REPUBLIQUE DU SENI

Un Peuple – Un But – Un

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMI
DE LA RECHERCHE ET DE L'IN

7, avenue Faidherbe –BP :21354 DAKAR-Sénégal
–tel : (221) 33 849 69 19
Fax : 33 821 50 74 www.supdeco.snsupdeco@supdeco.sn

Point E Rue 48 x Rue Kaolack
BP: 21354
Dakar - TEL: 33 842 7111
33 823 25 14
14 Fax: 21 33 823 25 04

Rapport de stage

Option : **MARKETING ET DEVELOPPEMENT DES VENTES**

Gestion commerciale de l'entreprise

DATE DU STAGE : *27/05/2019 au 02/12/2019*

Rédigé par :

EL.HADJI.SIDY NIANG CISSÉ

Encadreur: Mr Salla

ANNÉE ACADEMIQUE: 2018/2019

DEDICACES

Je dédie ce travail

A Mr Ngom

À ma maman Khady Mbengue et mon père Doudou Cissé

A mes freres Mouhamed et Issa

À mes sœurs Seynabou, maman et Astou

À ma princesse DIAMA BA qui m'as beaucoup soutenu

À pape oumar ANN et Moussa séne

À Ngalgou Ndiaye et toute la famille Ndiaye Ngalgou

A Mr Abdoulaye Diop

A mon ami Mr Omar Camara

A Madame Lissoune Sarr

A madame sokhna Maimana Mbacké

A Madame Maguette Ndiouck

A Mr Abdoul Aziz Boukari

REMERCIEMENTS

Nous remercions tout ceux qui ont contribué au bon déroulement de notre cursus je nomme une personne spéciale du nom de ***MAME SEYNI SARR***

Mame seyni SARR : cette personne spéciale qui fut mon directeur d'école, un ami proche, un parent et même un père protecteur ; je ne trouverai jamais les mots pour le remercier parce que si j'en suis arrivé à ce niveau c'est grâce à lui.

RESUME

L'**exportation** est l'action de vendre à l'étranger une partie de la production de biens ou de service d'un ensemble économique, pays ou région.

C'est un terme miroir de celui d'importation, étant donné qu'une vente du pays X au pays Y est la même opération qu'un achat du pays Y au pays X. Cette activité économique et commerciale est considérée comme très importante. C'est en particulier un moyen crucial pour acquérir des devises, lesquelles sont pour un pays des moyens d'intervention économique et financière sur les marchés extérieurs. Le point essentiel est l'échange, il n'en demeure pas moins que la réussite de l'activité dépendant de la connaissance du marché et une bonne approche commerciale. Le service commercial exécute bon nombre d'opération tendant à affiner l'offre et la demande. De plus il assure le suivi des activités des activités commerciales. Le secteur comptabilité exécute et assure le traitement des données, la facturation et le payement des factures en devise étrangères à nos fournisseurs via les banques sénégalaises. Il aussi assure le traitement des opérations relatives aux états de rapprochements bancaire. Ils contribuent largement au suivi des activités financières qui influent sur l'essor économique de l'entreprise

L'entreprise fait un chiffre d'affaire annuel de plus de 100million de franc CFA grâce aux stratégies mises en place et la relation de confiance établit entre nos fournisseurs.

Le travail que nous avons fait durant ces six (6) mois, nous a non seulement permis d'analyser le mode de fonctionnement de l'import-Export, mais aussi la commercialisation d'un produit importé d'un pays a un autres ; enfin Comment démarcher de nouveaux client et partenaires.

SOMMAIRE

DEDICACE……..……..II

REMERCIEMENTS……..IIIR
ESUME…… IV

SOMMAIRE……V

INTRODUCTION……VII

PREMIERE PARTIE : LENTREPRISE ET SON SECTEUR DACTIVITE……. 1

CHAPITRE I : présentation descriptive de l'agence……2

CHAPITRE II : le secteur d'activité…….....17

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE …22

CHAPITRE I : OBJECTIF PROFESSIONNELS DU STAGE ET LES OBJECTIFS

VALIDES AVEC LENTREPRISE……. 24

CHAPITRE II : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS……3

CONCLUSION : ……40

INTRODUCTION

Dans le cadre de la troisième année en marketing et développement des ventes, nous avons réalisé un stage professionnel de six (6) mois (du 27 mai au 2 décembre 2019), à Europa General Trading une entreprise d'import-Export qui compte 7 salariés. J'ai choisi d'effectuer mon stage au sein de la direction commerciale pour comprendre le fonctionnement et toutes les stratégies mis en place. Nous avions en premier lieu opté à comprendre le domaine technique de l'import-Export. Ensuite comprendre et acquérir toutes l'expérience pratique nécessaires pour développer de nouvelles connaissances. Enfin, nous avons souhaité effectuer un stage correspondant à notre projet professionnel.

Ce stage nous a permis de comprendre que le marketing est la clé du sucées des entreprises évoluant dans la vente d'ou L'intérêt pour nous d'effectuer un stage dans une entreprise d'import-export en tant que responsable commercial. cette expérience m'a donné l'opportunité d'approfondir et de mettre en pratique toutes les connaissance acquises durant mon cursus universitaire et la possibilité de découvrir de nouvelles techniques et de stratégies de ventes.

Nos horaires de travail étaient de 08h à 18h. Notre travail au quotidien se résume entre le travail a l'entrepôt qui est en même temps le siège social et les réunions et autres rendez-vous avec nos partenaires ou service publique, le tout d'une manière homogène. L'entreprise nous ont fait fortement confiance en nous donnant les taches clés qui nous a permis de suivre tout le processus du business du chargement a l'acheminement puis a la vente. Les jours de travail étaient toujours chargés du fait des clients qui viennent passer leur commandes de marchandise ; mon partenaire assurait l'intérim enregistrait les commandes quand j'étais sur le terrain.

Le climat social dans l'entreprise était très paisible et amical. Cela est surement la raison pour laquelle mon adaptation s'est fait rapidement. J'ai assis eu la sens d'avoir la réponse a l'essentielle des questions que j'ai eu a posé, ce qui m'as beaucoup motivé a posé davantage de question et de d'avoir très vite le sentiment d'appartenance et me sentir utile. Cette adaptation est le fruit de m'as capacité d'écoute et respect envers tout les travailleurs de la boite sans exception.

Ce rapport s’échelonnera sur trois parties. Dans un premier temps nous allons établir une présentation de l’entreprise. Ensuite nous présenterons nos différentes productions, une troisième et dernière partie abordera mon expérience au sein du groupe par rapport à ce que nous avons appris durant les cours.

PREMIERE PARTIE :

L'ENTREPRISE ET SON SECTEUR DACTIVITE

CHAPITRE I : PRESENTTION DESCRIPTIVE DE LENTREPRISE

La société d'import-Export du nom de Europa General Trading est une société à usage unipersonnelle et à responsabilité limitée capital social : 500.000francs CFA siège social : Rond point liberté 6 N003

La société a pour objet au Sénégal et en tous pays :

●import export,

●Ventes de voitures

●ventes pièces automobiles

●Montage de moteurs

●fournitures de bien d'équipements

●commerce : import-export, représentation commerciale

●toutes opérations commerciales se rattachant directement ou indirectement a l'objet social.

Elle a une **DENOMINATION SOCIALE :**

La société prend la dénomination sociale de «Europa Trading Sénégal» -suarl.

Dans tous les actes, factures, annonces, publications et autres documents de toute nature émanent de la société, la dénomination sociale doit toujours être précédée ou suivie des mots écrits lisiblement et en toutes lettre « société unipersonnelle a responsabilité limitée » ou des initiales « suarl » et de l'énonciation du capital social, de l'adresse de son siège et de la mention de son immatriculation au registre du commerce et du crédit mobilier.

Le **SIEGE SOCIAL :** Le siège social est fixe a DAKAR Rond point liberté 6 N003

Il peut être modifié dans les conditions prévues a l'article 19 ci-après toute fois il pourra être transféré dans tout autre endroit de la même ville par simple décision de l'associé unique qui modifie en conséquence les statuts.

DUREE :la durée de la société est fixée, sauf dissolution anticipée ou propagation prévu par la loi ou par les présents statuts, à quatre-vingt-dix années à compter de sa constitution définitive

TITRE DEUXIEME- APPORTS-CAPITAL SOCIAL

APPORTS : (confidentiel)

Laquelle la somme a été déposée à la comptabilité du notaire soussigné, ainsi qu'en fait foi le reçu délivré à cet effet.

CAPITAL SOCIAL : le capital social est fixé à la somme totale de cinq cent mille (500000fcfa).

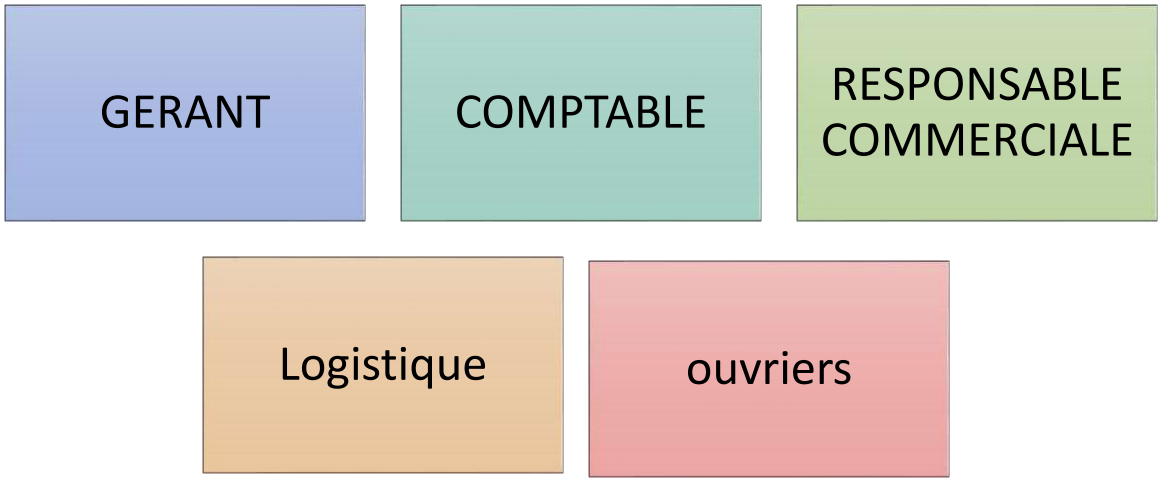
Le siège social de l'entreprise se trouve sur les deux voies liberté 6 ; nous avions choisit cet endroit pour son fort trafic et son accessibilité. La concurrence n'est pas très intense dans nos secteurs d'activités parce que nous vendons nos produits aux petits revendeurs qui font la concurrence entre eux. Europa General Trading est l'un de meilleur entreprise qui vendent en gros et en détails les pièces automobiles ; notre savoir faire et notre professionnalisme fait que nous recevons beaucoup de commande émanent des petites

entreprises ou des particuliers. Les effets de ces bonnes pratiques se manifeste chaque fin du mois par l'augmentation de notre chiffre d'affaire et l'arrivé de nouveaux partenaires et clients.

Elle fonctionne comme suit :

- Professionnalisme
- Le respect des délais
- Communique en permanences avec le client
- Simplifier la prise de décision
- Déterminer la route à suivre
- Contrôler l'entreprise
- Etre plus productif
- Rester motivé
- Optimiser le temps

A. ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE



L’entreprise possèdes deux autres Magasins a Thiaroye et au centre ville dans les marchés de l’automobiles pour être plus prêt de nos clients qui nous faisons confiance et nous sollicitent.

L’entreprise est ouverte du lundi au samedis de 08h à 17h, les horaires de pause sont de 14h30 à 15. Les employées disposent du dimanche et des jours de ferries pour se reposer

B. LE FONCTIONNEMENT DE LENTREPRISE

❖ LA DIRECTION GENERALE

L’entreprise est dirigée par un gérant qui est lui même le directeur commercial, il travail en permanence avec toutes les branches de l’entreprise ; ces derniers prend l’essentiel des décisions et ordonne l’exécutions décisions prise par les autres branches de l’entreprise. Il est entouré par un groupe de comptable de logisticiens et de commerciales. L’accueil dans l’entreprise est pris en charge par une assistante commerciale ; En plus d’accueillir les clients, cette dernière ; enregistres les commandes, présente nos produit et services aux client et enfin les aider durant tout le processus. C’est une personne qui métrise et connaît tout les produit et service que l’entreprise met a la disposition des clients

L’organigramme de l’entreprise a toujours été le même depuis la création de l’entreprise, le manageur effectue parfois quelque changement de taches mais juste temporairement. Le gérant assure la gestion commerciale et la gestion de l’entreprise ses missions sont multiples. Il recherche en permanence de nouveaux partenaires et client, établir de nouveaux objectifs dans le but d’augmenter le chiffre d’affaire de l’entité. Il assure en même temps la gestion des ressources humaines et manager son équipe commerciale. L’entreprise effectue régulièrement de la publicité pour faire connaître son domaine d’activité, la directions général fait appel a des prestataires de service pour les envoyés sur le terrain ce qu’il juge plus rentable. Ces derniers distribuent des flyers et explique à nos cibles essentielles des produit et service disponible dans l’entreprise. Le gérant contrôle en permanence l’action de ce travail marketing.

❖ SERVICE COMPTABLE

Au sein de l'agence Monsieur Sylla est le comptable. Il a pour mission effectuer la facturation, assurer le bon déroulement de toutes les transactions. Aussi il fait les enregistrements de toutes les opérations d'achats, de vente, locations, des fournisseurs, des banques quotidiennement et chronologiquement il gère assure les mises à jour des bases de données, le suivi des tableaux de bord, il traite toute les informations a caractère comptable et parfois commercial comme suivre les commande. Il a des missions multiples du fait de sa polyvalence.

❖ DIRECTION COMMERCIALE

Cette branche traite les informations collecter, identifie les produits que les consommateurs demandent le plus : ils envoient des équipes en permanence sur le terrain ou au prêt de nos concourant, dans le but de faire une liste de produit qui sera ensuite transféré a la direction générale pour qu'il effectue la commande.

La direction commerciale assure aussi la tarification. Pour chaque produit, il utilise la méthode de tarification adéquate. Pour les véhicules la méthode de tarifications plus utilisées est la méthode de tarification selon les concurrences. Pour mettre cela en exécutions, on trouve les informations dans les sites internet de vente de voiture. Il arrive parfois qu'on se rendent dans des parkings automobiles et se faire passer pour des clients dans le but d'avoir des informations supplémentaires.

Pour les Moteurs et pièces automobiles la direction commerciale utilise la méthode de tarifications selon le prix de revient. On ajoute 50 pour cent sur le prix de revient de chaque produit ce qui constitue notre profil. Le fret et les frais de douane sont inclus dans le prix de revient.

Il existe certaines pièces automobiles avec lesquels on se base sur les informations suivantes pour les facturés

- Type de voiture : transport ou particulier
- La marque : américaine allemandes ou française
- L’année de mis en circulation : récente ou ancienne
- La puissance du moteur : V4, V6 ou V8

Le gérant possède des compétences commerciales, techniques, juridique et financières.

Le responsable commercial est Secondé dans son travail par un assistant import-export, le responsable import-export a pour mission de gère les commandes de ses clients et participe à faire grandir le portefeuille clients de son entreprise. De ce fait, il étudie les besoins de ses clients, négocie les contrats, et réalise des propositions commerciales. Il peut être amené à animer une équipe et à échanger régulièrement avec les partenaires et fournisseurs. L’ensemble de ses missions doit concourir à fidéliser la clientèle à l’échelle nationale et/ou internationale.

Le responsable import export doit impérativement avoir un bon sens relationnel, être autonome, stratégique, logique, curieux et diplomate. Il maîtrise obligatoirement plusieurs langues étrangères et a de fortes connaissances juridiques concernant le droit commercial, la fiscalité étrangère et la réglementation des pays importateurs. Il doit savoir manager et encadrer une équipe. Avoir une bonne résistance face au stress est également un atout car il doit faire face à l'échec d'une éventuelle négociation tout en atteignant les objectifs commerciaux fixés. Enfin, la mobilité est l'un des critères pour réussir dans ce type de poste car des voyages à l'étranger sont nécessaires.

CHAPITRE II : LE SECTEUR DACTIVITE

A. PRESENTATION ECONOMIQUE ET SECTORIELLE DU DOMAINE DACTIVITE

* présentation de l'évolution de son secteur d'activité

Europa General Trading est une **SOCIETE UNIPERSONNELLE A RESPONSABILITE LIMITEE**

Cependant, il convient de souligner que, des lois ont été mises en place pour encadrer le commerce international, en 2012 le Sénégal a adopté une loi qui autorise l'importation des véhicules âgés de 7ans au plus. Cela a encouragé l'importation des véhicules venant du monde entier, ce flux entrant génère beaucoup de ressources à l'état, et a relancé le secteur. En 2019, une enquête réalisée montre que Le nombre de véhicules en circulation dans la capitale, Dakar, dépasse l'entendement. Conséquence : des embouteillages à n'en pas finir à tous les coins de rue. Le parc automobile, lui, s'accroît de plus de 8000 véhicules par mois, soit 96 000 véhicules par an dans tout le pays. On compte prêt de 300.000 véhicules en circulation dans la région de Dakar. Une telle situation peut avoir des conséquences néfastes pour ce secteur d'activité. Face a cette situation les pouvoir publique trouveront des solutions pour qui ne serait pas avantageux aux importateur de véhicules, comme l'augmentation des frais de douane ou redéfinir l'âge des véhicules autorisé accéder sur le territoire sénégalais. Cela aura des conséquences directes sur les prix des véhicules puis sur les consommateurs puisque cela deviendra inaccessible, en définitive la demande baissera considérablement.

. Toutefois, dans un tel contexte, marqué par ailleurs par une libéralisation accrue de l'économie, y compris dans le secteur de l'import-export, les questions portant sur l'importation et l'exportation relèvent principalement du fonctionnement du marché et de ses caractéristiques. En raison de cette spécificité, il convient d'examiner si les évolutions à la hausse des produits importés sont en rapport avec les conditions de l'offre et de la demande ou si elles sont tributaires du comportement de certains acteurs du secteur comme les spéculateurs et autres intermédiaires. D'après l'analyse que nous avons faite, nous avons remarqué que les consommateurs obtiennent les produit avec l'aider des personne qui crée leur entreprise virtuelle dans le but de gagner une commission. Ces pratiques rendent les produits inaccessibles, ils sont réévalués et vendus plus chère que le prix normal proposé par les entreprise. Cela a un impacte considérables sur la demande et c'est aussi moyen efficace pour les entreprises de

vendre leur produit. Nous constatons que ce paradoxe maintient en vie et tue à long terme le secteur. Il est urgence de faire une analyse profonde, évaluer les enjeux afin de réorganiser le marché.

Les pièces de rechanges sont une alternative pour la remise en neuve des véhicules. Les 2/3 de ces pièces importées sont des pièces d'occasions. Elles proviennent essentiellement des casses européens ou américaines, ils étaient normalement destinés à la destruction mais avec une forte demande de ces pièces automobiles en Afrique, les acteurs voient une opportunité à saisir. Ils achètent ces pièces a très bas prix puis les revend dans le marché africains a des prix parfois dérisoire. Ce secteur d'activités contribue fortement à la pollution et la surpopulation des véhicules dans les zone urbaine puisqu'il redonne une secondes vie a beaucoup de voitures ancienne a bas prix, et n'encourage pas l'achat de nouveaux véhicules. Par conséquent

L'évolution du pays économiques obligera les pouvoir publique encadrer ce secteur qui est jusqu'ici libéral et sans un fort contrôle. On peut en déduire que de menaces lourdes pèsent sur ce secteur d'activité que ce soit sur la demande ou les décisions des pouvoirs publique.

Nombre de biens en vente par Marques

Marques	Véhicules	Moteurs	carrosserie	Pneus	Petites pièces
Peugeot	7	26	20	50	100
Renault	4	15	18	50	70
Citroën	6	17	18	50	60
Ford	2	12	9	40	47
Toyota	2	20	17	50	70
Chevrolet	1	08	0	30	30
Mitshibishi	2	8	0	20	35
Hyundai	1	6	7	40	67

*CONCURRENCE

L'entreprise Europa General Trading a été créée le 09 septembre 2017, le gérant et ses associés copropriétaires se sont convenu pour donner a l'entreprise le nom de Europa General Trading.

L'entreprise évolue dans un secteur d'activités concurrentielles comme tout les autres secteurs d'activés. Ces dernières années nous avons constaté beaucoup de nouveaux entrant dans le secteur, ce qui pourrait véritablement ressembler a de potentiels concurrents. Ce flux entant n'a pas un impacte considérable sur les activités commerciales de l'entreprises, du fait de son positionnement dans l'esprit des consommateurs et la satisfaction incessante de notre clientèle. L'entreprise établit des stratégies pour transformé toutes les menaces comme une force, nous démarchons les petites entreprises dans le secteur pour les proposés nos produits a des prix en gros. Ce pendant nous effectuons de la publicité régulièrement pour augmenter la force de ventes

et la connaissance de l'entreprise. Le support numérique est très souvent utiles avec l'achat des bannières dans les sites de ventes de voiture comme (EXPAT-DAKAR ; JUMIA). L'entreprise utilise parfois le support media pour diffuser des annonces à la radio ou les affiches dans les grandes agglomérations.

Pour mieux gérer notre place de leaders dans le marché, l'entreprise met en place des formulaires aux clients pour mesurer leur degré de satisfactions et leur demander de nous aider à améliorer nos services. En effet cette politique de finalisation des clients nous donne un avantage considérable, et nos propres clients recommandes à leurs proches ou connaissance nos produit.

B. présentation du service concerné par le stage

Nous avons effectué notre stage dans la direction commerciale. Ce service est dirigé par le gérant du nom de Mr Akbari. Il assure l'ensemble des taches commerciales et toutes les prises de décision :

-Elaborer des politiques commerciales

-identifier les évolutions du marché et le positionnement de l'entreprise sur ce marché
-déterminer les produits ou services à lancer, à maintenir et à abandonner, ainsi que leur quantité Fixer leur politique tarifaire

- **Prospections**

Prospecter des fournisseurs sur un ou plusieurs pays et évaluer le marché.

Gérer le parc de fournisseurs

- **Definition des besoins**

Prendre en compte les besoins des services.

Participer à l'élaboration des cahiers des charges.

Rechercher les produits correspondants.

Négociation avec les fournisseurs

Négocier avec les fournisseurs les produits, la quantité, les tarifs et les conditions d'achat et d'approvisionnement.

Évaluer les capacités des fournisseurs.

Rédaction et suivi des contrats

Identifier les fournisseurs suivant les produits recherchés.

Rédiger les contrats.

Suivre l'exécution des contrats.

Passer les commandes selon l'état des stocks.

Gestion du budget

gerer le budget des achats

Gestion de le relation client

Realiser des compromise de vente

-

DEUXIEME PARTIE :

LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE

CHAPITRE I. OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET LES OBJECTIFS VALIDES AVEC LENTREPRISE

A. Les objectifs professionnels du stage

Le stage constitue une étape importante d'apprentissage qui met l'étudiant en contact direct avec les activités de l'entreprise. Cela nous permet de découvrir le milieu professionnel, d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles afin de pouvoir être opérationnel. En effet pour la validation de la licence, nous avons effectué un stage au sein d'une entreprise d'import-export afin de pouvoir rédiger un rapport de stage pour l'obtention du diplôme, afin de faciliter notre insertion professionnelle

Cependant notre premier objectif était d'apprendre le mode fonctionnement de l'entreprise, puis essayer de mettre en pratique le savoir acquis durant ces années a Supdeco et enfin apprendre a nous insérer dans le milieu professionnel

B. OBJECTIF VALIDE AVEC LENTREPRISE

Nous avons eu un entretien avec le gérant sur le fonctionnement de l'entreprise et le déroulement du stage. Les premiers points sur lesquelles il a attiré notre attention c'est

Le respect de la hiérarchie, la ponctualité, l'assiduité et le dévouement ; ces points sont fondamentaux dans l'entreprise ainsi que toutes autres conditions relatives au fonctionnement de l'entreprise. Enfin nous avions fait le tour des différents départements de l'entreprise pour avoir un aperçu sur le système de l'entreprise et l'interconnexion entre diffèrent branches.

Cependant, beaucoup de tachés nous ont été confié au sein de la direction commercial,

En effet, nous avions été invité à nous mettre à la disposition de la direction commerciale pour suivre le mode de fonctionnement puis de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de notre formation académique. Il nous fallait aussi avoir une approche réelle de l'utilisation des logiciels et de traiter des taches à caractères commerciales.

Notre bonne intégration dès les premiers jours nous à permis de tisser des liens privilégié avec tout les collègues ; le climat social était excellent, ce qui a beaucoup contribué a notre à adaptation. Durant les six (6) mois passé au sein de l'entreprise Europa General Trading nous avions adopté toutes nos valeurs humaines et relationnelles pour réussir notre intégration, ce qui était très pratique. Nous avions aussi fait preuve d'humilité et de courtoisie envers tout le personnel, ce qui leur motivé à nous donné toutes les informations dont nous avions besoin. La première semaine, nous avions été envoyé sur le terrain pour démarcher de nouveaux clients. Nous étions deux (2) à faire la distribution des flyers et a expliqué aux revendeurs des pièces automobiles les services que nous offrons et les produit que nous mettons en vente. Les lieux où ont effectué les missions sont ciblés par le trafic et le domaine d'activités raison pour laquelle nous avions choisi le marché de DEFONCÉ et Thiaroye qui sont connu dans la filière de l'automobile. Nous commencions la tournés tout les jours à 10h puis revenir de l'entreprise à 14h. Après avoir remplit nos missions, nous retournions à l'entreprise pour faire un compte rendu au responsable et lui donner la liste des commandes de pièces automobiles qu'on a eu pendant la journée.

Dans l'entreprise, nous travaillons ensemble dans un grand bureau où se faisait tout le travail. Le bureau est équipé de quatre (4) ordinateur de maque HP avec une imprimante et photocopieuse HP connecté avec le réseau internet haut débit ultra rapide. En plus de

ce matériel informatique, des stylos, crayon, ciseaux, et carnet de note est mis à notre disposition. Tout cet équipement nous permettait de traiter les informations et d'exécuter les taches qui nous sont confiés dans le temps.

Au cours de ce stage, nous avons eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les commerciaux pouvaient rencontrer dans l'exercice quotidienne de leurs fonctions pour une meilleure compréhension des taches que nous avons pu effectuer, puis de traiter de manière détaillée les taches que nous avons pu effectuer.

Au cours de ce stage nous avons passé le plus claire de notre temps à découvrir le rôle commercial, nos recherches se sont approfondies ce n'est donc qua partir du second mois de notre stage qu'on a été véritablement opérationnel, du fait de notre meilleure maitrise de quelques fonctions qui nous avez été assignées

Le travail de terrain que nous avons effectué au début de notre stage est une phase très importante qui nous à permis de comprendre que le travail de marqueteur ne se résume juste pas dans les bureaux,

Durant le premier mois nous avions fait un travail de terrain qui consistait a,

- Trouver de nouveaux clients
- Proposez des partenariats au revendeur
- Etablir une base de donné
- Passez des appels téléphoniques
- Enregistrez des commandes
- Faire connaître l'entreprise
- Distribuer des flyers, Récupérez le contact des prospects

I.PROBLEMATIQUE

La problématique de l'import-export résulte de l'existence de contraintes diverses et multiples, qui, bien que surmontables, n'en sont pas moins des sujets d'appréhension et parfois de difficultés. Car, contrairement aux idées quelque peu reçues, le commerce international n'est pas aussi libéré qu'on le croit ni synonyme de laisser faire, d'absence de formalités, de liberté de commercer dans n'importe quelles conditions, etc.

En interne, le premier de ces sujets d'appréhension que connaissent les PME intervenant à l'international réside dans les différences de culture qu'il faut prendre en compte et intégrer dans les approches de marchés. Ce que l'on enseigne à tous les commerciaux export qui doivent être disposés à négocier avec des personnes de culture différente.

Le second dans le fait que les interventions ont lieu sur des marchés nouveaux, éloignés, plus contraignants et plus complexes que les marchés nationaux de proximité, sans frontières.

Ceci nécessite une plus grande maitrise des prospections et négociations, des circuits de distribution, des délais d'approvisionnement, de livraison, de paiement, des relations clients, des litiges éventuels, des difficultés inhérentes à l'international, comme par exemple l'impossibilité du fait de l'éloignement d'envisager un retour de marchandises. Le tout se traduisant par une charge de travail supplémentaire (le dédouanement, la gestion du change, par exemple).

Ainsi qu'une parfaite coordination entre les personnels et services de l'entreprise et avec les accompagnants (banque, commissionnaires en douane, …).

Participent à ces contraintes et à cette complexité entre autres les **règlements** qu'il faut collecter, consulter, appliquer, dont il faut assurer le suivi, gérer et mesurer les évolutions, les modifications, etc. Ces règlements et leur contenu sont appréhendés en faisant souvent appel, par la force des choses, pour ces différentes raisons, à des spécialistes, en interne ou à titre externe (ex : un intermédiaire dans le pays de destination).

La gestion d'une entreprise d'import-Export est une tache difficile du fait des nombreux problèmes que l'on rencontre avec presque tous les acteurs qui constitue l'activité, que ce soit avec les fournisseurs, les services douaniers ou les clients.

Les problèmes rencontrer avec les fournisseurs sont les suivants : le retard des livraisons, les longues négociations, les ruptures de stock

Les problèmes rencontrer avec les services douaniers : les erreurs sur les déclarations, on rencontre aussi des problèmes avec les contrôleurs de la douane au dépotage des conteneurs, les retards

Les problèmes avec les clients : les retours de marchandises, les retards de payement, le non respect des délais de récupération des marchandises.

Ces problèmes sont très fréquents dans ce secteur d'activité. Ils sont certes compliqués mais surmontable, nous cherchons en permanence des solutions pour éviter que cela ait des impactes négatifs sur notre travail.

II. déroulement des missions

Durant notre stage, nous avons effectués plusieurs taches que nous pouvons repartir en deux phases : taches quotidienne et tache périodiques.

1. Les tâches quotidiennes

Ces taches se résument comme suit :
Nous étions toujours invité à faire des **prospections** pour obtenir de nouveaux clients.
La **négociation** est aussi une tache que l'on fait quotidiennement que ce soit avec les clients, les transitaires et avec d'autres acteurs.
Nous avions aussi un travail **d'agent commercial**, nous communiquions en permanence avec les clients, essayer de les convaincre, écouter attentivement les clients pour mieux identifier leur besoin.
Nous avions travaillé en équipe, le traitement et le partagent des informations est une tache quotidienne. Nous étions dans la plupart du temps invités à prendre en charges les commandes des clients et faire des devis.
Tous les jours, nous avions la responsabilité de vérifier les emails, puis traiter les demandes des clients dans les meilleurs délais.
La production de la facture pro-forma fait aussi part des taches que j'exécute avec la coopération du service comptable. Nous étions aussi amené a faire les taches suivant :

- Conseillère commerciale
- Démarcher et fidéliser les clients

- Prioriser
- Transmission des commandes aux fournisseurs
- Négocier les prix
- Gérer la page Facebook
- Compte rendu d'activité et des résultats à l'hiérarchie

2. Les Taches périphériques

Au cours de mon stage, j'ai effectué d'autres tâches qui se situent à la périphérie des missions principales présentées précédemment. Dès lors qu'elles m'ont permis d'enrichir mon expérience dans le milieu professionnel, il paraît approprié de s'y attarder. Il s'agit d'abord de la création d'un contenu publicitaire (flyers) avec le logiciel Photoshop

EUROPA GENERAL TRADING
PIECES DETACHES,
MATERIEL ELECTRONIQUE, AMEUBLEMENT
Promotion -20%
Ford
Matériels Venant d'Europe
vente en
Gros
Detail
+221 77 499 43 11
+221 78 102 99 78
+45 234 934 69
Europatradingsn@gmail.com
Liberte IV Villa N°. 003. / Dakar. Senegal

J'ai aussi appris le processus d'invitation d'un partenaire non européens pour un court séjour d'affaire. J'avais la responsabilité de formulés les demande de visa ou des carte de séjour pour nos partenaire qui viennent au Sénégal

Exemple de visa en pièce joint

REPUBLIQUE DU SENEGAL
UN PEUPLE – UN BUT – UNE FOI
MINISTERE DE L'INTERIEUR

013738
N°_____MINT/DGPN/DST/DCE

Dakar, le 31 DEC 2019

Le Ministre,

Objet : Visas d'entrée et de court séjour au Sénégal

Référence : Votre demande en date du 10/12/2019.

Par la correspondance citée en référence, vous avez sollicité des visas d'entrée et de court séjour de trois (03) mois avec plusieurs entrées au Sénégal en faveur des réfugiés afghans ci-après :

-Monsieur Bacha AKBARI, titulaire du titre de voyage n°425065733 ;
-Monsieur Sayed Ashraf SADAT, titulaire du titre de voyage n°400055263.

A ce sujet, je vous fais savoir que je donne mon accord.

Les formalités d'apposition desdits visas sur les titres de voyage, se feront à l'arrivée à nos postes frontières.

Veuillez croire, **Monsieur**, à l'assurance de ma considération distinguée.

Pour le Ministre de l'Intérieur et par délégation le Directeur Général de la Police Nationale

Inspecteur Général de Police
Ousmane SY

A

Monsieur El Hadji S. N. CISSE
Yoff Apecsy 2, villa n°509
Tel (77) 499 43 11

DAKAR

Enfin la déclaration des marchandises au niveau de la douane via les transitaires et la négociation des tarifs est aussi une taches très importante que nous faisons constamment

Exemple d'un bon de chargement en piece joint (Bill of loading)

Dear customer, please note that changes to payment terms or prepaid payer after an invoice has been made available may be subject to a payer amendment fee starting from the 1st of May 2019. In case you would like to create,view or modify your Standing instructions for payer, please click- https://www.maersk.com/payer-standing-instructions/#/

MAERSK

BILL OF LADING FOR OCEAN TRANSPORT OR MULTIMODAL TRANSPORT

SCAC MAEU

B/L No. 969870536

Shipper
MN BILER
MICHAEL DREWSENS VEJ 17
DK-8270 HOEJBJERG
DENMARK

Booking No.
969870536

Export References

Svc Contract

Onward inland routing (Not part of Carriage as defined in clause 1. For account and risk of Merchant)

Consignee (negotiable only if consigned "to order", "to order of" a named Person or "to order of bearer")
EUROPA GENERAL TRADING
LIBERTE 6 VILLA N003
DAKAR
SENEGAL
Email: europatradingsn@gmail.com
Phone: +221774994311

Notify Party (see clause 22)
EUROPA GENERAL TRADING
LIBERTE 6 VILLA N003
Dakar
SENEGAL
Email: europatradingsn@gmail.com
Phone: +221774994311

Vessel (see clause 1 + 19)
MOSCOW MAERSK

Voyage No.
949E

Place of Receipt. Applicable only when document used as Multimodal Transport B/L. (see clause 1)

Port of Loading
AARHUS

Port of Discharge
DAKAR

Place of Delivery. Applicable only when document used as Multimodal Transport B/L. (see clause 1)

PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER

Kind of Packages; Description of goods; Marks and Numbers; Container No./Seal No.

1 Container Said to Contain 977 pckgs

USED AUTO PARTS

CONSIGNEE ADDRESS

CRXU9923814 40 DRY 9'6 977 pckgs 24600.000 KGS
Shipper Seal : MD226277
SHIPPER'S LOAD, STOW, WEIGHT AND COUNT

FREIGHT PREPAID

CY/CY

Weight
24600.000 KGS

Measurement

VERIFY COPY

Below freight details will not be part of Original Bill of Lading unless requested by customer
Above particulars as declared by Shipper, but without responsibility or representation by Carrier (see clause 14)

Freight & Charges	Rate	Unit	Currency	Prepaid	Collect

Charges Name	Prepaid/Collect	Invoice Party	Customer Code	Collection Business Unit
Basic Ocean Freight	Prepaid	A HARTRODT DENMARK APS	10000065584	Maersk Line Denmark
Container Weighing Service	Prepaid	A HARTRODT DENMARK APS	10000065584	Maersk Line Denmark
Documentation fee - Destination	Collect			

Carrier's Receipt (see clause 1 and 14). Total number of containers or packages received by Carrier.
1 container

Place of Issue of B/L
Mumbai

Number & Sequence of Original B/(s)L
THREE/3

Date of Issue of B/L

Declared Value (see clause 7.3)

Shipped on Board Date (Local Time)

SHIPPED, as far as ascertained by reasonable means of checking in apparent good order and condition unless otherwise stated herein, the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in the box entitled "Carrier's Receipt" for carriage from the Port of Loading (or the Place of Receipt, if mentioned above) to the Port of Discharge (or the Place of Delivery, if mentioned above), such carriage being always subject to the terms, rights, defences, provisions, conditions, exceptions, limitations, and liberties hereof (INCLUDING ALL THOSE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE HEREOF NUMBERED 1 - 26 AND THOSE TERMS AND CONDITIONS CONTAINED IN THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF) and the Merchant's attention is drawn in particular to the Carrier's liberties in respect of on-deck stowage (see clause 18) and the carrying vessel (see clause 19). Where the bill of Lading is non-negotiable the Carrier may give delivery of the Goods to the named consignee upon reasonable proof of identity and without requiring surrender of an original bill of lading. When the bill of Lading is negotiable, the Merchant undertakes to surrender one original bill of lading in exchange for the Goods or delivery order. If requested by the Carrier, the Merchant undertakes to surrender all original bills of lading for cancellation. If any original bill of lading is not surrendered, the Carrier may deliver the Goods against what it reasonably believes to be a genuine and original bill of lading, such delivery discharging the Carrier's delivery obligations. In accepting this bill of lading, any local customs or practices to the contrary notwithstanding, the Merchant agrees to be bound by all Terms and Conditions stated herein whether written, printed, stamped or incorporated on the face or reverse side hereof, as fully as if they were all signed by the Merchant.
IN WITNESS WHEREOF the number of original Bill of Lading stated on this side has been signed and whenever one original Bill of Lading has been surrendered any others shall be void.

Signed for the Carrier Maersk A/S

This transport document has one or more numbered pages

As Agent(s)

To amend these documents, around the dock, log in to your account here https://www.maersk.com/shipmentoverview/documentation/verify

B/L: 969870536 Page : 2

VI. DIFFICULTES RENCONTREES LORS DU DEROULEMENT DU STAGE

Nos débuts n'étaient pas évidents, nous avions rencontrés des problèmes auxquelles nous ne nous étions pas prépare. Au début du stage, nous sommes entré dans le monde de l'entreprise, un environnement nouveau. Il nous a fallut un peu de temps pour nous adapter dans cet environnement. Ce problème d'adaptation est surtout lié au fait que nous soyons en contact avec des individus inconnus de culture et d'éducation différentes. En effet il était urgent pour nous installer une relation de confiance avec tout le personnel de l'entreprise. Cela s'avère parfois difficile du fait que certains soient retissant et d'autres renfermés sur eux même. Avec le temps, la patience et la sympathie nous avions réussit à intégré et crée un climat social qui nous est favorable.

Comme dans tout les entreprises certaines informations clés ne sont pas accessibles à tout le monde. Cela dépend de la nature et caractère de l'information en question. Nous avions eu des difficultés pour obtenir les informations concernant le chiffre d'affaire, les bénéfiques annuelles et réparation des parts. L'accès à certains documents nous est parfois refusé. Malgré ces obstacles, nous avions développé un esprit de compréhension et de persévérance afin de mener à bien notre stage.

Ces problèmes que nous avions énumérés sont les problèmes que nous avions rencontrés à l'interne. Cependant nous avions aussi fait face à d'autre complication durant notre stage mais l'externe.

Les difficultés que nous avion eu à l'extérieur de l'entreprise sont souvent lié avoir des prospects ou avec les partenaires extérieurs. Il nous est plusieurs arrivés de tombé sur des prospect ou client parfois pas trop agréable, mais nous essayons de les comprendre en essayant de tempéré afin d'atteindre notre objectif. Notre formation professionnelle nous a permis de savoir que les clients ont des comportements différents, ce qui est d'ailleurs tout à fait naturelle puisque nous avons de personnalités différentes. Nous nous sommes préparé à ces éventualités ce qui nous permis d'exécutés les taches sans failles.

La négociation est une épreuve à la quelle deux (2) camps d'opposant pour défendre l'intérêt de son camp. Cette épreuve peut parfois tourné au désaccord ou même parfois à des altercations. Nous avions participé à beaucoup de négociations difficiles où nous n'avions pas atteint les objectifs que nous avions fixés. Dans ces situations nous avons la responsabilité de redéfinir les objectifs tout en priorisant l'intérêt de notre entreprise.

a. Ce que nous avons bénéficié de ce stage :

Le stage nous a permis d'affronter les réalités dans le monde du travail. En plus de nous adapter à toutes éventualités pour atteindre nos objectifs. En outre le travail pratique nous a donné l'opportunité d'appliquer et d'améliorer nos connaissances dans les domaines suivant

●suivre le déroulement des ventes et de vivre la réalité professionnelle ;

●superviser et gérer le stock

●Analyser l'évolution des vente et trouver des solutions;

●Mettre en exécution les taches établissent théoriquement

●Marketing Digital (gestion des pages réseau sociaux de l'entreprise).

●Négociation du partenariat

●Faire de la prospection

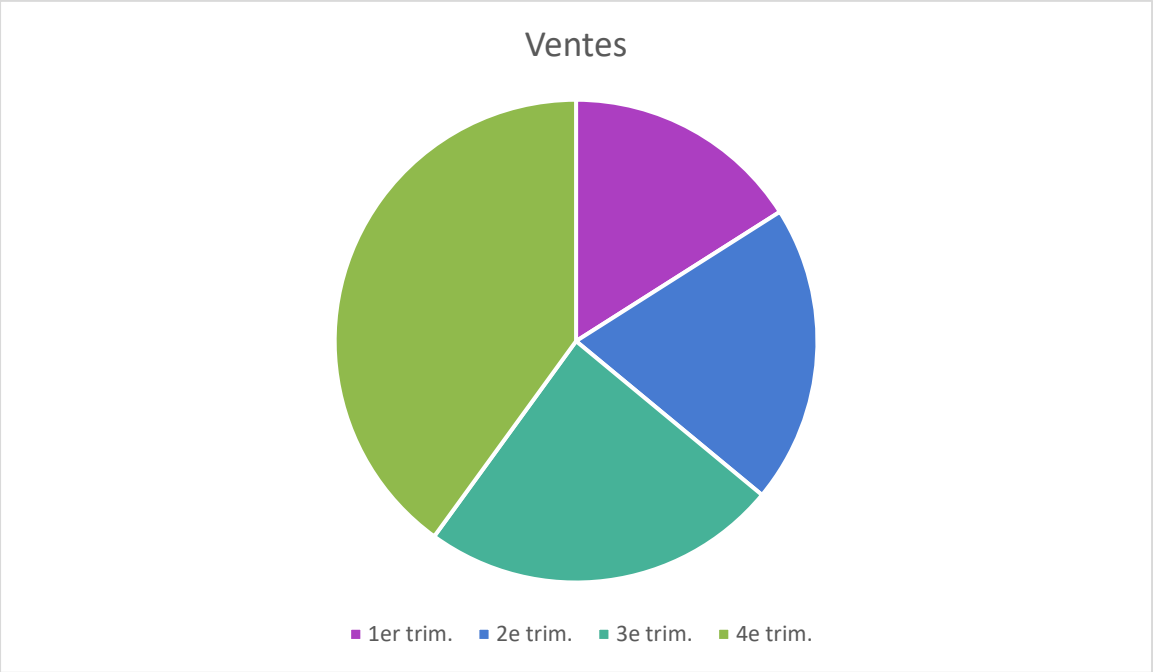
●Prise de contact avec les clients

●Démarcher de nouveaux partenaires

●Vente

CHAPITRE II. PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

1.presentation graphique des ventes de l'entreprise



III. OBJECTIF DE LENTREPRISE

L'entreprise a 3 objectifs :

1. objectif quantitatifs globaux :

L'entreprise fixe des objectifs généraux atteignables, ces objectifs

C'est à dire les objectifs généraux de l'entreprise. L'objectif premier de l'entreprise c'est de vendre le maximum de produit possible. Nous avions pour but d'amener trois (3) conteneurs tout les mois puis écoulé la marchandise avant l'arrivé d'autre cargaison.

Nous avions pour mission aussi de faire une campagne de prospections journaliers, ce qui constitue à envoyez des courriels à nos cibles et d'effectuer une dizaine d'appels par jours.

Pour l'amélioration de nos service l'entreprise a mis en place une politique pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Pour mettre en œuvre cela nous envoyons un questionnaire à une vingtaine de clients pour mesurer leurs degrés de satisfaction.

Nous effectuons une campagne publicitaire chaque mois via les supports digitaux pour améliorer notre visibilité et augmenter notre chiffre d'affaire.

2.les objectifs qualitatifs :

Les objectifs quantitatifs sont l'amélioration et la satisfaction des clients. Pour parvenir à notre fin nous mettons en place un questionnaire de satisfaction des clients que nous recevons via courriel électronique.

Le taux de réactions des emails nous permette de savoir l'intérêt que chaque client porte pour l'entreprise. Ces informations, nous seront utiles pour déterminer les actions à mener afin d'atteindre nos objectifs.

Quelle sont les stratégies efficaces pour nos objectifs quantitatifs et qualitatifs ?

La prospection est très efficace, cela nous permette d'avoir de nouveaux clients. La persuasion est une arme que nous privilégions pour convaincre avec des arguments solides et avérés. En effet pour mettre en pratique toutes ces stratégies, il nous faut un cœur de cible bien déterminer, cela nous permettra d'économiser de l'énergie et de visé directement ceux qui sont potentiellement intéressé par notre entreprise.

Il faut impérativement fixer des objectifs atteignables avant le lancement du projet. Ces objectifs peuvent être à court ou long terme.

Le secteur de l'import export est en pleine mutation numérique. Aujourd'hui, **réussir la mise en place d'une entité spécialisé d'ans l'import export implique** de suivre cette évolution en adoptant des outils numériques adéquats, et la maitrise des logiciels de gestion

Pour être utile, cet outil doit intégrer dans ses fonctionnalités des tâches quotidiennes :

●enregistrer et Passer rapidement des commandes (produit ou service),

Gérer le portefeuille de biens (modification de prix, ajout d'un document au dossier d'un vendeur, suppression des biens lorsqu'ils ont été retirés de la vente, etc.),

Créer des bases de données pour les clients (vendeurs, acheteurs, prospects),

Rapprocher les biens disponibles de nos bases de clients pour un recoupement efficace,

●Gestion de l'agenda,

Éditer les documents et affiches,

●Diffuser les biens sur les différents portails et les gérer de manière centralisée,

●Analyser le taux d'ouverture des campagnes emailing qui sera un bon indicateur pour déceler l'intérêt des clients de l'agence,

3. objectif individualisés

C'est à dire ceux qui doivent être spécifiques, réalistes, et mesurable :

● avoir plus de visibilité plus de partenaires plus de professionnels,

● élargir les opportunités qui s'offrent à lui,

● avoir plus de clients,

● élargir son business à Dakar et dans les régions,

●Elargir nos parts de marché,

● Se faire connaître de le domaine,

● recherche de clients

● s'occuper de plusieurs transactions,

● identifier les produits rechercher,

● convertir des prospects en client,

● organiser des rencontres,

● facilité au clients l'identification des produits via nos supports numériques ;

● Être techniquement irréprochable (affichage rapide des pages, contenus toujours disponibles) ;

● S'adapter à votre identité visuelle ;

● Être conçu selon un design responsive (de manière à pouvoir s'afficher sur n'importe quelle taille d'écran en fonction des terminaux de connexion).

N'oubliez pas : votre site web est une vitrine essentielle de votre entreprise.

CONCLUSION :

Ainsi, nous avons effectué notre stage au sein de l'entreprise EUROPA GENERAL TRADING lors de ce stage de six (6) mois, on a pu mettre en pratique nos connaissances théoriques acquise durant notre formation, de plus, on a été confronté aux difficultés réelle du monde du travail. Mais après notre rapide intégration parmi les membres de l'entreprise, nous avons eu l'occasion de réaliser plusieurs taches qui ont constitué des missions sérieuses.

Ce stage a parfaitement répondu à nos attentes car c'est ce que nous souhaitions. Il nous a permis de découvrir un univers que l'on ne connaissait finalement que très peu mais pour lequel on porte un immense intérêt.

Nous pensons que les cours de marketing qui nous ont été enseignés cette année ont eu une importance capitale au bon déroulement du stage, En effet sans ces notions de base, il serait difficile pour nous de nous adapter et on n'aurait pas pu découvrir les nombreuses choses qui nous ont été enseigné .Nous avons trouvé la mission que l'entreprise nous avait confiée très intéressante et enrichissante puisqu'il s'agissait pour nous d'un domaine inconnu ou on aimerait approfondir nos compétence Nous avons revues plusieurs notions abordées en cours et chacune des taches, utiles aux services et au bon déroulement de l'activité de l'entreprise, se sont inscrites dans la stratégie de celle-ci et plus précisément dans celle du gérant. Nous gardons du stage un excellent souvenir, il constitue désormais une expérience professionnelle valorisante et encourageante pour notre avenir.

Nous pensons que cette expérience en entreprise nous a offert une bonne préparation à notre insertion professionnelle car elle fut pour nous une expérience enrichissante et complète qui conforte nos désirs d'exercer ce métier. Cela a vraiment confirmé nos ambitions futures d'exercer dans le domaine de l'import-export, même s'il nous reste encore beaucoup à apprendre.

Enfin, nous tenons à exprimer notre satisfaction d'avoir pu travailler dans de bonnes conditions matérielles et un environnement agréable.

TABLE DES MATIERES

DEDICACE……..…….. II

REMERCIEMENTS…….. III

RESUME…… IV

SOMMAIRE…… V

INTRODUCTION……VII

PREMIERE PARTIE : LENTREPRISE ET SON SECTEUR DACTIVITE……. 1

CHAPITRE I : présentation descriptive de l'agence……2

I. Organigramme……13

II. Fonctionnement…… 13

CHAPITRE II : le secteur d'activité…….....17

I. Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité……..17

II. Présentation du service concerné par le stage……21

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE …22

CHAPITRE I : OBJECTIF PROFESSIONNELS DU STAGE ET LES OBJECTIFS VALIDES AVEC LENTREPRISE……23

A. Les Objectifs professionnels du stage …… .23
B. Objectifs validés avec l'entreprise……..... 23
I. Problématique……..25
II. Définitions des concepts ……26
III. Déroulement des missions ……..26
1. Les tâches quotidiennes ……26
2. Les taches périodiques……27
a. La prospection…….. 27
b. la saisie……. 27

IV. Difficultés rencontrées lors du déroulement du stage…….. 28

CHAPITRE II : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS…… 30.

VI. BILAN DE STAGE ……..5

CONCLUSION……..40

BIBLIOGRAPHIE…….....24

VALIDES AVEC LENTREPRISE……. 24

1. Présentation descriptive de l'entreprise……..10

CHAPITRE II : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS……. 3

1.presentation économique et sectorielle du domaine d'activité……... 17

CONCLUSION : ……40

BIBLIOGRAPHIE……21

ANNEXES……X