

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا
المسالك المهنية
الدورة الاستدراكية 2019
- عناصر الإجابة -

RR233B

ⵜⴰⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⵎⴳⴷⴰⵢⵜ
ⵜⴰⵎⴳⴷⴰⵢⵜ ⵜⴰⵏⵓⵎⴰⵏⵜ
ⵏ ⵜⴰⵎⴳⴷⴰⵢⵜ ⵜⴰⵏⵓⵎⴰⵏⵜ
ⵏ ⵜⴰⵎⴳⴷⴰⵢⵜ ⵜⴰⵏⵓⵎⴰⵏⵜ



المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتكوين المهني
والتعليم العالي والبحث العلمي

المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

2	مدة الانجاز	الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء الثاني (الفترة المسائية)	المادة
10	المعامل	شعبة الخدمات: مسلك التجارة	الشعبة أو المسلك

Corrigé indicatif

Dossier N° 1 : Gestion de la relation client & E-Commerce (47.5 points)

1	Deux finalités recherchées par le programme de fidélisation pour HMIZATE : • Récompenser les clients fidèles ; • Augmenter le trafic sur le site ; • Recommander le site en encourageant le parrainage,.... N.B. : Accepter deux finalités justes	5 pts
2	a- Le moyen de fidélisation adopté : Programme à point de HMIZOU. b- Les conditions d'octroi des avantages clients : • 1 Dh dépensé = 1 Point • Liker une Hmiza = 2 Points • Parrainer un ami = 1500 Points Les points cumulés donnent lieu à une réduction qui peut aller à 100 %	2.5 pts 2.5 pts
3	Justification d'une gestion de la relation client à distance : Site web, réseau sociaux ; application mobile multiservices. N.B. : Accepter une justification juste	5 pts
4	Voir annexe n° 1.	10 pts
5	L'intérêt pour HMIZATE de traiter les réclamations clients : Eviter les départs clients, connaître les raisons d'insatisfaction clients, source d'information, améliorer la fidélisation clients, N.B. : Accepter deux éléments de réponses justes	5 pts
6	Trois avantages du M-commerce : • Disponibilité 24h/24 et 7jours/7 ; • La plus part des clients utilisent plus leur smartphone ; • Paiement facile via Mobile. N.B. : Accepter toute réponse juste	5 pts
7	Les moyens de paiement valables sur l'application mobile HmizatePay : Carte bancaire, cash, mobile banking.	2.5 pts
8	Voir annexe n° 2.	5 pts
9	Voir annexe n° 3.	5 pts

Dossier N°2 : Création d'entreprise (25 points)

1	a- Deux facteurs qui favorisent le climat d'affaires au Maroc : La situation géographique stratégique, la compétitivité des coûts, un capital humain, qualifié et performant. b- Deux organismes d'aide et d'accompagnement à la création d'entreprise au Maroc : CRI et OMPIC.	2.5 pts 2.5 pts
2	Voir annexe n°4. N.B. : Accepter toute réponse cohérente.	5 pts
3	Voir annexe n°5.	7.5 pts
4	L'effet positif des avantages fiscaux pour promouvoir le statut d'auto-entrepreneur au Maroc : <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le résultat en diminuant les charges ; • Augmenter la compétitivité de l'entreprise ; • Favoriser la croissance de l'entreprise, ... N.B. : Accepter tout effet positif juste.	7.5 pts

Annexe n° 1 : Gestion des réclamations du mois de mai 2019 (10 points)

Réclamations		
Types	Nombre	Pourcentage (%)
Retard de livraison	1 000	50 (1.5 pt)
Marchandise non conforme	600	30 (1.5 pt)
Marchandise défectueuses	200	10 (1.5 pt)
Erreur de facturation	200	10 (1.5 pt)
Total	2 000 (1.5 pts)	100 %

Interprétation : On remarque que la majorité des réclamations sont dues au retard de livraison (50%) suivi par les réclamations relatives à la marchandise non conforme (30%) qui doivent faire l'objet d'un traitement urgent pour éviter la perte des clients. **(2.5 pts)**

Annexe n° 2 : Formes du E-commerce (10 points)

Situations	Formes correspondantes
L'agence de voyage YAKOUT a effectué une réservation sur le site de l'hôtel IBIS	B to B (1.25 pt)
M. ARABI a payé sa vignette de voiture sur le site vignette.ma	G to C (1.25 pt)
M. KARIM a vendu sa moto sur le site AVITO.ma à NABIL	C to C (1.25 pt)
Mme MOULINE a commandé une pizza sur HMIZAT.ma	B to C (1.25 pt)

Annexe n° 3 : Processus de commande en ligne (5 points)

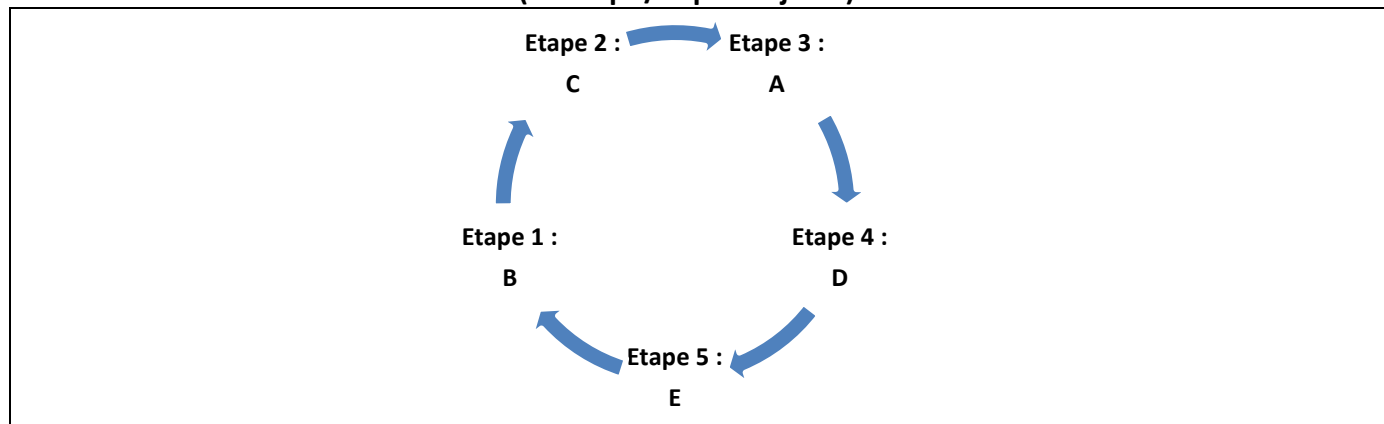
Etape du processus	Numéro d'ordre de l'étape
Le paiement en ligne	Etape n°4 (1 pt)
La livraison	Etape n°5
La sélection des produits et services	Etape n°2 (1 pt)
La confirmation (validation de la commande)	Etape n°3 (1 pt)
Accusé de réception	Etape n°6 (1 pt)
Identification du client	Etape n°1 (1 pt)

Annexe n° 4 : Idées de projet (5 points)

Secteur d'activité porteur	Idée de projet
(1.25 pts)	(1.25 pts)
(1.25 pts)	(1.25 pts)

Annexe n° 5 : Procédure administrative de création d'entreprise (7.5 points)

(1.875 pt / réponse juste)

**2.5 Points pour la présentation de la copie**