

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

(Calculatrice non programmable autorisée)

Coefficient : 02

Durée : 02 heures

La société « Burkina secours » commercialise des équipements de sécurité pour logements et bâtiments administratifs. La technologie comprend entre autre des systèmes d'alarmes, d'alerte en cas d'intrusion, de détection de mouvements, de surveillance à distance, de localisation des intrusions.

**Dossier 1** : La rédaction du questionnaire

Avant de se lancer sur le marché dans la région du Nord, la société vous demande de mener une étude de marché pour une éventuelle segmentation des clients.

**Travail à faire :**

- 1- Quel est l'intérêt : (2 pts)
  - a- d'une étude de marché ?
  - b- d'une segmentation des clients ?
- 2- Elaborer le questionnaire partiel de collecte des informations en respectant le plan suivant : (6 pts)
  - a- une introduction (4 lignes maximum) ;
  - b- cinq (05) questions qui porteront sur :
    - une question fermée sur la société ;
    - une question ouverte sur le produit ;
    - une question alternative sur les prix ;
    - une question à choix multiples sur la technologie proposée (3 choix) ;
    - une question fermée sur l'activité professionnelle du client.
  - c- une conclusion.
- 3- Evaluer le budget nécessaire pour mener cette collecte d'informations en sachant que l'activité a engendré les charges suivantes : (2 pts)
  - élaboration et conception de l'exemplaire du questionnaire : 22 500 F ;
  - reprographie : le questionnaire comporte 3 pages, et la page coûte 25 F ;

- 3 enquêteurs sont rémunérés à 15 000 F par personne et par jour pendant 10 jours ;
- au total, 900 questionnaires ont été distribués.

**Dossier 2 : La connaissance du marché**

L'étude de marché complète menée dans la région en 2020 révèle les besoins suivants en équipements de sécurité :

- 52 000 logements collectifs ont été recensés. Seulement 14% envisagent une possibilité de s'équiper ;
- 5 610 logements privés sont à équiper ;
- 2 400 bâtiments administratifs nouveaux seront tous équipés et 20% de bâtiments anciens rénovés. Les anciens bâtiments sont au nombre de 8 550 et seulement les rénovés sont à équiper ;
- 2 000 autres demandes d'équipement ont été enregistrées mais sollicitent une réduction de prix ;
- Le prix d'un équipement complet est fixé à 180F et l'abonnement mensuel obligatoire à la télésurveillance de 10 F par équipements (les prix sont estimés en milliers de francs).

**Travail à faire :**

- 1- Donner la différence qu'il y a entre le marché potentiel et le marché réel d'une entreprise. (1 pt)
- 2- Estimer le marché potentiel global des équipements de sécurité dans la région du Nord (en quantité). (4,5 pts)
- 3- En 2020, « Burkina secours » a installé 16 700 équipements et abonnements, ce qui représente 20% du marché réel de la profession. (3 pts)
  - a- Calculer le chiffre d'affaires réalisé par « Burkina secours » en 2020.
  - b- Déterminer le marché réel de la profession.
- 4- Evaluer le chiffre d'affaires prévisionnel en 2021 de « Burkina secours » s'il espère améliorer ses ventes de 25% par rapport à 2020. (1,5 pt)