Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

CRDP Aquitaine

Session 2009

Brevet de Technicien Supérieur

COMMERCE INTERNATIONAL

à référentiel commun européen

U51 – Prospection et suivi de clientèle

CORRIGÉ - LENNOX

Partie I - participation au salon « The big Five » (28 points)

1) Justifiez la décision prise par Lennox de participer au salon de Dubaï. (7 points)

Un salon reste le moyen de prospection privilégié à l'international. C'est un lieu où se rencontrent des professionnels issus du même secteur d'activité. C'est l'occasion pour l'entreprise de rencontrer ses clients locaux, de rechercher des nouveaux partenaires (importateurs ou agents), de montrer son savoir faire, ses produits - ici le nouveau produit « Neosys » - mais aussi d'observer les tendances du marché et les produits concurrents.

Le choix d'un salon se fait en général en fonction de sa **taille** (Big 5 a été le plus grand salon du Moyen orient en 2007 avec plus de 37 000 m^2 d'exposition), de sa **fréquentation** (2 839 entreprise en 2007 dont 79 % sont internationales et 50 420 visiteurs, en croissance de 22 % par rapport à l'année précédente) et de la **nature de la manifestation :** ici un salon qui concerne l'ensemble des activités liées à la construction, secteur en plein boom à Dubaï avec la construction de nombreux projets commerciaux et touristiques.

Le coût d'un salon reste élevé mais son efficacité au niveau de la prospection l'est aussi proportionnellement.

2) Rédigez ce communiqué de presse en français (150 à 180 mots) (10 points)

Distinguer les éléments

- **de fond**
- Nom du produit : Neosys (pompe à chaleur, refroidisseur de liquide)
- Nom de l'entreprise et coordonnées : Lennox France, n° du stand et emplacement dans le salon
- Ses applications : installation en milieu urbain, pour toiture ou pour sol
- Indication de la nouveauté du produit : esthétique soignée, performance acoustique avec ventilateur à vitesse variable, consommation énergétique réduite, batteries en aluminium meilleure résistance à la corrosion dans les environnements maritimes (nombreuses îles à Dubaï, garantie de 3 ans
- **de forme**
- Ton sobre et technique
- Présentation aérée
- Éventuellement photo du produit
- Nombre de mots limité

Proposition de corrigé :

LENNOX International est **leader** sur le marché des matériels de **chauffage**, de **ventilation**, de **conditionnement d'air** et de **refroidissement**. Les efforts déployés en recherche nous permettent de proposer des équipements qui respectent l'environnement et la couche d'ozone.

Vous avez des projets de construction d'immeubles de bureaux ou de constructions individuelles nécessitant l'intégration de ces dernières technologies.

Venez nous rendre visite sur notre stand du salon Big 5 !

Nous aurons le plaisir de vous y présenter notre tout dernier modèle **NEOSYS**, un refroidisseur de liquide air / eau et pompe à chaleur, adapté aux contraintes d'installation en milieu urbain et résidentiel. Vous serez séduit par sa discrétion sonore, son design et son faible encombrement, ainsi que par sa faible consommation d'énergie. Et comme pour tous nos équipements, il est garanti 3 ans !

LENNOX INTERNATIONAL – BIG FIVE FAIR – DUBAÏ – 23-19 November – HALL B – STAND N° XX

3) Calculez le budget global de participation au salon en euros (5 points)

2 personnes, 7 nuits, 6 jours

Éléments	Calculs	€	USD	AED
Billets d'avion	2*430	860		
Hôtel	7*2*441			6 174
Repas 12 ou 13 occasions de repas si l'on compte le soir d'arrivée	65*13*2			1 690
Stand	15m^2*464		6 960	
Équipement stand	50*15m^2		750	
Matériel		300		
Total		1 160	7 710	7 864
Total en euros		**1 160**	**5 430**	**1 748**

Budget total = 1 160 + 5 430 + 1 748 = 8 338 €

4) Appréciez la décision prise par LENNOX de souscrire une assurance prospection. (6 points).

- Même si les estimations de CA permettent un remboursement intégral de l'indemnité, le succès n'est pas garanti. L'AP permet donc à l'entreprise de tenter la prospection en couvrant le risque d'échec.
- L'entreprise bénéficie d'une indemnité qui va soulager sa trésorerie en fin d'année.
- Les remboursements se feront sans intérêt.

Partie II - Mode de Présence : choix d'un importateur (32 points)

1) Avantages de l'importateur par rapport à l'agent (7 points)

Avantages :

- gestion des commandes et facturation simplifiées
- possibilité de prendre en charge l'installation et le SAV
- risque commercial limité à l'importateur
- c'est l'importateur qui gère le stock

Inconvénients :

- absence de maîtrise de la politique commerciale
- pas d'apprentissage du marché
- pas de connaissance de la clientèle finale

3) Matrice de sélection du partenaire aux E.A.U. (15 points)

1ère possibilité :

Remarque : Classement sur chaque critère de 0 à 3, 3 étant le meilleur

Importateurs / Critères	Electric Dubaï	Dubaïbylone	Dubaïbuy	Dubaï Kimaï
Ancienneté	**1**	**3**	**1**	**0**
Maîtrise de la culture locale	**3**	**3**	**3**	**2**
CA	**2**	**2**	**3**	**1**
Activité d'installateur	**3**	**3**	**0**	**0**
Nombre de commerciaux	**2**	**2**	**3**	**1**
Nombre de techniciens	**2**	**3**	**0**	**1**
SAV assuré	**3**	**3**	**0**	**0**
Stockage	**1**	**1**	**3**	**2**
Dynamisme commercial	**1**	**3**	**0**	**1**
total	**18**	**23**	**13**	**8**

CRDP Aquitaine

Buvaï Kimaï est fabricant lui-même, donc peu enclin à commercialiser les matériels d'un autre fabricant.

Choix : Dubaïbylone

2ème possibilité :

On peut aussi introduire une pondération des critères :

Importateurs **Critères**	Pondération Répartition de 20 points	Electric Dubaï	Dubaïbylone	Dubaïbuy	Dubaï Kimaï
Ancienneté	**1**	**1**	**3**	**1**	**0**
Maîtrise de la culture locale	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**
CA	**1**	**2**	**2**	**3**	**1**
Activité d'installateur	**4**	**3**	**3**	**0**	**0**
Nombre de commerciaux	**2**	**2**	**2**	**3**	**1**
Nombre de techniciens	**2**	**2**	**3**	**0**	**1**
SAV assuré	**4**	**3**	**3**	**0**	**0**
Stockage	**1**	**1**	**1**	**3**	**2**
Dynamisme commercial	**2**	**1**	**3**	**0**	**1**
Total pondéré	**20**	**47**	**55**	**22**	**15**

Là aussi, le choix se portera sur Dubaïbylone

4) Établissez une liste structurée des éléments à prendre en considération ou à éviter dans la préparation du rendez-vous. (10 points)

On valorisera une présentation structurée des items (3 points)

½ point par élément avec un maximum de 7 points

Etapes du RV	A faire	A ne pas faire
Préparation du rendez-vous - fixer un RV	- vérifier les heures d'ouverture pendant la période du Ramadan - prendre RV par téléphone - pensez à confirmer à plusieurs reprises le RV par téléphone ou SMS	- ne pas prendre de RV un vendredi, jour de repos hebdomadaire
- préparer la documentation commerciale	- la documentation doit être abondante et en anglais (catalogue, fiches produits, carte de visites...) - prévoir un interprète anglais dans le cas où cette langue n'est pas assez maîtrisée	
- la préparation matérielle	- identifier le lieu de RV ou réserver les services d'un taxi ou d'un chauffeur - se vêtir de manière sobre et discrète	
Se rendre au RV	- prévoir une marge de temps suffisante compte tenu des embouteillages et des difficultés à trouver les adresses	
Connaissance des pratiques comportementales	- prendre patience si l'interlocuteur vous fait attendre - accepter de prendre un rafraîchissement et de commencer l'entretien par une conversation informelle - garder un contact visuel - identifier l'interlocuteur qui détient le pouvoir de décision	- sujets tabous à éviter (religion, rôle des femmes, politique au Moyen Orient) - ne pas poser de questions sur la femme ou la fille de l'interlocuteur - être courtois - ne pas croiser ses jambes, et ne pas montrer la semelle de ses chaussures

CRAP Aquitaine

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.