

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (DGES)

DIRECTION DE L'ORIENTATION ET DES EXAMENS (DOREX)

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR / SESSION 2013**FILIERE TERTIAIRE : RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION****ÉPREUVE : ENQUÊTE DE SATISFACTION**

Durée de l'épreuve : 3 Heures

Coefficient de l'épreuve : 3

N.B. : L'épreuve comporte deux dossiers sur 2 pages numérotées de 1 à 2
CAS MANO COIFFURE**DOSSIER 1 : L'enquête**

Les salons MANO ont été créés en 2000 par GOORE Emmanuel. Ces salons sont spécialisés dans l'entretien capillaire masculin. De deux salons en 2000 situés à Koumassi, on trouve aujourd'hui au moins un salon dans chaque commune d'Abidjan. Yopougon en compte même cinq. Depuis quelques années, plusieurs jeunes ivoiriens se sont lancés dans cette activité rendant ainsi le secteur très concurrentiel. Ces nouveaux salons avec des offres de plus en plus diversifiées inquiètent sérieusement le fondateur des Salons MANO.

Après réflexion, celui-ci décide de réagir. Ainsi depuis deux années maintenant, tous les salons MANO sont climatisés. Un shampoing est offert gratuitement à la clientèle. Des services annexes tels que la manucure et la pédicure existent. Des conseils sur l'entretien du cuir chevelu ainsi que la vente de tondeuses et de rasoirs électriques font partie des offres de MANO coiffure.

Mais toutes ces offres ne sont en réalité pas vraiment des innovations dans ce secteur très concurrentiel. La plupart des autres salons les proposent également. Comment donc se positionner dans un secteur où les offres de service sont peu différenciées avec une concurrence vive.

Pour répondre à toutes ces questions, le fondateur de MANO COIFFURE prend contact avec l'association des étudiants en communication de votre école en vue de réaliser deux enquêtes : l'une auprès de sa clientèle pour mesurer leur niveau de satisfaction et l'autre auprès des employés pour comprendre leur opinions vis-à-vis de la politique managériale.

L'enquête auprès de la clientèle nécessitera un enquêteur par salon. Chaque enquêteur interrogera 08 personnes par jour pendant les deux semaines que dureront l'enquête. Les lundis sont consacrés aux comptes rendus et réunions. Les encadreurs travailleront un jour sur deux et percevront 5000 FCFA la journée de travail. Il est prévu un encadreur pour cinq enquêteurs.

TRAVAIL A FAIRE 1:

- 1°) Dans le processus d'enquête de satisfaction, quel nom porte les salons MANO COIFFURE et l'association des étudiants en communication.
- 2°) Quels noms portent respectivement les documents qui seront rédigés par les deux parties.
- 3°) Il vous est demandé de rédiger le document que doit présenter l'association des étudiants au responsable de MANO COIFFURE.
- 4°) Nommez et expliquez la différence entre l'enquête auprès des clients et l'enquête auprès des employés de MANO COIFFURE dans le cadre de l'enquête auprès de la clientèle.
- 5°) Combien d'enquêteurs réaliseront-ils cette enquête.
- 6°) Déterminez le nombre d'encadreurs à recruter et le montant de leur rémunération.
- 7°) Déterminez la taille de l'échantillon à constituer.

DOSSIER 2 : Les prévisions

Le responsable des salons MANO vous fait parvenir les documents suivants :

DOCUMENT 1 : Evolution du Chiffre d'affaires de ces quatre dernières années

Années	2009	2010	2011	2012
CA en milliers de francs	900	1260	1320	2100

DOCUMENT 2 : Coefficient saisonniers trimestriels

Trimestre	1	2	3	4
Coefficient	0,9	1,2	0,8	1,1

TRAVAIL A FAIRE 2 :

- 1°) Etablissez les prévisions de chiffre d'affaires pour 2013 par la méthode des points extrêmes.
- 2°) Représentez graphiquement l'équation de droite et faite apparaître la prévision.
- 3°) A partir des coefficients saisonniers trimestriels répartir le chiffre d'affaires 2013 de MANO COIFFURE par trimestre.
