

**SPECIALITE : ADMINISTRATION COMMERCIALE
ET COMPTABLE**

EPREUVE DE GESTION DES RELATIONS COMMERCIALES
(Calculatrice non programmable autorisée)

Durée : 2 heures
Coefficient : 02

« Planète Beauté » est une société de distribution de produits cosmétiques locaux et importés.

La société a son siège à Ouagadougou et des succursales dans neuf (9) autres villes du Burkina.

Vous intégrez la société pour un essai de trois (3) mois. Le responsable commercial vous associe aux activités suivantes :

1^{ère} activité : Exploitation des statistiques de ventes (11 pts)

Le responsable met à votre disposition les informations suivantes :

- les chiffres d'affaires (CA) réalisés par ville dans les différentes zones au cours du premier semestre de l'année 2015 :

Tableau des chiffres d'affaires (CA) au 1^{er} semestre 2015

Zone	Ville	CA 1 ^{er} semestre 2015 en F	Zone	ville	CA 1 ^{er} semestre 2015 en F
A	Ouagadougou	7 500 000	C	Fada	2 200 000
	Bobo-Dioulasso	5 000 000		Kaya	1 750 000
B	Koudougou	2 900 000		Koupéla	1 450 000
	Ouahigouya	2 950 000		Dori	1 300 000
	Banfora	3 400 000		Manga	1 900 000
			Total pour les 10 villes	30 350 000	

- les taux d'évolution des chiffres d'affaires du 1^{er} au 2^{ème} semestre 2015 de chaque ville.

Ville	Ouaga	Bobo	Koudougou	Ouahigouya	Banfora	Fada	Kaya	Koupéla	Dori	Manga
Taux	-8%	10%	20%	-5%	1%	-2%	1,5%	- 7%	4%	-6%

- 1) Calculez le chiffre d'affaires (CA) réalisé au 2^{ème} semestre 2015 :
 - a) par ville, (5 pts)
 - b) par zone (1,5 pt)
 - c) pour l'ensemble des dix (10) villes. (0,5 pt)

- 2) «Planète Beauté » s'était fixé comme objectif d'accroître son chiffre d'affaires global de 1,2% du 1^{er} semestre au 2^{ème} semestre 2015.
Cet objectif a-t-il été atteint ? Justifiez-vous par des calculs. (2 pts)

- 3) «Planète Beauté » décide sponsoriser la présentation d'une émission sur la chaîne de télévision nationale en plus des actions promotionnelles périodiques des ventes qu'elle réalise. Définissez :
 - a) la promotion des ventes, (1 pt)
 - b) le sponsoring. (1 pt)

2^{ème} activité : Enquête commerciale (09 pts)

Le responsable commercial souhaite prendre en compte les attentes des clients pour mieux les satisfaire. Il décide de réaliser une enquête au moyen d'un questionnaire et vous associe à son élaboration.

Travail à faire :

- 1) Rédigez une question :
 - a) ouverte pour recueillir l'avis des clients sur la qualité des produits proposés, (2 pts)
 - b) fermée pour recueillir la fréquence des fréquentations des clients, (2 pts)
 - c) à choix multiples (quatre choix) pour connaître l'avis des clients sur le niveau des prix des produits de « Planète Beauté ». (2 pts)

- 2) Citez trois (3) méthodes possibles pour administrer le questionnaire. (3 pts)