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.

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

CIE5PSC

Session 2011

Brevet de Technicien supérieur

COMMERCE INTERNATIONAL

à référentiel commun européen

U 51 – Prospection et suivi de clientèle

CORRIGÉ DÉTAILLÉ - FESTILIGHT

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

1ère PARTIE : APPROCHE DU MARCHE AU QATAR *(30 POINTS)*

1.1 Dans une note de synthèse structurée, identifiez les catégories de prospects susceptibles d'intéresser FESTILIGHT *(10 points)*

Structure de la note : 2 points.
Identification des catégories de prospects : 2 points par catégorie identifiée et développée.

En l'absence de données précises sur la clientèle des particuliers au Qatar, FESTILIGHT privilégiera deux catégories de prospects facilement identifiables dans les deux villes principales du pays (Doha et Lusail City) qui abritent à elles seules près de 70 % de la population.

- **Les Centres commerciaux** :
  - Trois centres commerciaux principaux (City Center Shopping Mall, Hyatt Plazza et Villagio) ;
  - Les enseignes prestigieuses offrent autant d'espaces luxueux propices à la décoration lumineuse.
- **Les hôtels et résidences de tourisme de luxe** : prospects faciles à recenser en raison de leur nombre limité (une vingtaine d'hôtels de luxe actuellement et deux grands programmes de résidences touristiques – The Pearl Qatar et Lusail)
- **Les décorateurs, architectes, organisateurs de manifestations commerciales** : Interviennent soit en tant que prescripteurs (dans les projets de type centres commerciaux, hôtels, collectivités locales par exemple), avec ou sans fourniture des articles.
- **Les grossistes ou importateurs en matériel électrique** : ils peuvent être fournisseurs des collectivités locales et des détaillants spécialisés en articles de décoration et luminaires.

En effet, pour l'éclairage de leurs monuments et la valorisation des sites touristiques, les collectivités utilisent de plus en plus ce type d'éclairage.

1.2. Précisez si l'offre de FESTILIGHT est adaptée à ces prospects *(8 points)*

Identification des deux composantes : 2 points.
Mise en adéquation avec les différentes catégories de prospects : 6 points.
Acceptez toute proposition cohérente.

	Offre de produit : fournisseur d'éléments de décoration lumineuse.	**Offre de services : conseil en décoration et en ingénierie de l'illumination.**

<table>
<tr><td rowspan="5">Prospects adaptés</td><td>Particuliers : pour les locaux et les expatriés. Potentiel de développement avec les projets de construction (tours, aménagement d'îles artificielles)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Centres commerciaux : malls, villagio.</td></tr>
<tr><td></td><td>Hotels et résidence de tourisme. Luxe, moyenne gamme et première classe, Festilight est déjà présente sur ces crénaux.</td></tr>
<tr><td></td><td>Musées : potentiel du fait du développement des musées dans le pays.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Collectivités : achat de biens et conseil pour l'organisation d'évènementiels.</td></tr>
</table>

1.3. Proposez un plan de prospection pour approcher le marché qatari. ***(12 points)***
Distinction des étapes du plan de la prospection. 4 points
Contenu de chaque étape. 1 point par idée. Maximum 8 points

Le plan de prospection de l'entreprise FESTILIGHT comprendra les actions principales suivantes :

- préparation de la prospection :
  - création d'une base de données prospects après ciblage et classement de ces prospects en fonction de leur potentiel (scoring) ;
  - création et traduction des documents techniques (fiches techniques, notices d'utilisation des produits FESTILIGHT, liste des prestations de services proposées...) et commerciaux (plaquette de l'entreprise, catalogues, références...)
  - demande éventuelle d'aides financières (assurance prospection, aides régionales...)
  - choix des moyens de contact avec les prospects (avec ou sans déplacement)
- prise de contact avec les prospects et suivi de la relation :
  - préparation du déplacement éventuel (réservation des billets d'avion, des chambres d'hôtel, demande de visas, prise de rendez-vous...)
  - rencontre avec les prospects
  - examen des suites à donner pour transformer les prospects en clients (envoi de catalogues, de renseignements complémentaires...)
- évaluation de la prospection :
  - reporting (tableaux de bord)

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

2ème PARTIE : PRÉPARATION DU SALON FUTURE TECHNOLOGY QATAR 2011 *(18 POINTS)*

2.1 Présentez un budget de prospection pour ce salon. Vous distinguerez les frais de préparation du salon, les frais de séjour (voyage, hébergement et repas) ainsi que les frais liés au stand. Vous détaillerez les calculs effectués. (annexe 8) ***(9 points)***

Moins 1 point si le détail des calculs est absent.

Moins 1 point si distinction n'apparaît pas.

		Montants en QAR	Détails du calcul	Montants en EUR	Sous-totaux en EUR
Préparation	Achat d'un fichier	-		500,00 €	
	Frais d'impression du publipostage : 0,50 € par lettre.	-	0.5 x 50	25,00 €	
	Mise sous pli et affranchissement : 2 € par envoi.	-	2 x 50	100,00 €	
	Traduction de la plaquette	-		600,00 €	
	Frais d'impression des plaquettes : 2 € par plaquette pour les 500 premières puis 1,50 € pour les suivantes	-	(2 x 500) + (1.50 x 500)	1 750,00 € ***(1 point)***	2 975,00 € ***(1 point)***
Séjour	Coût du trajet par la route Troyes - Roissy (aller-retour)	-		60,00 €	
	Frais de parking à Roissy (pour 4 jours)			145,00 €	
	Prix du billet Air France Premium Economique - Roissy-Doha : 600 €	-	600 x 3	1 800,00 € ***(0.5 point)***	
	Prix du billet Air France Premium Economique - Doha-Roissy : 800 €	-	800 x 3	***2 400,00 € (0.5 point)***	
	Frais d'hébergement (par personne et par nuit) : 880 QAR	10 560,00 QAR	(880/5.1724) x 3 x 4	2 041,61 € ***(1 point)***	
	Frais de repas (par personne et par jour) : 230 QAR	3 450,00 QAR	(230/5.1724) x 3 x 5	667,00 € ***(1 point)***	7 113,61 € ***(1 point)***
Stand	Frais de location du stand	1 500 QAR	(1500/5.1724) x 10	2 900,01 € ***(1 point)***	2 900,01 € ***(1 point)***
				Total (dépenses prévisionnelles)	**12 988,62 € *(1 point)***

2.2 L'entreprise fait habituellement une marge de 20 % sur ses ventes. Calculez le chiffre d'affaires hors taxes à réaliser pour rentabiliser cette opération.
(2 points)

Chiffre d'affaires à réaliser pour rentabiliser la prospection :
= dépenses prévisionnelles / taux de marge sur les ventes
= 12 988,62 / 0,20 = **64 943,10 €**

2.3. Calculez le chiffre d'affaires réalisé la première année *(4 points)*

Rappel des éléments connus :
- les dépenses réelles s'élèvent à 12 500 €
- l'indemnité perçue est de 7 137,65 €
- quotité garantie : 65 %
- taux d'amortissement : 7 %

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

- indemnité = quotité garantie du montant des dépenses réelles – montant de l'amortissement
- montant de l'amortissement = 65 % de (12 500 – 7 % du chiffre d'affaires)

Solution :
Il s'agit de trouver le montant du chiffre d'affaires réalisé la première année au Qatar (Chiffre d'affaires = CA)

On sait que : 7 137,65 = 65 % de (12 500 – 7 % de CA)
=> 7 137,65 = 0,65 (12 500 – 0,07 CA)
=> 7 137,65/0,65 = 12 500 – 0,07 CA
=> 10 981 = 12 500 – 0,07 CA
=> 0,07 CA = 12 500 – 10 981
=> 0,07 CA = 1 519
=> CA = 1 519/0,07 = **21 700 €**

Le **montant du chiffre d'affaires réalisé la première année au Qatar** s'élève à **21 700 €**

2.4. Rappelez les avantages pour l'entreprise de contracter une telle assurance *(3 points)*

1 point par idée cohérente

En accordant sa garantie au titre de l'assurance prospection, Coface peut être amenée à jouer deux rôles : un **rôle d'assureur**, un **rôle de banquier**.
Les avantages sont donc :

La couverture du risque d'échec de prospection. En effet en cas d'échec commercial partiel ou total sur le marché qatari, l'indemnité versée par Coface au cours de la période de garantie n'aura pas été ou que partiellement remboursée par FESTILIGHT.

L'avantage de trésorerie. FESTILIGHT sera indemnisé après la foire, ce qui soulagera sa trésorerie.

En cas de réussite commerciale sur ce marché, **FESTILIGHT remboursera au maximum l'indemnité** perçue et ceci **sans paiement d'intérêts**.

3ème PARTIE : IDENTIFICATION DES MODES DE PRESENCE AU QATAR *(12 POINTS)*

3.1. Choisissez l'option qui vous semble la plus appropriée. Justifiez votre réponse. *(6 points)*

Acceptez les deux choix si argumentation cohérente
2 points par option développée
2 points pour la conclusion

1ère possibilité : le recours à un importateur-distributeur qatari, qui achètera les produits et les installera chez les clients.

- Cette solution est souvent intéressante car le partenaire prend en charge une grande partie des opérations sur place (logistique, service après-vente…).
- Elle peut toutefois être déconseillée dans certains secteurs où l'on exige des compétences techniques précises.

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

- FESTILIGHT joue la carte de l'innovation, aussi bien sur les plans technique (brevets) qu'esthétique (conception, parfois sur mesure, d'illuminations complexes pour des sites souvent liés au domaine du luxe). On voit donc bien que cette solution présente quelques limites : on peut difficilement confier autant de responsabilités, et en particulier l'installation de certains produits et le service après-vente, à un importateur-distributeur qatari. L'image de l'entreprise pourrait en souffrir.

2ème possibilité : la création d'une *joint venture* (ou filiale commune), détenue à parité par FESTILIGHT et par une société locale.

- La commercialisation de produits étrangers au Qatar est assez encadrée. La règle générale est de **disposer d'un ou plusieurs partenaires qataris**, qui doivent détenir au moins 51 % du capital de l'entreprise créée.
- FESTILIGHT souhaite aborder le marché qatari. Une implantation lui permettra d'être proche de ses clients et réactive aux évolutions du marché. De plus, elle restera maître de son image de marque.

Conclusion : la solution retenue est de créer une *joint venture* avec une société locale. La parité ne sera toutefois pas exactement respectée puisque le partenaire qatari devra posséder au moins 51 % du capital.

3.2. Analysez les contraintes culturelles auxquelles FESTILIGHT est susceptible d'être confrontée dans le management des équipes, dans l'optique de la création d'une filiale commune. Structurez votre réponse. *(5 points)*

1 point pour la structure
3 points pour l'analyse (1 point par idée développée)
1 point pour la conclusion

On peut présenter la réponse sous la forme d'un tableau.

Contraintes culturelles	Analyse des contraintes
Mixité des équipes	La mixité homme/femme de chaque équipe devra s'accompagner de certaines précautions.
Ambiance conviviale	Dans la culture qatarie, le salarié est très respectueux du manager et voit en lui une autorité qui lui donne des ordres. D'une manière générale, l'usage du prénom semble à proscrire dans la communication ascendante (par exemple, d'un employé à un chef d'équipe). Le manager doit éviter de critiquer publiquement un subordonné. (atteinte à la dignité)
Récompenses	Récompense symbolique (cadeaux de faible valeur...) évitera à certains de se sentir dévalorisés s'ils n'ont pas été récompensés. Les salariés qataris ont besoin qu'on les encourage et qu'on croit en leurs compétences.
Autonomie	Le salarié qatari a plutôt tendance à attendre des consignes qu'à prendre des initiatives.
Concertation	La concertation est assez fréquente au Qatar. Les décisions qui en ressortent sont appliquées sans discuter.

Conclusion : les principes de management prévues par Festilight sont en partie en contradiction avec les pratiques culturelles qatari.

3.3 Identifiez la condition indispensable pour un management adapté à cette situation. *(1 point)*

Prise en compte indispensable de la culture du pays partenaire.

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel réseau SCEREN

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.