



مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

Direction Recherche et Ingénierie de la Formation

Examen de Passage (CDJ)
Session Juin 2008

Filière : Agent technique de vente

Corrigé: Théorie

Durée : 4 heures.

Barème : 60 points

Dossier N°1 : (23 points)

A- (15 points)

1. Indiquer la signification de chaque numéro de flèche : (5 pts)

- | | |
|---|--|
| 1 Barre de titre | 8 Fenêtre du document |
| 2 Barre des menus | 9 Sélection des modes d'affichage |
| 3 Barre d'outils «standard» | 10 Barre d'état |
| 4 Barre d'outils «mise en forme » | 11 Barres de défilement |
| 5 Accès aux autres boutons | 12 Barre de fractionnement de la fenêtre |
| 6 Règle horizontale | 13 Marque de paragraphe |
| 7 Barre de sélection (entre le cadre et le texte) | 14 Marque de fin de document |

2. Définir les concepts suivants : (4 pts)

- La feuille de calcul : document permettant d'enregistrer et de manipuler des données. Elle se présente sous la forme d'un quadrillage rectangulaire (Excel : 256 colonnes sur 16384 lignes, étiquetées de A à Z, puis AA à AZ, BA à BZ... et de 1 à 16384).
- La cellule : est l'unité de base, c'est à dire l'intersection d'une ligne et d'une colonne dans laquelle sont enregistrées des données sous forme de texte, de nombre ou de formule. Une cellule est référencée par une lettre et un N° ou même par un nom.
- Les classeurs : permettent d'organiser plusieurs feuilles de calcul et/ou graphique d'un même travail.
- La formule de calcul : est une expression arithmétique et/ou logique construite à partir des règles de gestion, permettant d'exprimer les relations existant entre les données, d'effectuer des opérations et générer des résultats (SOMME - MOYENNE – MIN – MAX)
- La table : Une table est un regroupement de données élémentaires. Une table est formée de lignes et de colonnes.
- Le champ : Une table est décrite par des caractéristiques que l'on appelle les champs
- La requête : c'est le résultat de l'interrogation d'une base de données
- La clé primaire : Une clé primaire est un champ ou si nécessaire plusieurs champs permettant d'identifier de manière unique une ligne dans une table

3. (6 pts)

a- =MOYENNE(B2:D2) (1.5 pts)

b- (1.5 pts) 0.5 par module

Module informatique : Cellule B5=MOYENNE(B2 :B4)

Module statistique : Cellule C5= MOYENNE(C2 :C4)

Module calculs commerciaux : Cellule D5= MOYENNE(D2 :D4)

c- (1.5 pts) =MAX(D2:D4)

d- (1.5 pts) =MAX(E2 :E4)

B- Répondre aux questions suivantes : (8 pts)

1- Nommez les six principales fonctions exercées par le vendeur. (3 pts)

2- Etant un vendeur stagiaire au magasin CHAUSS'TOUT ; décrivez votre attitude dans les situations présentées ci-dessous : (5 pts) accepter les réponses reposant sur des attitudes favorables au bien être du client

- « un client arrive, il n'a pas l'air content, il bougonne »
- « une dame arrive, tête baissée, elle n'ose pas regarder les vendeurs »
- « M.SAISSI a essayé plusieurs paires et n'est toujours pas content de ses chaussures. »
- « Mme. Kamilia, une vieille cliente, n'arrête pas de raconter sa vie »
- « Mme RAFI veut acheter des rollers à son petit-fils. Elle n'y connaît rien. »

Dossier N°2 : (23 points)

1. L'entreprise exerce un double rôle : économique et social, développer ses rôles dans une dizaine de lignes ? (3 pts) la production écrite du stagiaire doit être claire et sans faute d'orthographe et mentionner le rôle social et économique de l'entreprise

2. Il existe deux types de croissance de l'entreprise ; la croissance interne et la croissance externe.

a- Définir chaque type de croissance (2 pts)

b- Préciser les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elle. (4 pts)

3. Lisez le document suivant et répondez aux questions :

a. Expliquez les termes et les expressions soulignés (6 pts)

b. Qu'est ce que la phase marketing ? connaissez vous d'autres phases ? (4 pts)

c. Expliquer le passage suivant : « Cette phase est caractérisée par le passage des techniques agressives de vente à la volonté de satisfaire les besoins des consommateurs. Le client occupe le centre de la réflexion économique de l'entreprise ». (4 pts)

Dossier N°3 : (14 points)

1- Mme NAJAT vous propose de prendre connaissance du document 1 et de répondre aux questions qu'elle a formulées. (4 pts)

a) A quel moment le vendeur doit-il présenter le prix ? (2 pts)

Le vendeur doit présenter le prix le plus tard possible dans la négociation, lorsque toute l'argumentation est terminée, lorsqu'il sent que le client éprouve un désir d'achat.

b) N'y a-t-il pas des cas où le vendeur doit parler rapidement du prix ? (2 pts)

Le vendeur doit parler rapidement du prix dans celui-ci constitue un argument de vente par rapport à la concurrence, lorsque le vendeur doit identifier rapidement la somme que le client peut engager

- 2- Mme NAJAT vous soumet en outre 4 situations et vous demande de définir la technique de réfutation et donner les caractéristiques de chaque technique. (10 pts)

N° de la situation	Technique utilisée	Caractéristiques de la technique
1	L'addition	On fait suivre immédiatement le prix d'une succession d'avantages, que l'on additionne les uns aux autres
2	La multiplication	Grossir les avantages procurés par l'achat d'un produit ou d'un service en les multipliant par la durée d'utilisation
3	La division	Elle consiste à diviser le prix du produit par sa durée d'utilisation
4	La soustraction	Montrer au client tous les avantages qu'il perd s'il n'achète pas le produit ou le service

Visitez notre site web : www.forumofppt.com

Visitez notre site web : www.info-ofppt.com

Notre Page Facebook : www.facebook.com/forum.ofppt

Notre Page Facebook : www.facebook.com/infoofpptrss