

**SPECIALITE : ADMINISTRATION COMMERCIALE
ET COMPTABLE**

EPREUVE DE GESTION DES RELATIONS COMMERCIALES

(Calculatrice non programmable autorisée)

Durée : 02 heures

Coefficient : 02

Faso Business Center (FBC) est une unité de distribution de matériel informatique, de téléphones portables et de prestation de services divers (transfert d'argent, vente de recharges téléphoniques) implantée dans la ville de Bobo-Dioulasso.

Elle dispose de deux (2) points de vente dans cette ville (PDV1, PDV2).

FBC vous a reçu pour un stage de deux (2) mois à son service commercial et vous confie ce jour les activités suivantes :

1^{ère} activité : Exploitation des statistiques de vente (12 points)

Le Directeur commercial de la FBC met à votre disposition les données suivantes relatives aux ventes des différents produits à ses différents points de vente au cours des cinq (5) dernières années.

Répartition des ventes de la FBC par produit et PDV en milliers de francs CFA.

Ventes		Année				
		2013	2014	2015	2016	2017
PDV1	Matériel informatique	5 200	6 100	6 050	8 300	9 200
	Téléphone portable	12 500	14 300	13 400	16 700	18 800
	Prestation de service	2 500	2 800	3 300	7 400	10 800
PDV2	Matériel informatique	3 800	2 700	3 500	5 200	6 100
	Téléphone portable	7 800	8 780	9 100	12 300	15 100
	Prestation de service	1 700	1 800	2 050	2 400	4 200

Travail à faire

- 1- Représentez le diagramme en bâtons des ventes de matériel informatique au PDV1 de la FBC au cours des cinq (5) dernières années. **(5 pts)**
Echelle : abscisse : 2 cm → 1 an ; ordonné : 1 cm → 1 000 milliers de F CFA.
- 2- Déterminez :
 - a- les ventes totales de la FBC en 2017. **(1 pt)**
 - b- les ventes totales de matériel informatique par la FBC en 2016. **(1 pt)**
- 3- Calculez et interprétez :
 - a- le taux d'évolution des ventes de téléphones portables au point de vente 2 (PDV2) de 2016 à 2017. **(1,5 pts)**
 - b- le taux d'évolution des ventes totales du PDV1 de 2014 à 2015. **(1,5 pts)**
- 4- a- Calculez les taux de répartition de ventes totales de la FBC entre le PDV1 et le PDV2 en 2017. **(1 pt)**
 - c- Interprétez le résultat obtenu pour le PDV1. **(1 pt)**

2^{ème} activité : Exploitation de fichiers (8 points)

Le Directeur commercial de la FBC souhaite améliorer la compétitivité de l'unité. Il décide entre autres de créer un fichier fournisseur qui va lui permettre de suivre ses relations avec les fournisseurs.

Travail à faire

- 1- Définissez le fichier fournisseur. **(1 pt)**
- 2- Donnez quatre (4) informations pouvant figurer dans ce dossier. **(2 pts)**
- 3- Donnez trois (3) utilisations de ce fichier. **(3 pts)**
- 4- Comment la tenue de ce fichier peut-il contribuer à améliorer la compétitivité de Faso Business Center ? **(2 pts)**