



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CRDP Aquitaine

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.

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 m² 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)

1^{ère} possibilité :

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

Importateurs	Electric Dubaï	Dubaïbylone	Dubaïbuy	Dubaï Kimaï
Critères				
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

CIE5PSC

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

Choix : Dubaïbylone

2^{ème} possibilité :

On peut aussi introduire une pondération des critères :

Importateurs	Pondération Répartition de 20 points	Electric Dubaï	Dubaïbylone	Dubaïbuy	Dubaï Kimai
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

Étapes du RV	A faire	A ne pas faire
Préparation du rendez-vous - fixer un RV - préparer la documentation commerciale - la préparation matérielle	- 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 - 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 - identifier le lieu de RV ou réserver les services d'un taxi ou d'un chauffeur - se vêtir de manière sobre et discrète	- ne pas prendre de RV un vendredi, jour de repos hebdomadaire
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