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

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Resau SCEREN

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.

CIE5PSC

Session 2010

Brevet de Technicien Supérieur

COMMERCE INTERNATIONAL

à référentiel commun européen

U51 – Prospection et suivi de clientèle

CORRIGÉ - Setalg France

Base Nationale des sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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 6ème 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 : _____

Carte de Visite

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 : _____
_____

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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

- Nom : **SETALG** – **S**ociété d'**E**xploitation et de **T**ransformation des **ALG**ues
- 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 - train	 2 *732 2 *150	 1 464 300	
Hôtel	6 *2 * 250 000		3 000 000
Repas	7 *2 * 40 000		560 000
Location de voiture			375 000
Total frais en KRW *Conversion de devises*	3 935 000 / 1 752	2 246	3 935 000
Stand - inscription - réservation	 9 *212	 235 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)

(130 000 € - (100 000 € * 7%)) * 65%
= 123 000 € * 0.65
= 79 950 €

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

Propriété nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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 € /0.07 = 1 142 142.80 €

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 :
  - le japonais est méthodique et soucieux des détails

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

- 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
- repréciser 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 Karaoké mais elle se termine en général avant minuit

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau CEREN

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)

- 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.)

Base nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Partie 3 (9 points)

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

Ratios	2008	2009
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.

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.