

EXAMEN DU B.E.P COMMERCIAL
BURKINA FASO

 SESSION DE 2019

 Unité – Progrès – Justice

**SPECIALITE : ADMINISTRATION COMMERCIALE
 ET COMPTABLE**
EPREUVE DE GESTION DES RELATIONS COMMERCIALES

(calculatrice non programmable autorisée)

Durée : 02 heures

Coefficient : 02

La laiterie du Faso est une unité de fabrication de produits laitiers implantée dans la ville de Ouahigouya.

Elle vous reçoit pour un essai de deux (2) mois à son service commercial et vous confie ce jour les tâches indépendantes suivantes :

1^{ère} tâche : Analyse des résultats d'une étude de marché (8 points)

Le Directeur commercial de la laiterie du Faso, conscient de la forte concurrence qui existe sur le marché des produits laitiers, souhaite adapter son offre aux besoins du marché afin de conforter sa position face à la concurrence. Il a réalisé à cet effet un sondage sur un échantillon de 500 consommateurs de ses produits afin d'apprécier leur niveau de satisfaction sur quatre (4) aspects de son offre à savoir le conditionnement des produits, leur disponibilité, leur qualité et leur prix.

Ce sondage a donné les résultats suivants :

| | Conditionnement des produits | Disponibilité des produits | Qualité des produits | Prix des produits |
|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|
| Nombre de sondés satisfaits | 215 | 289 | 452 | 400 |
| Nombre de sondés non satisfaits | 285 | 211 | 48 | 100 |

Travail à faire

- 1- Dites en vous justifiant si l'étude est qualitative ou quantitative ? **(1 pt)**
- 2- Déterminez, pour chaque aspect étudié de l'offre, le pourcentage des sondés satisfaits et le pourcentage des sondés non satisfaits. **(4 pts)**
- 3- Sachant que le seuil que la laiterie du Faso s'est fixé est d'avoir au moins 80% de satisfaction de sa clientèle pour chacun de ces aspects de l'offre étudiés, identifiez en vous justifiant, les différents aspects de l'offre qui nécessitent une adaptation aux besoins des consommateurs. **(2 pts)**
- 4- Définissez deux (2) techniques que la laiterie du Faso peut mettre en œuvre pour développer son marché. **(1 pt)**

2^{ème} tâche : Analyse des statistiques de vente (12 points)

Le Directeur commercial de la laiterie du Faso met à votre disposition les données suivantes relatives à la répartition des ventes par zone de la laiterie du Faso et de ses concurrents au cours de l'année 2017.

Répartition des ventes par zone (en milliers de francs CFA)

| | Zone 1 | Zone 2 | Zone 3 | Zone 4 | Zone 5 |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Vente de la laiterie du Faso | 15 200 | 2 400 | 4 500 | 3 100 | 1 800 |
| Vente des concurrents de la laiterie | 20 800 | 3 500 | 1 800 | 2 100 | 1 600 |

Travail à faire

- 1- Représentez l'histogramme de la répartition des ventes de la laiterie du Faso par zone. **(3 pts)**
Echelle : abscisse : 2 cm → 1 zone ; ordonné : 1 cm → 1 000 milliers de F CFA.
- 2- Déterminez la part de marché de la laiterie du Faso en 2017 et interprétez le résultat obtenu. **(2 pts)**
- 3- a- Calculez les taux de répartition des ventes par zone de la laiterie du Faso en 2017. **(2,5 pts)**
b- Interprétez le résultat obtenu pour la zone 3. **(1 pt)**
- 4- On prévoit en 2018 une hausse des ventes totales sur le marché de 10% et une baisse des ventes des concurrents de la laiterie du Faso de 2% par rapport aux ventes de 2017.
Déterminez :
 - a- les ventes totales prévisionnelles de la laiterie du Faso en 2018. **(2 pts)**
 - b- le taux d'évolution prévisionnel des ventes totales de la laiterie du Faso de 2017 à 2018. **(1,5 pts)**