Examen Fin de Formation (EFF) 2026

Un responsable commercial vous charge d'analyser le besoin en personnel, la cadence de prospection et d'identifier la catégorie de clients...

Annexe 1 : Nombre de rappels par catégorie de prospects

Catégorie de clients	Nombre de clients	Nombre de rappels par client
Entreprises privées	350	4
Associations	500	2
Fonctionnaires	100	2
Salariés privés	120	5

Annexe 2 : Fonctionnement de l'équipe de prospection

Éléments de l'emploi du temps
• Chaque télévendeur dispose de 4 semaines de congé par an et 2 semaines de formation ;
• Nombre de jours de travail : 5 jours par semaine ;
• Deux jours par mois seront consacrés aux réunions et tâches administratives ;
• Nombre d'heures de travail par jour : 8 heures ;
• La durée consacrée aux repas et à la pause-déjeuner s'élève à 1 heure par jour ;
• Chaque télévendeur doit contacter 3 clients par heure.

Questions :

1. En quoi la fixation d'objectifs contribue-t-elle à une gestion efficace de la force de vente ?
2. En se référant aux annexes 1 et 2, calculer le nombre de télévendeurs nécessaire pour l'entreprise.

II) Le système de rémunération des commerciaux repose sur trois composantes : un salaire fixe, des commissions sur le chiffre d'affaires et des primes d'objectif.

3. À l'aide des annexes 3 et 4, calculer la rémunération mensuelle des télévendeurs : Salah, Najat.

Annexe 3 : Système de rémunération des commerciaux

Vendeurs	Fixe mensuel	Commission	Primes d'objectif (CA réalisé)
SALAH	5 850 DH	0,8% de CA encaissé	• 2 500 dhs si (50 % le taux de réalisation < 80 % • 3 000 dhs si 80 % le taux de réalisation} < 100 % • 3 500 dhs si 100 % le taux de réalisation < 120\% • 5 000 dhs si taux de réalisation < 120 %

NAJAT	8 200 DH	2% de CA encaissé	*(Même barème de prime d'objectif applicable)*

Annexe 4 : Objectifs et réalisations de CA par les commerciaux (Données mensuelles)

Vendeurs	Objectif de CA	CA réalisé	CA encaissé
SALAH	80 000 DH	72 000 DH	45% (du CA réalisé)
NAJAT	95 000 DH	125 500 DH	80% (du CA réalisé)

4. En se basant sur l'annexe 5, calculer pour chaque vendeur les ratios suivants :

- **a)** Taux de conversion des appels
- **b)** Chiffre d'affaires moyen d'une commande

Annexe 5 : Les réalisations des commerciaux

Vendeurs	Nombre des appels	Nombre de commandes	CA global réalisé
SALAH	240	54	72 000 DH
NAJAT	180	83	125 500 DH

5. Proposer trois actions à entreprendre pour motiver les commerciaux.