

**PROTECTION PLUS**

**CORRIGÉ**

**INTRODUCTION ET CONCLUSION, FORME GÉNÉRALE**

*Pour l'introduction et la conclusion, tout plan peut être admis dès lors que le candidat fait preuve d'un réel esprit d'analyse et de synthèse.*

<b>L'INTRODUCTION</b>	
<b>CE PEUT ÊTRE</b>	<b>CE N'EST PAS</b>
1 – Une rédaction situant l'entreprise, son domaine d'activité, ses choix stratégiques.  2 – Une présentation des missions de l'assistant dans le cadre du cas, selon une problématique choisie par le candidat (mais pas simplement dans l'ordre du sujet), qui peut être, à titre d'exemple :  - la stratégie de l'entreprise ou - le référentiel de certification de l'assistant de gestion de PME-PMI	1 – La liste des différents dossiers à réaliser et/ou des questions.  2 – La paraphrase de la présentation de l'entreprise.  3 – La description générale d'un poste d'assistant de gestion PME/PMI.  4- Une introduction sans lien avec le cas proposé.

*À titre d'exemple, on pourra trouver les éléments suivants dans l'introduction.*

L'entreprise se situe sur le marché de la sécurité et de la protection des personnes sur le lieu de travail.

Elle mène une **politique d'externalisation** dans la mesure où elle s'oriente de plus en plus vers la distribution de produits qu'elle fait fabriquer par des sous-traitants. Par ailleurs, elle développe une **stratégie d'internationalisation** tant en termes de vente que d'achat. Enfin, elle s'appuie sur les nouvelles technologies pour améliorer son système d'information au service d'une **politique commerciale offensive**.

En tant qu'assistant, je suis conduit à réaliser différentes missions qui peuvent être classées comme suit :

*1<sup>ère</sup> proposition*

- des missions liées à la stratégie d'internationalisation
  - . le choix d'un transporteur (dossier 3)
  - . la rédaction d'une annonce de recrutement (dossier 3)
- des missions liées à la politique commerciale offensive
  - à travers l'utilisation étendue de l'Internet, de l'Intranet et de l'Extranet :
  - . la conception d'un questionnaire (dossier 1)
  - . le choix du mode de financement d'un investissement (dossier 1)
  - . la rédaction d'une charte et d'un courrier (dossier 2)
  - . la conception d'un formulaire informatisé (dossier 1)
  - à travers une action commerciale spécifique :
  - . le calcul d'un prix de vente et d'une marge commerciale (dossier 3)

*2<sup>ème</sup> proposition*

- des missions d'assistance
  - *préparer la prise de décision* :
  - . choix d'un mode d'investissement (dossier 1)
  - . choix du transporteur (dossier 3)
  - *proposer des actions* :
  - . orientation d'une politique commerciale
- des missions de traitement de l'information
  - *produire des documents* :
  - . conception d'un formulaire (dossier 1)
  - *calculer* :
  - . choix d'un mode d'investissement (dossier 1)
  - . calcul de coût et de marge (dossier 3)
- des missions de communication écrite
  - . rédaction d'une charte (dossier 2)
  - . rédaction d'un courrier (dossier 2)
  - . présentation d'une annonce de recrutement (dossier 3)

*La première proposition s'appuie essentiellement sur la stratégie de l'entreprise alors que la deuxième proposition s'appuie sur le référentiel de certification de l'assistant de gestion de PME-PMI. D'autres classifications peuvent évidemment être admises dès lors qu'elles montrent un effort de réflexion de l'assistant par rapport aux tâches qui lui sont confiées.*

<b>LA CONCLUSION</b>	
<b><i>CE PEUT ÊTRE</i></b>	<b><i>CE N'EST PAS</i></b>
<p>1 – Une ouverture vers d'autres travaux liés aux missions confiées dans le cas :</p> <p style="padding-left: 20px;">. <u>Suite du dossier 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisie, dépouillement et analyse des réponses au questionnaire, mise en place de nouvelles applications sur le site Internet en fonction des résultats de l'enquête (par exemple, commande en ligne).</li> <li>- Contact avec l'organisme financier pour la mise en place du crédit-bail et la constitution du dossier.</li> </ul> <p style="padding-left: 20px;">. <u>Suite du dossier 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion de la charte et action de communication interne auprès du personnel de l'entreprise</li> <li>- Information et formation auprès des commerciaux pour l'utilisation du nouveau formulaire de compte rendu sur Intranet.</li> </ul> <p style="padding-left: 20px;">. <u>Suite du dossier 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Signature du contrat avec le transporteur choisi</li> <li>- Mise à jour du catalogue et des tarifs de l'entreprise</li> <li>- Suivi de la procédure de recrutement et intégration du nouveau salarié</li> </ul> <p>2 – Une estimation sur la pérennité de l'entreprise et sa stratégie de croissance (<i>difficile dans le cas présent par manque d'informations sur la vie de l'entreprise</i>).</p> <p>3 – Un jugement sur la pertinence des choix stratégiques de l'entreprise.</p>	<p>1 – Une définition générale du rôle de l'assistant.</p> <p>2 – Un rappel de la liste des missions réalisées dans le cas.</p> <p>3 – L'expression d'une autosatisfaction pour avoir correctement accompli les missions grâce à sa polyvalence.</p> <p>4 – Une conclusion sans lien avec le cas proposé.</p>

**DOSSIER 1 : INTÉGRATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES**

**1.1. Objectifs assignés au questionnaire**

- Ce questionnaire est destiné à satisfaire à la réalisation de plusieurs objectifs :
- 1 - déterminer les améliorations à apporter au site
  - 2 - connaître les attentes des internautes en matière de contenu du site
  - 3 - évaluer un potentiel commercial
  - 4 - constituer un fichier de prospects
  - 5 - connaître le profil des visiteurs

**1.2. Questionnaire**

Exiger un titre, une phrase d'accroche, au moins quatre questions et une présentation soignée des questions.

Découverte du site	<p>1. Comment avez-vous découvert notre site ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revues spécialisées</li> <li>• Publicité</li> <li>• Visite commerciale</li> <li>• Courrier</li> <li>• Moteur de recherche</li> <li>• Autres (précisez) .....</li> </ul>
Pourquoi visiter le site	<p>2. Que recherchez-vous sur le site ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseignements sur la société en général</li> <li>• Informations sur un produit</li> <li>• Renseignements techniques sur un produit</li> <li>• Rechercher des produits d'après leurs caractéristiques techniques</li> <li>• Obtenir et imprimer les fiches produits et certificats CE</li> <li>• Demander un catalogue de la gamme</li> <li>• Demander un échantillon de produit</li> </ul>
Degré de satisfaction	<p>3. Comment jugez-vous notre site ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Très bon : j'ai trouvé toutes les informations souhaitées plus d'autres inattendues</li> <li>• Bon : j'ai trouvé presque tout ce que je recherchais sauf quelques points</li> <li>• Moyen : il manque des informations</li> <li>• Mauvais : je n'ai pas trouvé les informations souhaitées</li> </ul>
Éléments non présents	<p>4. Précisez les éléments que vous auriez aimé y trouver mais qui ne sont pas présents sur le site :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Améliorations à apporter	<p>5. D'après-vous, quelles améliorations devrions-nous apporter à notre site ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Identification de l'internaute	<p>6. Raison sociale : _____ Contact : _____</p> <p>Adresse _____</p> <p>Mél : _____</p> <p>Entreprise : _____</p>

*La colonne grisée sert de repère pour les corrections mais n'apparaîtra évidemment pas sur le questionnaire réel.*

### 1.3. Calcul de la solution la plus avantageuse pour la société

Option 1 : Tableau d'amortissement de l'emprunt :

Années	Capital début de période	Annuités Constantes*	Intérêts	Amortissement du capital	Capital fin de période
2004	18 000,00	4 508,22	1 440,00	3 068,22	14 931,78
2005	14 931,78	4 508,22	1 194,54	3 313,67	11 618,11
2006	11 618,11	4 508,22	929,45	3 578,77	8 039,34
2007	8 039,34	4 508,22	643,15	3 865,07	4 174,27
2008	4 174,27	4 508,22	333,94	4 174,27	0,00
<b>TOTAUX :</b>		<b>22541,1</b>	<b>4 541,08</b>	<b>18 000,00</b>	

$$* a = C \cdot t / 1 - (1+i)^{-n} = 18\,000 \cdot 0,065 / 1 - (1 + 0,065)^{-5} = 4\,508,22$$

Option 1 (suite) : Calcul des économies d'impôt réalisées et du coût réel actualisé (achat) :

Années	Annuités	Intérêts versés	charges Déductibles *	Économies d'impôt	coûts réels	coûts réels actualisés
2004	3 600,00	1 440,00	5 040,00	-1 260,00	3 248,22	3 049,97
2005	3 600,00	1 194,54	4 794,54	-1 198,64	3 309,58	2 917,92
2006	3 600,00	929,45	4 529,45	-1 132,36	3 375,85	2 794,70
2007	3 600,00	643,15	4 243,15	-1 060,79	3 447,43	2 679,77
2008	3 600,00	333,94	3 933,94	-983,49	3 524,73	2 572,63
<b>Coûts totaux :</b>						<b>14 014,99</b>

\* intérêts + annuité d'amortissement

Option 2 : Calcul des économies d'impôt réalisées et du coût réel actualisé (crédit-bail) :

Années	loyer puis acquisition	Levé de l'option	charges déductibles	Économies d'impôt	coûts réels	coûts réels actualisés
2004	5 000,00		5 000,00	-1 250,00	3 750,00	3 521,13
2005	5 000,00		5 000,00	-1 250,00	3 750,00	3 306,22
2006	5 000,00		5 000,00	-1 250,00	3 750,00	3 104,43
2007	6 800,00		5 000,00	-1 250,00	5 550,00	4 314,14
2008		1 800,00	1 800,00	-450,00	-450,00	- 328,44
Levée de l'option						
<b>Coûts totaux :</b>						<b>13 917,48</b>

Option 3 : Calcul des économies d'impôt réalisées et du coût réel actualisé (autofinancement) :

Années	Annuités	Économies d'impôt	coûts réels	coûts réels actualisés
2003			18 000,00	18 000,00 (1)
2004	3 600,00	-900,00	-900,00	-845,07
2005	3 600,00	-900,00	-900,00	-793,49
2006	3 600,00	-900,00	-900,00	-745,06
2007	3 600,00	-900,00	-900,00	-699,59
2008	3 600,00	-900,00	-900,00	-656,89
<b>Coûts totaux :</b>			<b>-13 500</b>	<b>14 259,89</b>

(1) : acquisition fin 2003.

Le choix doit se porter sur l'option dont le coût réel actualisé est le plus faible soit le financement par crédit bail même si les trois résultats dégagés sont très proches.

## **2.1. Charte**

### **Forme**

En-tête simplifiée de l'entreprise

Titre incluant obligatoirement le mot «charte»

Objet : Du bon usage du système informatique

### **Fond**

#### Conditions d'utilisation

1 - Utilisation *limitée à l'accomplissement professionnel* des missions

2 - Usage personnel interdit *sauf accord explicite de la Direction*

#### Accès transmission des données de l'entreprise

3 - *Pas d'intrusions illégales* sur des zones non autorisées

4 - *Pas de détournement des données* et informations

5 - *Ne pas porter atteinte à la vie privée*

#### Modalités d'utilisation

6 - Aucune *dégradation volontaire* des matériels et des données

7 - Respecter l'utilisation *du mot de passe*

8 - Confidentialité absolue du mot de passe *tant au début qu'à la fin de la session de travail*

9 - *Respect du droit d'auteur et d'éditeur*

#### Sanctions

10 - Tout manquement à ces obligations et toute négligence caractérisée entraînent des *sanctions* pouvant aller jusqu'au licenciement

On pourra accepter tout autre plan comme par exemple :

- |   |    |                               |
|---|----|-------------------------------|
| - Conditions d'accès et utilisation du réseau |    | - Aspects juridiques          |
| - Respect de la confidentialité               |    | - Sécurité                    |
| - Respect des droits de propriété             | OU | - Confidentialité des données |
| - Informatique et libertés                    |    |                               |
| - Sanctions encourues                         |    |                               |

## **2.2. Courrier pour la mise en place de l'Extranet**

### Forme

- En-tête précise
- Destinataire : obligatoirement par publipostage
- Date (de l'examen)
- Objet : Mise en place de l'Extranet
- Signature : Directeur

### Fond

- Informer de la mise en place d'Extranet
- Objectif : meilleure relation entre les partenaires
- Utilisations possibles (consulter stocks, passer commande, demande prix, suivi des commandes)
- Conclusion : inciter à l'utilisation
- Formule de politesse

## 2.3. Maquette du formulaire de compte rendu de visite

### COMPTE RENDU DE VISITE

Nom du commercial	Secteur	Date de la visite
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<b>IDENTIFICATION ENTREPRISE VISITEE</b>		Client	<input type="checkbox"/>	Prospect	<input type="checkbox"/>
Dénomination	<input type="text"/>				
Contact	<input type="text"/>				
Adresse	<input type="text"/>	Catégorie	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>			(grossiste, revendeur, groupement)	
Télécopie	<input type="text"/>				
Mél	<input type="text"/>				
Activité	<input type="text"/>				

<b>VISITE</b>			
Nature	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Résultat
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	(commande, première visite, visite d'entretien, présentation du produit, à la suite d'une réclamation)		(commande, envoi documentation, revoir dans x mois ou prochain contact, volonté adhérer extranet)

<b>COMMANDE</b>			
		Bon n°	<input type="text"/>
Référence	Quantité	Remise	Fournisseur/S-traitant
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Total HT	<input type="text"/>	Date limite de livraison	<input type="text"/>
Remise	<input type="text"/>	Mode de règlement	<input type="text"/>
Net HT	<input type="text"/>	Conditions particulières	<input type="text"/>

<b>OBSERVATIONS</b>
<input type="text"/>

## DOSSIER 3 : RELATIONS COMMERCIALES AVEC L'ÉTRANGER

### 3.1. Choix de l'option

Nom du Transporteur	Coût de l'assurance	Autres CF	Coût par lot de 1 000 paires	Coût par lot de 100 paires	COÛT TOTAL	COÛT UNITAIRE
GEFCO	41	538		294	873	0,18
SADA			206 x 5		1030	0,21
BURETTE	38	597	350		985	0,20
FOURNISSEUR ITALIEN					970	0,20

Le transporteur GEFCO reste le plus intéressant (moindre coût).

### 3.2. Choix de l'Incoterm

**Termes commerciaux :** la proposition de transport du fournisseur italien n'ayant pas été choisie, les responsabilités afférentes à ce transport incombent de ce fait à l'acheteur (PROTECTION PLUS). Celui-ci décide d'utiliser les services d'un **transporteur indépendant**, la société GEFCO. Dans le cadre du contrat de transport, GEFCO prend la responsabilité des marchandises, des locaux du fournisseur italien jusqu'aux entrepôts de PROTECTION PLUS. En conséquence, dans le contrat signé avec le fournisseur italien, les marchandises sont mises à disposition sur le quai de son entrepôt.

**Dénomination de l'Incoterm :** Ex Works (EXW)

Remarque : si le candidat a opté pour le transport par le fournisseur italien, il convient d'exiger une argumentation structurée. L'Incoterm peut être DDU ou DDP.

### 3.3 et 3.4. Calcul du prix de vente des bottes et de la marge globale

Référence	Quantité	Coût de revient unitaire hors transport	Coût de revient unitaire transport inclus	Coût de revient total transport inclus	Prix de vente HT unitaire	C.A. global HT
BOTSAB	400	2,00	2,18	872,00	2,88 (*)	1 152,00
BOTPVC	2 400	2,70	2,88	6 912,00	3,80	9 120,00
BOTSEC	1 800	6,50	6,68	12 024,00	8,82	15 876,00
BOTCUS	100	10,00	10,18	1 018,00	13,44	1 344,00
BOTBLA	60	5,80	5,98	358,80	7,89	473,40
BOTBLAN	90	2,20	2,38	214,20	3,14	282,60
	<b>4 850</b>			<b>21 399,00</b>		<b>28 248,00</b>
				<b>Coût de revient total =</b>		<b>21 399,00</b>
				<b>Marge globale =</b>		<b>6 849,00</b>

(\*) 2,18 x 1.32

Si le candidat a opté pour une autre solution de transport, il conviendra de refaire les calculs.

### 3.5. Annonce

Le document étant présenté sur Internet, il ne peut y avoir aucune exigence de **forme** sinon que doivent figurer les rubriques «Mission» et «Profil».

#### Mentions exigées

Mission :

- Poste recherché : commercial exclusif
- Secteur : Sud-Ouest
- Activité : prospection du marché espagnol

Profil :

- Niveau d'études : bac + 2
- Langue exigée : Espagnol
- Connaissance des nouvelles technologies
- Expérience professionnelle minimale de trois ans dans la vente
- Qualités personnelles : autonomie, dynamisme ...
- Mode de réponse à l'annonce
- Adresse de l'entreprise (mél et traditionnelle)

Proposition d'exemple d'annonce d'offre d'emploi

*Nous recherchons pour notre secteur SUD OUEST de la France :*

## UN(E) COMMERCIAL(E) EXCLUSIF(VE)

#### Votre mission :

Outre la gestion autonome de votre secteur, vous serez chargée de prospecter le marché ESPAGNOL.

#### Votre profil :

Titulaire d'un BAC+2 vous détenez une expérience dans la vente d'au moins 3 ans.

Vous maîtrisez l'espagnol et les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Votre dynamisme, votre aisance relationnelle et votre sens de l'organisation sont des atouts pour réussir dans ce poste.

**MERCI DE FAIRE PARVENIR VOTRE DOSSIER DE CANDIDATURE** (lettre de motivation, CV+photo) par courrier papier ou e-mail à l'adresse de la société :

DRH ZI Les Genêts 35700 RENNES  
recrutement@protectionplus.fr