

†.XNΛε† | ΗΕΥΟΞΘ
†.Ε.Λ.Θ† | §ΘΧΕξ αεΕ§Ο
Λ §ΘξΗΨ •§§§Η•
Λ §ΘΗΕΛ αεΧΗΗ• Λ §Ο§§§ ε.Ε.ΘΘ•



المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتكوين المهني
والتعليم العالي والبحث العلمي



الأطر المرجعية المكيفة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020
- المسالك المهنية -

الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية
شعبة: الخدمات
مسلك التجارة

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020

- المسالك المهنية -

الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية

شعبة: الخدمات

مسلك التجارة

مديرية التقويم وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات- المركز الوطني للتقويم و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 – الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الالكتروني : cneebac@gmail.com

Royaume du Maroc



Ministère de l'Education Nationale
de la Formation Professionnelle
de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique



**Cadre de référence adapté de l'examen national
du Baccalauréat Professionnel- Session 2020
Epreuve de synthèse en matières professionnelles
Série: Services
Filière : Commerce**

I- Programme :

Partie 1 : Gestion des approvisionnements et Merchandising

Module	Compétence	Contenu	Élément du programme faisant l'objet d'évaluation en examen national
Gestion des approvisionnements	Sélectionner les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">• Lancer un appel d'offres• Collecter les propositions• Dresser le tableau de comparaison• Choisir le fournisseur le moins disant	<ul style="list-style-type: none">• Lancer un appel d'offres• Collecter les propositions• Dresser le tableau de comparaison• Choisir le fournisseur le moins disant
	Effectuer les commandes	<ul style="list-style-type: none">• Remplir le cadencier• Déterminer les quantités à commander• Préparer et lancer la commande	<ul style="list-style-type: none">• Remplir le cadencier• Déterminer les quantités à commander• Préparer et lancer la commande
	Recevoir la marchandise	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier la concordance entre la marchandise commandée et la marchandise reçue.• Relever les écarts• Éditer les bons nécessaires• Manipuler soigneusement la marchandise.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier la concordance entre la marchandise commandée et la marchandise reçue.• Relever les écarts
	Préparer la marchandise	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les règles d'étiquetage de l'entreprise• Respecter la réglementation sur l'affichage.• Respecter les lieux et les températures de stockage• Assurer la propreté des réserves	

Gestion des approvisionnements	Stocker la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les méthodes de valorisation des sorties appliquées par l'entreprise (FIFO, LIFO, CMUP) 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les méthodes de valorisation des sorties appliquées par l'entreprise (FIFO, LIFO, CMUP)
	Approvisionner les rayons, les étalages et les présentoirs.	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer la rotation des stocks Respecter les méthodes d'étalage de l'entreprise 	
	Effectuer des inventaires	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de l'exactitude des opérations de comptages, de contrôle et de relevé d'inventaire Justifier les écarts relevés 	
	Gérer les stocks	<ul style="list-style-type: none"> Distinguer les différents niveaux des stocks Calculer la rotation des stocks Calculer les coûts des stocks Déterminer le nombre optimal des commandes selon WILSON Gérer les stocks par importance (ABC, 20/80) Déterminer les dates de commandes/dates de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> Distinguer les différents niveaux des stocks Calculer la rotation des stocks Calculer les coûts des stocks Déterminer le nombre optimal des commandes selon WILSON Gérer les stocks par importance (ABC, 20/80)



الأطر المرجعية المعينة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020

الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية
شعبة: الخدمات
مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات. المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 - الفاكس : 0537.71.44.09 - البريد الإلكتروني : cneebac@gmail.com

Merchandising	<p>Connaitre le principe du géomarketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'importance du géomarketing dans l'évolution du marketing de la grande distribution, 	
	<p>Connaitre les enjeux et les techniques d'implantation des points de vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de la zone de chalandise • Établissement de la carte de la zone de chalandise • Évaluation du potentiel de la zone de chalandise • Choix de la localisation du point de vente • Calcul du chiffre d'affaires prévisionnel du point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de la zone de chalandise • Établissement de la carte de la zone de chalandise • Évaluation du potentiel de la zone de chalandise • Choix de la localisation du point de vente • Calcul du chiffre d'affaires prévisionnel du point de vente (les étapes).
	<p>Connaitre et mettre en place le marchéage du point de vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La politique du produit. • L'offre de produit : l'assortiment. • L'offre de service. • La politique de prix. • La politique de communication • Mesure de l'efficacité du point de vente (indicateurs de performance) : Analyse quantitative, Analyse qualitative 	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre de produit : l'assortiment. • L'offre de service. • La politique de prix. • La politique de communication. • Mesure de l'efficacité du point de vente (indicateurs de performance) : Analyse quantitative, Analyse qualitative.
	<p>Décider de l'agencement d'une surface de vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agencement des surfaces de vente. • Construction d'un assortiment. • Implantation des univers, rayons, et/ou catégories de produits. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agencement des surfaces de vente. • Construction d'un assortiment. • Implantation des univers, rayons, et/ou catégories de produits.



الأطر المرجعية المكيفة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020

الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية
شعبية: الخدمات

مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات. المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 – الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الإلكتروني : cneeabac@gmail.com

<p align="center">Merchandising</p>	<p align="center">Donner des précisions sur l'emplacement des produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères quantitatifs et qualitatifs de répartition du linéaire entre les produits. • L'élaboration des planogrammes. • Le contrôle de l'utilisation du linéaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères quantitatifs et qualitatifs de répartition du linéaire entre les produits • Le contrôle de l'utilisation du linéaire.
	<p align="center">Évaluer les résultats des ventes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination et calculs des différents ratios : - Taux de rotation ; - Chiffre d'affaire au mètre ; - Marge au mètre ; La part de la marque dans le chiffre d'affaires ; La part de la marque dans la marge totale ; Part de la marque dans le linéaire ; Indice de sensibilité au chiffre d'affaires ; Indice de sensibilité à la marge ; Interprétation appropriée des ratios... • Recommandation sur les ratios à utiliser compte tenu de la stratégie du chef d'entreprise • Proposer des actions pour améliorer l'activité du magasin 	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination et calculs des différents ratios : - Taux de rotation ; - Chiffre d'affaire au mètre ; - Marge au mètre ; La part de la marque dans le chiffre d'affaires ; La part de la marque dans la marge totale ; Part de la marque dans le linéaire ; Indice de sensibilité au chiffre d'affaires ; Indice de sensibilité à la marge ; Interprétation appropriée des ratios... • Recommandation sur les ratios à utiliser compte tenu de la stratégie du chef d'entreprise • Proposer des actions pour améliorer l'activité du magasin
	<p align="center">Appréhender les évolutions récentes du merchandising</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les grands magasins et les centres commerciaux • Le merchandising sur Internet 	




الأطر المرجعية المكيفة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020

الإطار المرجعي للاختبار التوافقي في المواد المهنية
شعبية: الخدمات

مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات- المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 – الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الإلكتروني : cneebac@gmail.com

Partie 2 : GRC et (Promotion des ventes ou Univers de la distribution)

Module	Compétence	Contenu	Élément du programme faisant l'objet d'évaluation en examen national
Gestion de la relation client	Décrire les mesures de fidélisation de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Information régulière des clients sur les nouveautés • Information régulière des clients sur les promotions périodiques • Information régulière des clients sur les changements au niveau de l'entreprise (procédures, départ d'un agent commercial) • Mesures initiatives : ristournes, remises, cadeaux, concours, réceptions, • Visites de contrôle de la satisfaction des clients par rapport aux prestations des agents commerciaux (assurées par le personnel d'encadrement des commerciaux) 	<ul style="list-style-type: none"> • Information régulière des clients sur les nouveautés • Information régulière des clients sur les promotions périodiques • Information régulière des clients sur les changements au niveau de l'entreprise (procédures, départ d'un agent commercial) • Mesures initiatives : ristournes, remises, cadeaux, concours, réceptions, scoring RFM • Visites de contrôle de la satisfaction des clients par rapport aux prestations des agents commerciaux (assurées par le personnel d'encadrement des commerciaux)
	Décrire le processus de gestion des réclamations de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un fichier à part de clients mécontents • Détection des raisons de mécontentement de ces clients • Traitement des réclamations détectées • Calcul des ratios : taux de réclamations, taux de perte 	
	Gérer la relation clientèle à distance	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du téléphone ; • Utilisation du courrier ; • Utilisation de l'Internet. 	

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020

- المسالك المهنية -
الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية
شعبة: الخدمات

مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات- المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 – الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الإلكتروني : cneebac@gmail.com

<p>Promotion des ventes</p>	<p>Déterminer l'intérêt et la cible de la promotion des ventes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter la cible et les objectifs de la promotion des ventes pour l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter la cible et les objectifs de la promotion des ventes pour l'entreprise
	<p>Établir une stratégie de promotion</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des différentes stratégies de promotion : Publicité ; Relation publique ; Promotion des ventes ; Direct mail (publipostage) ; Présentation des techniques promotionnelles de vente (réduction de prix, jeu, couponnage, prime...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des différentes stratégies de promotion : Publicité ; Relation publique ; Promotion des ventes ; Direct mail (publipostage) ; Présentation des techniques promotionnelles de vente (réduction de prix, jeu, couponnage, prime...)
<p>Concevoir un message publicitaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié du message • Détermination précise du contenu du message • Qualité de la présentation • Détermination juste du budget • Choix approprié des médias et des supports publicitaires 		



الأطر المرجعية المكيمة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا - دورة 2020

الإطار المرجعي للاختبار التوافقي في المواد المهنية
شعبة: الخدمات
مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات- المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 - الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الالكتروني : cneebac@gmail.com

	<p>Mettre en place et suivre l'action promotionnelle. Evaluer les résultats</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher, réapprovisionner et suivre les ventes et les stocks. • Collecter des renseignements pertinents en vue d'évaluer les résultats • Interpréter les résultats • Choisir les moyens de relance et de repositionnement • Transmettre les résultats et les recommandations, dans un rapport 	
	<p>Calculer le coût de l'opération promotionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calculer le prix de vente promotionnel • Calculer le CA promotionnel • Déduire la marge nette • Prendre en considération les frais promotionnels 	
<p>Univers de la distribution</p>	<p>Connaitre la distribution : ses origines, sa dynamique et son évolution</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions de la distribution : Fonctions transactionnelles ; Fonctions relationnelles ; Fonctions expérientielles • Les différents types de la distribution ; Hors magasin (La vente à distance ; Le télé-achat ; L'e-commerce ; Les groupes intégrés ; Les groupements d'indépendance ; Les réseaux de franchise ; Les groupements e-commerce) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions de la distribution : Fonctions transactionnelles ; Fonctions relationnelles ; Fonctions expérientielles • Les différents types de la distribution ; Hors magasin (La vente à distance ; Le télé-achat ; L'e-commerce ; Les groupes intégrés ; Les groupements d'indépendance ; Les réseaux de franchise ; Les groupements e-commerce)



الأطر المرجعية الختمة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا - دورة 2020

الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية - المسالك المهنية - مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات- المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 - الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الإلكتروني : cnee bac@gmail.com

<p>La grande distribution : stratégie de l'enseigne</p>	<p>Définition</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socle stratégique • Les compétences clés de l'enseigne • Le positionnement d'une enseigne • Construction d'une différence durable 	<p>Définition</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Redacted] • Le positionnement d'une enseigne • [Redacted]
<p>Gestion de la dynamique d'enseigne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La cohérence de concept d'enseigne • Comment lancer une nouvelle enseigne 	
<p>Les facteurs affectant l'évolution de la distribution au Maroc</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les grandes surfaces au Maroc • Dates de création • Répartition par ville • Perspectives de développement 	

Univers de la distribution



الأطر المرجعية المكيفة الخاصة بالامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة البكالوريا – دورة 2020

المسالك المهنية -
الإطار المرجعي للاختبار التوليقي في المواد المهنية
شعبة: الخدمات
مسلك التجارة

مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات- المركز الوطني للتكوين و الامتحانات
الهاتف : 0537.71.44.53 /52 - الفاكس : 0537.71.44.09 البريد الالكتروني : cneebac@gmail.com

II- DESCRIPTIF DU SUJET :

1- L'épreuve sera composée de deux parties :

- a. **Première partie : Comportera deux modules d'une durée de quatre heures :**
- **Gestion des approvisionnements ;**
 - **Merchandising.**

NB : Le candidat devra traiter **obligatoirement** les deux modules.

b. **Deuxième partie : Comportera trois modules d'une durée de deux heures :**

- **M1 : Gestion de la relation client ;**
- **M2 : Univers de la distribution ;**
- **M3 : Promotion des ventes.**

NB : Le candidat devra traiter :

- **obligatoirement le module M1 : Gestion de la relation client ;**
- **au choix le module M2 Univers de la distribution ou le module M3 Promotion des ventes.**

- 2- L'épreuve portera sur l'étude d'un ou plusieurs cas réels ou fictifs ;
- 3- Chaque partie se présentera sous forme d'un ou plusieurs dossiers indépendants afférents à un ou plusieurs modules ;
- 4- Chaque dossier doit comporter des supports clairs, simples et variés (textes, tableaux statistiques, graphiques,) ;
- 5- Chaque dossier doit contenir un barème ;
- 6- Les items seront formulés avec des verbes d'action et avec un vocabulaire simple et compréhensible ;
- 7- Les travaux à faire peuvent se présenter sous forme de questions fermées (QCM, texte lacunaire, questions dichotomiques....) ;
- 8- Les formules de calculs commerciaux peuvent, si nécessaire, être fournies en annexes.



III- CONSIGNES AU CANDIDAT

Le candidat est appelé à :

- 1- Lire attentivement le travail demandé ;
- 2- **Préciser sur la copie, pour chaque partie, l'intitulé du module traité ;**
- 3- **Respecter la consigne du choix de module dans la deuxième partie de l'épreuve ;**
- 4- Éviter les ratures et surcharges ;
- 5- Aérer le texte (marges, interlignes) ;
- 6- Présenter chaque dossier dans une feuille séparée ;
- 7- Numérotter les réponses et le n° du dossier y afférent ;
- 8- Encadrer les résultats ;
- 9- Utiliser la règle pour le traçage des tableaux et graphiques.
- 10- Utiliser une calculatrice non programmable.



IV- CORRECTION :

Descriptif du corrigé

- 1- Le corrigé indicatif comportera un barème détaillé (Note sur vingt multipliée par le coefficient) ;
- 2- Le corrigé indicatif est structuré selon l'ordre des dossiers et questions.

Consignes au correcteur

- 1- Respecter les consignes du guide de correction ;
- 2- Se conformer au barème détaillé du corrigé ;
- 3- Noter strictement les idées en évitant l'influence des erreurs d'orthographe ;
- 4- Ramener la note finale de l'élève sur 20 (vingt) ;
- 5- Prendre en considération les réponses logiques des élèves ;
- 6- Éviter la double sanction, accorder la totalité de la note en cas :
 - D'un commentaire correct d'un résultat faux,
 - D'une démarche correcte sur la base d'éléments de calcul faux, ...

