon emploi dans la région de Kribi. Il a fondé l'entreprise de nettoyage CLAIRE ET NETTE. Serge pensait que ses économies lui permettaient de débiter sans emprunter de l'argent. L'estimation de ses dépenses se composait de la manière suivante : 4 600 000 F pour un camion commercial d'occasion, 525 000 F pour une machine de nettoyage à vapeur adaptable aux tapis et aux meubles, 375 000 F pour un aspirateur commercial de forte puissance, 50 000 F pour des brosses et accessoires spéciaux, 75 000 F pour la fourniture initiale de produits de nettoyage et 200 000 F pour l'assurance et autres dépenses incidents. Ce total de 5 825 000 F permettait à Serge de conserver environ 2 800 000 F pour couvrir ses dépenses ordinaires pendant la période de lancement de son entreprise.

Une des raisons pour lesquelles Serge a choisi ce type d'activité tient à son expérience de travail antérieure. A 16 ans Serge avait travaillé pendant les congés pour Joe Blanc. Blanc dirigeait la seule entreprise de nettoyage de moquette de Kribi. Il existe une autre entreprise à Kribi. Mais la rumeur prétend qu'elle est au bord de la faillite. Blanc vente la qualité de son travail et peut compter sur une clientèle loyale. Spécialisé dans le nettoyage des tapis d'intérieur, M. Blanc s'est construit une forte base de clients. Pendant 35 ans, la source principale de développement, outre les recommandations des détaillants, a été la satisfaction des clients qui informaient leurs amis de la qualité du service de M. Blanc. La réputation est si grande que les magasins de meubles et de tapis de Kribi recommandent toujours l'entreprise de Blanc pour l'entretien préventif des tapis et des meubles de qualité. Blanc possède souvent des clefs des plus belles maisons de Kribi pendant des mois, lorsque les propriétaires sont absents et réclament ses services. En fait, les clients sont si fidèles qu'une marque nationale de nettoyage de tapis Vita-Clean, ne put lui faire concurrence. Même les réductions de prix ne furent pas une arme efficace contre M. Blanc.

Bikongo sentait qu'il connaissait le travail aussi bien que M. Blanc. Ayant travaillé chez lui pendant de nombreuses années, Bikongo était impatient d'atteindre son objectif de chiffre d'affaires de 40 000 000 par an, pensant que cette somme lui fournirait un mode de vie confortable à Kribi. Conscient des opportunités de nettoyage des tapis et moquettes dans les commerces, des motels ou immeubles de bureaux. Bikongo pensait que le volume des ventes disponible n'était que de 16 000 000 F parce que la plupart de ces commerces avaient déjà leur propre service de nettoyage. Tel qu'il voyait la chose, sa seule opportunité était de faire une concurrence directe avec Blanc.

Pour se lancer, il dépensa 800 000 de publicité dans le journal local ; Avec cet argent, il acheta deux grandes annonces publicitaires et 52 semaines de publicité quotidienne dans la section des petites annonces, dans la rubrique services résidentiels Divers. Il ne lui restait plus qu'à peindre une affiche sur son camion et attendre le « décollage de son affaire ».

Bikongo eut quelques clients et réussit à gagner environ 100 000 F par semaine. Bien sûr, il espérait beaucoup plus. Ses clients étaient généralement des habitués de Blanc qui, pour une raison ou pour une autre (généralement des taches ou des invités), ne pouvaient attendre les deux semaines de délai imposés par Blanc. Tout en admettant que le travail de Bikongo était de la même qualité que celui de M. Blanc, ces clients préféraient l'image de soin et de qualité de Blanc. Parfois, Bikongo reçut plu de travail qu'il n'en pouvait supporter. Cet afflux survint en avril et mai, lorsque propriétaires des maisons de passage préparaient les congés. Le même afflux survint en septembre et en octobre lorsque les cases de passage ferment à la fin des congés. Pendant ces mois, Bikongo réussit à gagner environ 100 000 à 120 000 par jour en travaillant 10 heures.

Vers la fin de cette première année décourageante, Bikongo envisagea de se retirer. Bien qu'il détestait l'idée de quitter Kribi, il ne pouvait entrevoir aucun moyen de suivre dans le monde du nettoyage des meubles et des tapis à kribi. M. Blanc contrôlait l'ensemble du marché résidentiel, excepté en haute saison et pour les personnes qui avaient besoin d'un nettoyage d'urgence.

Effectuer une analyse de la situation, poser un diagnostic et proposer à M. Bikongo une solution pour relancer de son activité.

Universite de Douala

Concours d'entrée à l'ENSET

Spécialité action commerciale (Licence)

Epreuve professionnelle de synthèse

Serge BIKongo, aged 26 years, is a former driver of a petroleum company, in which he has worked for seven years after finishing his secondary school studies. He hails from Kribi, an exciting and a charming small town in Cameroon with an estimated and permanent population of about 50 000 inhabitants.

In 2012, after his return to his home town, Serge Bikongo decided to turn Business. To this effect, he created a cleaning company, CLAIRE et NETTE. The latter thought that his saving could enable him to start without borrowing money. The estimates of his expenditure composed the following: a second-hand commercial truck; 4 600 000F; a vapour cleaning machine adapted to carpets and furniture; 525 000F; Commercial vacuum cleaner of high quality; 375000F. Supply of initial cleaning products 75 000F and insurance and other incidental expenses 200 000F. This total of 5 825 000F made it possible for Bikongo to preserve approximately 2 800 000F to cover his ordinary expenditure during the launching period of his company.

One of the reasons why Bikongo chose this type of activity was due to the fact that he had a some experience in the domain. At the age of 16, Bikongo used to work during holidays for Joe BLANC. The latter was at the head of a flourishing cleaning company in Kribi. The only company which could compete with him was at the edge bankruptcy. Joe BLANC was spoke highly of the quality of his services and hostess could count much on his faithful customers. Spécialised in the cleaning of carpets, he build a power.

Bikongo had some customers and been succeeded to gain approximately 100 000 F per week. Of course, he hoped much more. His customers were generally accustomed to Mr Blanc which, for a reason or for another (generally of the spots or the guests), could not wait

the two weeks of time impose by BLANC. While admitting that the services of Bikongo were same quality as that of Mr. Blanc, his customers preferred the image of care and quality of Mr Blanc. Sometimes, Bikongo had much work that he could not be done with. This surge occurred in April and May, when houses owners prepared for holidays. The same surge occurred in September and in October when holydays were overs. During these months, Bikongo succeeded in gaining approximately 100 to 120 per day by working 10 hours. Towards the end of this first discouraging year, Bikongo planned to be withdraw. Although he hated the idea to leave Kribi, he could not foresee any means of following in the world of the cleaning of the furniture and carpets in kribi. Mr. Blanc controlled the whole of the residential market, except in peak season and for the people who needed an emergency cleaning.

To carry out an analysis of the situation, to pose a diagnosis and to suggest to Mr. Bikongo a solution to start his activity again.