

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME PMI  
GESTION ADMINISTRATIVE COMPTABLE ET COMMERCIALE**

# **CARMAFIX**

## **COMPOSITION DU CAS**

- ➔ Présentation du cas
- ➔ Dossier 1 : **Recrutement d'un V.R.P.**
- ➔ Dossier 2 : **Préparation de l'arrivée du nouveau V.R.P.**
- ➔ Dossier 3 : **Contrôle des performances des V.R.P.**
- ➔ Dossier 4 : **Communication média**

## **RECOMMANDATIONS IMPORTANTES**

Chaque dossier peut être traité de manière indépendante. Cependant, le candidat ne doit pas négliger l'ordre dans lequel les dossiers sont présentés. Le respect de cet ordre permet de mieux s'imprégner du sujet. Par ailleurs, le candidat devra faire appel à son sens critique afin de distinguer dans les documents l'indispensable de l'accessoire.

L'étude de cas constitue un tout, aussi convient-il qu'elle comporte **une introduction et une conclusion générales.**

Enfin, il est rappelé au candidat qu'il ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom dans la copie. En l'absence de précision du sujet, l'assistant(e) sera madame, mademoiselle ou monsieur X.

## **MATÉRIEL AUTORISÉ**

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (Circulaire n° 99 186 du 16/11/1999)

## **BARÈME INDICATIF**

- Dossier 1 : 35 points
- Dossier 2 : 30 points
- Dossier 3 : 10 points
- Dossier 4 : 15 points
- Introduction/Conclusion : 10 points

*Les différentes tâches qui sont confiées au candidat ou à la candidate apparaissent en caractères gras et en italique dans chaque dossier, dans la forme retenue pour ce paragraphe.*

## **Présentation de l'entreprise**

Dénomination : CARMAFIX

Siège social : ZI 23000 GUERET

Tél. : 05-55-50-69-02

Télécopie : 05-55-52-47-66

E.mail : carmafix@carmafix.com

Site Internet : carmafix.com

Statut juridique : S.A.

Capital : 1 120 000 €

Responsable : M. CARTIX

C.A. 2001 : 10 M€

Montant du C. A. à l'exportation : 800 000 €

Effectif : 45 salariés

Date de création : 1993

## **Son activité**

La Société CARMAFIX assure la création, la réalisation et la commercialisation de bijoux or, plaqué or, argent et plaqué argent.

En fonction de leur valeur et de leur qualité, ces produits sont commercialisés sous différentes marques :

- Bijoux Fix,
- Léon Martin,
- Carais.

CARMAFIX commercialise ses bijoux en France mais aussi principalement en Afrique francophone, aux Etats-Unis et en Espagne.

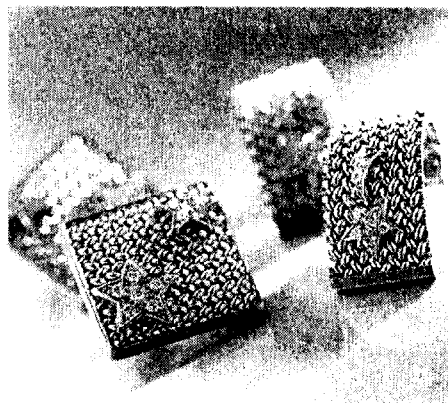
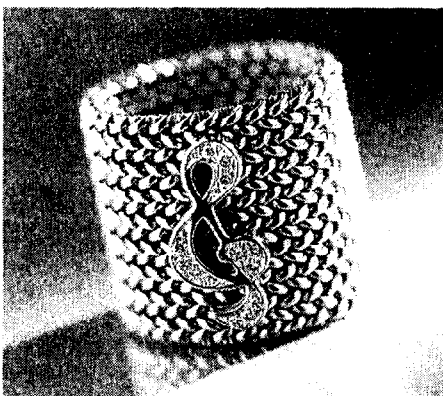
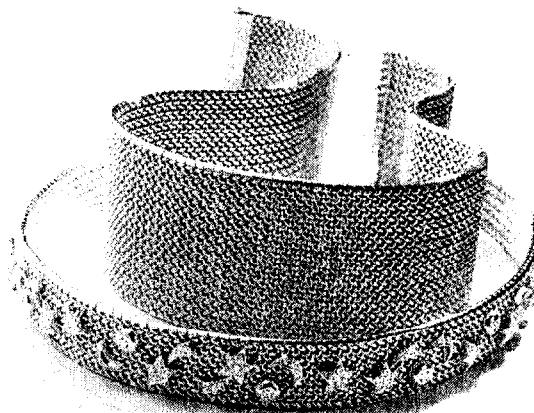
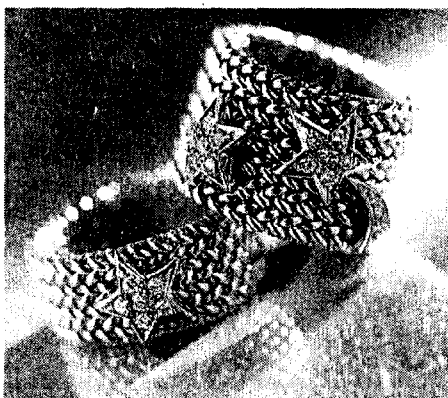
En France, les distributeurs des bijouteries situées en centre ville ou dans des centres commerciaux, sont visités régulièrement par des V.R.P. exclusifs ou multi-cartes.

L'entreprise a décidé d'étendre son activité en créant et fabriquant de nouveaux bijoux haut de gamme, s'adressant à une clientèle aisée.

Ces bijoux seront réalisés en or gris, or jaune, diamants et pierres précieuses.

Ils seront distribués sous une nouvelle marque : « Montaigne » dans des bijouteries de luxe situées en centre ville.

Leurs prix publics s'échelonneront de 750 à 7500 € T.T.C.



Bijoux de la gamme « Montaigne »

## Votre mission

Vous travaillez dans cette entreprise en qualité d'assistant(e) de gestion de M. Cartix.

Vos activités sont nombreuses et variées.

M. Cartix vous confie plusieurs missions relatives au lancement de la nouvelle gamme de bijoux « Montaigne ».

Pour mener à bien ces travaux, il vous remet différents documents que vous trouverez en annexe :

ANNEXE 1 : Définition du poste de V.R.P.

ANNEXE 2 : « Recruter par Internet » (5 pages)

ANNEXE 3 : Notes prises lors d'une réunion concernant la gamme « Montaigne »

ANNEXE 4 : Tableau des freins et motivations en termes de besoins  
**(annexe à rendre avec la copie)**

ANNEXE 5 : Pièces de préparation aux enregistrements (2 pages)

ANNEXE 6 : Facture du fournisseur CINROS

ANNEXE 7 : Extrait du plan comptable

ANNEXE 8 : Fiche de résultats de M. Roland VRP

ANNEXE 9 : Tableau récapitulatif des chiffres d'affaires et des dépenses en communication média de l'entreprise

## **DOSSIER 1 - RECRUTEMENT D'UN V.R.P.**

M. Cartix désire recruter un V.R.P. exclusif, sous contrat à durée indéterminée, chargé de promouvoir (en France, en Espagne et aux Etats-Unis) et de commercialiser sur la France entière les bijoux de la nouvelle collection « Montaigne ».

Il a décidé de pourvoir ce poste par un recrutement externe en utilisant le média Internet. L'annonce d'offre d'emploi sera transmise par courrier électronique à un site d'annonces en ligne.

***1-1 Présentez, sous forme de tableau, les avantages et les inconvénients de ce mode de recrutement***

***1-2 - Rédigez le message que vous transmettez par mél. au site d'annonces en ligne, concernant cette offre d'emploi.***

L'offre d'emploi diffusée pendant un mois sur le site sélectionné a suscité de nombreuses réponses. Une première sélection est effectuée à partir des C.V. et des lettres de motivation des candidats.

Les candidats retenus seront convoqués par téléphone à un entretien avec M. Cartix.

***1-3 - Etablissez un modèle de fiche de communication téléphonique pour la convocation à l'entretien. Ce document a pour objectif de garder une trace de cet appel et de mettre à jour l'agenda de M. Cartix.***

Dans le cadre de cet entretien, M. Cartix aimerait savoir si les candidats sont capables d'identifier les freins et motivations de la clientèle des bijoutiers. Pour répondre à cette attente, vous concevez un outil d'aide au recrutement (annexe 4)

***1-4 - Complétez le tableau de l'annexe 4, avant de le remettre à M. Cartix.***

## **DOSSIER 2 - PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DU NOUVEAU V.R.P.**

M. Cartix vous demande de préparer l'argumentaire téléphonique qui sera utilisé par ce V.R.P. pour prendre rendez-vous avec les bijoutiers.

***2-1 - Présentez cet argumentaire téléphonique, en prévoyant trois objections et leur traitement.***

Chaque représentant de l'entreprise a besoin pour son travail, d'un véhicule. Deux formules sont proposées aux représentants :

- Utilisation du véhicule personnel et versement en contrepartie d'une indemnité forfaitaire de 525 €/mois.

- Remise par l'entreprise d'un véhicule de location. Il s'agit d'une voiture de tourisme louée auprès de la Société Volkswagen Finance S.A. Le parc de voitures de l'entreprise se compose de Volkswagen Golf. La location du véhicule s'accompagne chaque fois de l'option comprenant l'entretien.

Fin avril, M. Cartix a décidé de louer un véhicule pour le nouveau V.R.P. La voiture sera confiée dans un premier temps à un commercial dont le véhicule personnel est momentanément hors d'usage ; dans un deuxième temps le véhicule sera attribué au nouveau représentant.

Un ordinateur portable est également fourni par l'entreprise à chaque représentant. On a profité de la future embauche pour remplacer l'ordinateur portable de M. Dulonet et ainsi, obtenir une remise plus importante pour l'achat groupé de deux ordinateurs identiques.

Chaque représentant dispose d'une mallette de présentation. La collection "Montaigne" a nécessité la confection d'un nouvel ensemble de présentation. Les rouleaux destinés à envelopper les chaînes et les bracelets et à faciliter leur transport ont été achetés auprès d'un fournisseur italien. La livraison, accompagnée de la facture datée du 2/05, est parvenue début mai. Ces acquisitions seront enregistrées dans un compte de charge, le compte 623200 « Supports représentants ».

La comptabilité de l'entreprise est tenue en euros et l'inventaire comptable se situe au 31 décembre de chaque année. L'ensemble des opérations est taxé au taux normal de T.V.A.(19,6%)

**2-2 - Enregistrez dans un journal les documents concernant la location du véhicule, l'achat des ordinateurs, l'acquisition des rouleaux de protection et de transport.**

**2-3 - Présentez le tableau d'amortissement de l'ordinateur (amortissement sur trois ans en dégressif, coefficient 1,25).**

**2-4 - Enregistrez la dotation aux amortissements de l'ordinateur au 31/12/2002.**

**2-5 - Quelle économie d'impôt (I.S.: 33,33%\*) l'amortissement dégressif permet-il à la clôture des exercices 2002, 2003 et 2004 par rapport à l'amortissement linéaire ?**

\* on suppose que ce taux restera identique pour les trois exercices concernés.

### **DOSSIER 3 - CONTRÔLE DES PERFORMANCES DES V.R.P.**

Avec l'augmentation future de l'effectif des commerciaux, qui compte déjà une dizaine de VRP, M. Cartix souhaite un meilleur contrôle à travers des critères objectifs et communs à chaque représentant. Il désire qu'un document global soit réalisé, document sur lequel figurera pour chaque représentant :

- Le nombre de jours d'activité dans le mois,
- Le montant de la commande moyenne
- Le taux de pénétration du secteur,
- Le coût moyen d'une visite,
- Le taux d'efficacité des visites,
- Le nombre moyen de visites par jour,
- Le taux de frais par rapport au C.A.

**3-1 - Élaborez un tableau mensuel de comparaison des performances des V.R.P.**

**3-2 - Complétez le tableau avec les informations concernant M. Roland pour le mois d'avril.**

## DOSSIER 4 - COMMUNICATION MÉDIA

Dans le cadre du lancement de la gamme "Montaigne", M. Cartix a été sollicité pour réaliser une communication média à travers une présence importante dans des publications destinées à des professionnels. M. Cartix n'est pas convaincu de l'impact, en termes de chiffre d'affaires, d'une importante communication média.

M. Cartix vous demande votre avis sur le sujet.

***4-1 - Calculez le coefficient de corrélation entre le chiffre d'affaires et le budget consacré à la communication média. Présentez le détail de vos calculs.***

***4-2 - Présentez le résultat de votre analyse dans un rapport adressé à M. Cartix.***

## ANNEXE 1

### DÉFINITION DU POSTE

**Nom de l'entreprise :** CARMAFIX

**Intitulé du poste :** V.R.P. exclusif

---

**Supérieur hiérarchique :** Directeur commercial

---

#### Missions

- Gérer la collection « Montaigne » :
  - Réaliser le plateau de présentation des produits,
  - Mettre à jour les étiquettes.
- Gérer les fichiers prospects et clients
- Respecter les consignes en matière de sécurité et d'assurance ;
- Présenter les produits aux bijoutiers, argumenter ;
- Prendre les commandes (utilisation d'un logiciel de gestion commerciale) ;
- Gérer la négociation des contrats avec les clients (conditions de paiement) ;
- Tenir les statistiques de vente (utilisation des logiciels de base : traitement de texte et tableur)
- Participer aux salons en France, en Espagne et aux Etats-Unis.
- Rendre compte chaque mois de son activité.