

*Brevet de Technicien Supérieur*

**COMMERCE INTERNATIONAL**  
à référentiel commun européen

**U51 – Prospection et suivi de clientèle**

**CORRIGÉ** -

*Setalg*  
France

**Partie 1 (32 points)**

**1.1 Présentez l'intérêt pour SETALG de participer au Salon In-Cosmetics Asia.**  
(5 pts)

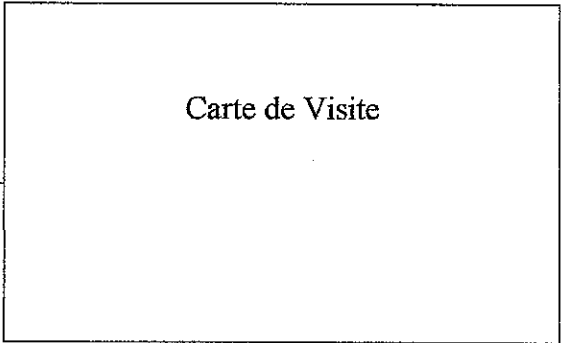
Les intérêts :

- Notoriété et régularité du salon au niveau mondial
- Un salon de niche qui couvre bien la zone ciblée, 96% des visiteurs sont asiatiques
- Un Salon professionnel spécialisé sur les matières premières qui correspond au profil de SETALG
- Un grand nombre de visiteurs qui recherchent des produits et ingrédients de qualité
- Le Japon arrive en 6<sup>ème</sup> position en termes de visiteurs
- L'organisateur propose des conférences et ateliers qui permettent de connaître les tendances du marché.
- Permet également de faire une veille commerciale, concurrentielle et technologique sur les nouveautés (232 exposants)
- L'organisateur REED assure une campagne de promotion auprès des scientifiques d'Europe et d'Asie
- Permet de développer son CA et sa part de marché

**1.2 Présentez le modèle de la fiche prospect qui sera utilisée lors du salon et qui permettra de qualifier une base de données de contacts (annexes 1, 2 et 3). (6 pts) -voir page suivante-**

# FICHE PROSPECT

Salon : \_\_\_\_\_  
Du \_\_\_\_ au \_\_\_\_\_ 2010  
Auteur de la fiche \_\_\_\_\_  
Date du contact : \_\_\_\_\_



Identification de l'entreprise: prospect  
Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_  
Pays : \_\_\_\_\_  
Tel : \_\_\_\_\_ fax : \_\_\_\_\_ courriel : \_\_\_\_\_  
Site internet : \_\_\_\_\_

Type d'activité :  
-importateur  grossiste  détaillant  Agent  fabricant   
Secteur géographique couvert :  
Local  National  International  quels pays \_\_\_\_\_  
Intérêts pour :  
Produits Cosmétiques  Exfoliants  Lotions   
Crèmes pour envelopper le corps  Masques   
Clientèle visée :  
SPA  Instituts

Langue commerciale : \_\_\_\_\_  
Résumé du contact : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Documentation : remise  à envoyer   
Echantillons : remis  à envoyer

Autre suite à donner : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## CIE5PSC

### 1.3 Listez les éléments principaux qui figureront dans cet encart. (6 pts)

- Nom : **SETALG – Société d'Exploitation et de Transformation des ALGues**
- Coordonnées (adresse, téléphone, fax, courriel, site web).
- Position de leader européen en production, transformation et distribution d'algues et d'ingrédients naturels.
- Depuis 25 ans, la société crée et innove pour proposer à la vente une large gamme de produits naturels (algues, crèmes pour envelopper le corps, exfoliants, lotions nettoyantes, boues, mousse, masques, emplâtres et sels de bains...) applicables à de nombreux types de soins en cabines.
- SETALG peut concevoir, adapter, transformer et personnaliser tout soin pour répondre aux besoins exacts de ses clients, en gros ou en conditionnements personnalisés individuels.
- Les produits SETALG sont distribués en Asie par CEN.
- Phrase invitant à venir essayer les nouveaux produits sur le stand N°----- Hall-----, In-Cosmetics ASIA – SEOUL- 12-14 octobre 2010

### 1.4 Calculez le budget global de ce salon (annexe 4). (4 pts) 2 personnes, 6 nuits, 7 jours

Éléments	Calcul	€	KRW
Voyage			
- billets d'avion	2 *732	1 464	
- train	2 *150	300	
Hôtel	6 *2 * 250 000		3 000 000
Repas	7 *2 * 40 000		560 000
Location de voiture			375 000
<i>Total frais en KRW</i>			
<i>Conversion de devises</i>	3 935 000 / 1 752	2 246	3 935 000
Stand			
- inscription		235	
- réservation	9 *212	1 908	
Echantillons		1 000	
Communication		500	
Total en euros		7 653	

### 1.5 Calculez le montant de l'indemnité attendue de la Coface (annexes 5 et 6). (2 pts)

$$\begin{aligned}
 & (130\,000\ \text{€} - (100\,000\ \text{€} * 7\%)) * 65\% \\
 & = 123\,000\ \text{€} * 0.65 \\
 & = 79\,950\ \text{€}
 \end{aligned}$$

### 1.6 Procédez à la liquidation définitive du dossier par la Coface. Vous effectuerez les calculs nécessaires. (4 pts)

## CIE5PSC

Année	Budget réel	Budget garanti	CA	Amort Tx %	Solde	Indemnité Reversement	Prime
Garantie							
Année 1	130000	130000	100000	7000	123000	79950	3600
Totaux	130000	130000	100000	7000	123000	79950	3600
Garantie							
Année 2			200000	14000		14000	
Année 3			400000	28000		28000	
Total						42000	
Solde						+ 37950	

L'entreprise reverse à la Coface 37 950 €

- 1.7 Calculez le chiffre d'affaires cumulé qu'il aurait fallu réaliser pour reverser l'intégralité de l'indemnité provisionnelle perçue. (2 pts)**

$$79\,950 \text{ €} / 0.07 = 1\,142\,142.80 \text{ €}$$

- 1.8 Commentez les résultats obtenus en justifiant l'intérêt pour SETALG d'avoir souscrit une assurance prospection. (3 pts)**

Intérêt :

- bénéficier d'une couverture des risques liés à l'opération de prospection en Corée
- les indemnités non remboursées, 37 950 €, restent acquises à l'entreprise.
- cette somme permet de couvrir une partie des dépenses engagées et compense la prime d'assurance.
- soulager la trésorerie.
- pas d'intérêts sur les remboursements.

### **Partie 2 (19 points)**

- 2.1 Élaborez une fiche conseil structurée sur les aspects socio-culturels au Japon (annexe 8). (7 pts)**

Préparation :

- définir avec précision les objectifs de la mission
- vérifier la fonction des intervenants
- préparer avec soin RDV et horaires
- envoyer au préalable une documentation de la société et des produits en japonais de préférence ou en anglais
- faire appel à un interprète et préparer les interventions avec ce dernier

Usages-présentation-formalisme :

- échanger cartes de visites (cartes : format américain : 5,5 x 9 cm)
- lire sa carte et la tenir à deux mains
- être ponctuel mais pas trop en avance
- avoir une tenue correcte et mener des discussions sérieuses

Comportement :

- prendre en compte le fait que :
  - o le japonais est méthodique et soucieux des détails

## CIE5PSC

- les hochements de tête et interjections montrent qu'ils sont attentionnés, mais cela ne signifie pas qu'ils soient pour autant d'accord
- le silence n'est pas négatif ; il correspond à une période de réflexion
- la mentalité japonaise allie consensus et modération
- le respect de la hiérarchie est de mise mais l'implication des subordonnés est plus grande
- le japonais accorde de l'importance à la confiance

### Négociation et suivi des relations :

- ne pas se contredire l'un l'autre
- préciser fonction et objet de la mission
- prendre des notes et reformuler si nécessaire
- repérer les preneurs de décisions qui ne sont pas obligatoirement ceux qui prennent souvent la parole
- en général aucune décision n'est prise en fin d'entretien, mais une fois prise, l'exécution est rapide et efficace
- les négociations sont souvent longues
- nécessité d'avoir une attitude et des propos modérés
- reprendre contact (par écrit) – remerciements, précisions
- les Japonais accordent de l'importance à la qualité, au respect des délais, au service après-vente

### Cadeaux – repas d'affaires

- les Japonais accordent de l'importance aux cadeaux, de préférence typiquement français et emballés avec beaucoup de soin
- être invité dans un restaurant traditionnel est un gage d'estime
- la soirée se prolonge souvent dans un bar ou un Karaoke mais elle se termine en général avant minuit

## 2.2 Précisez quels sont les avantages et les inconvénients pour SETALG d'avoir recours à un importateur-distributeur. (6 pts)

### Avantages :

- prise en charge de la prospection
- prise en charge de la distribution
- assure seul la gestion administrative et commerciale, le stockage et le SAV
- simplifie les opérations logistiques de l'exportateur

### Inconvénients :

- fait écran entre l'exportateur et le marché
- perte de la maîtrise de la politique commerciale et de l'image de marque.
- dépendance vis-à-vis de la performance de l'importateur

## 2.3 Présentez les critères d'évaluation et les modalités de contrôle de l'activité du partenaire japonais. (6 pts) :

### Modalités de contrôle

- établir un business plan annuel pour ainsi cadrer son activité (objectifs quantitatifs annuels par exemple)

## CIE5PSC

- rédiger un contrat avec des clauses précises (confidentialité, zone géographique, non-concurrence...)
- rendre visite régulièrement au distributeur
- vérifier la régularité des remontées d'information (reporting...)
- s'assurer de la qualité de la veille commerciale par le distributeur

### Critères d'évaluation

- le chiffre d'affaires réalisé avec ce partenaire (global et par produit) et son évolution
- la régularité des commandes
- le respect des échéances de paiement
- les efforts de communication fournis (nombre de parutions, plaquettes, retombées rédactionnelles, participation à des manifestations commerciales, etc.)

### Partie 3 (9 points)

**3.1 Calculez les ratios présentés en annexe 7 pour les années 2008 et 2009.**  
(4 pts)

<b>Ratios</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Indépendance financière	0,88	0,6
Autonomie financière	0,51	0,4
Solvabilité générale	2,05	1,67
Liquidité générale	1,59	1,85
Equilibre actif	0,66	0,61
Equilibre financier	1,71	1,72

**3.2 Commentez les résultats obtenus à la question 3.1.** (3 pts)

Malgré une autonomie financière et une indépendance financière qui se dégradent, l'équilibre financier est conservé. L'entreprise semble apte à faire face à ses échéances en réalisant son actif circulant (liquidité générale).

A noter que le ratio de solvabilité traduit une faiblesse relative du fait que les actifs ne couvrent qu'un peu plus de 1,6 fois ses dettes (plus de 2 fois l'année précédente).

Enfin l'ensemble des ratios montre une situation stable d'un exercice à l'autre.

**3.3 Indiquez les informations complémentaires qui seraient nécessaires pour apprécier la situation financière de l'importateur japonais.** (2 pts)

A première vue, la situation de ce possible partenaire semble donc financièrement saine. Mais il nous manque un certain nombre d'informations pour le confirmer :

- la comparaison de ratios sur deux années n'est pas significative. Il faudrait suivre l'évolution de ces indicateurs sur une longue période (par exemple 10 ans).
- l'interprétation brute des ratios est difficile car on n'a aucune indication sur les valeurs habituelles de ces indicateurs dans cette branche d'activité.

Conclusion : ces chiffres n'ont qu'un caractère indicatif et demandent à être complétés pour pouvoir en conclure que le partenaire japonais est fiable.