

Brevet de Technicien Supérieur

COMMERCE INTERNATIONAL

E5 – Mise en œuvre des opérations internationales

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé :

- L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé,
- L'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16

Il est demandé au candidat de se situer dans le contexte des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier sa démarche.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 1 sur 16

BARÈME

Mission 1	Gérer la demande d'offre d'un nouveau client	Pages 5 à 10	45 points
Mission 2	Sécuriser la relation client	Pages 11 à 15	30 points
Questions complémentaire s		Page 16	25 points

La société STAND 21 a été créée en 1970 par Yves Morizot. Elle est spécialisée dans l'équipement de sécurité du pilote de course automobile. Depuis 1970, STAND 21 s'efforce d'assister au maximum ses clients lors de l'exercice de leur passion en se chargeant intégralement de l'habillement de sécurité pour qu'ils n'aient plus qu'à se concentrer sur ce qui leur procure le plus de plaisir : le pilotage. Le chiffre d'affaires s'élève à 7 millions d'euros, dont 80 % à l'export.

L'usine bourguignonne, située à Talant près de Dijon, propose la gamme de produits suivante :

- Casques,
- Combinaisons (automobile, dragster, techniciens-mécaniciens, karting...),
- Sous-vêtements ignifugés,
- Vêtements d'équipe (chemises, casquettes...),
- Systèmes radio,
- Gants,
- Bagagerie,
- Bottines,
- FHR (appui-tête qui réduit de 80 % le risque de fractures aux cervicales ou d'élongation des muscles lors d'une décélération brutale, première cause de décès en sport automobile),
- Et divers autres produits liés à la sécurité.



La société est présente sur des courses automobiles prestigieuses et variées : 24 Heures du Mans, Grand Prix Automobile d'Indianapolis, Grand Prix de Belgique, 24 Heures de Dubaï, Le Grand Prix de Monaco ...

Les axes de développement de la société STAND 21 sont les suivants :

- Une offre de produits de qualité optimale,
- Une fabrication française dans ses ateliers à côté de Dijon,
- Une technologie avant-gardiste qui favorise la performance et des innovations permanentes,
- Une personnalisation complète et dans les moindres détails de tout l'équipement,
- Une livraison tracée, rapide et fiable,
- Un service client premium,
- Une sécurité optimale portée par la fondation créée par STAND 21, Racing Goes Safer, pour sensibiliser davantage les pilotes à la sécurité,
- Un engagement dans une stratégie RSE.

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 3 sur 16

Dans ce secteur, la qualité constitue le principal critère d'achat et une source d'avantage concurrentiel. STAND 21 est à la recherche d'une qualité constante et de haut niveau. Pour cela, l'entreprise accorde une grande importance au choix des matériaux (résistance aux flammes, à la chaleur, aux chocs et à la durabilité dans le temps), à la livraison, au conseil et au service après-vente. Le prix n'est pas un élément distinctif.

La traçabilité des produits est totale, de l'achat des matières premières, en passant par l'identification des personnes qui participent aux différentes étapes de fabrication, jusqu'à leur acquisition et utilisation par les pilotes. Elle se soumet aux nombreuses normes notamment de la F.I.A. « Fédération Internationale de l'Automobile ». Ainsi, elle a récemment investi dans un banc d'essai de résistance des casques aux chocs pour 60 000 EUR.

Elle met également en œuvre une politique d'innovation dans chaque service. Pour ces raisons, elle est l'équipementier officiel de certaines équipes réputées comme PORSCHE et GENERAL MOTORS. -

La commercialisation de l'ensemble des produits est assurée par des franchisés exclusifs au Canada, aux États-Unis, en Allemagne, en Grande-Bretagne, en Australie et en Belgique. STAND 21 réalise des ventes en B to B et occasionnellement en B to C.

Le département export est organisé en fonction de la nature de la clientèle et des zones géographiques. Il comprend cinq secteurs :

1. Les Grands Comptes Export tous pays confondus
2. Les particuliers
3. La zone États-Unis et Canada
4. La zone Allemagne, Grande-Bretagne (où il y a les plus grands franchisés) et Australie
5. La zone Belgique et petits distributeurs en Asie

Chaque responsable de zone travaille avec les franchisés exclusifs. Le directeur général remplit la mission de directeur export.

Vous intégrez le département export en tant que gestionnaire des ventes à l'export. Vous dépendez de Marc FRANÇOIS, le responsable Grands Comptes Export.

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 4 sur 16

MISSION N°1

Gérer la demande d'offre d'un nouveau client

Ali R., moniteur certifié en auto-cross¹, a créé à Riyad (Arabie saoudite), sa ville natale, l'école de pilotage « DRIVING SCHOOL ». L'école a rapidement rencontré un véritable succès, en particulier à partir de 2018, et compte désormais plus de 200 membres. Ali R. a découvert STAND 21 lors de sa dernière participation au Grand Prix d'Arabie saoudite et a été conquis, lors de cet événement, par la qualité des produits proposés. Il souhaite développer son activité en garantissant à ses élèves le plus haut niveau de sécurité possible tout en les sensibilisant à cette préoccupation fondamentale.

Un produit a particulièrement attiré son attention : les gants de course Legacy. Les gants Legacy sont fabriqués « 100 % main » à partir d'une sélection de cuirs premier choix qui garantissent le plus haut niveau de sécurité (matière anti feu) ainsi que les meilleures sensations de conduite. Les gants Legacy sont par ailleurs conçus en coutures extérieures, technique spécifique dont STAND 21 est l'inventeur.

Ali R. a contacté la société STAND 21 pour une demande d'offre et vous y avez répondu par une proposition d'offre conforme aux Conditions Générales de Vente Export (CGVE) de l'entreprise.

Marc FRANÇOIS, responsable Grands Comptes Export, vous demande de proposer une nouvelle offre en tenant compte des attentes du client saoudien. Vous veillerez ensuite à préconiser des mesures pour préserver les intérêts de l'entreprise.

¹ Auto-cross : activités de conduite, compétitions automobiles qui se pratiquent sur des circuits en terre.

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 5 sur 16

From : Ali.R < ar@drivingschool.com >
To : Marc François < export@stand21.com > 
Cc : 
Sent : 4 March 2025 09:30
Subject : Proposal for racing gloves Legacy
📎 : 

Dear Mr François,

Following our conversation at Saudi Arabia GP, please let us know about the price for a shipment of:

- 75 pairs of racing gloves LEGACY: 25 units in size 7; 40 units in size 9 ; 10 units in size 11
- Delivery conditions: CIP Jeddah
- By SWIFT transfer 180 days at delivery
- Price in Saudi Arabian Riyal (SAR) or USD
- Delivery at Jeddah before April 28, 2025

Best regards,
Ali R.
DRIVING SCHOOL

De : gestionnaire ventes export < advexport@stand21.com >
A : Marc François < export@stand21.com > 
Cc : 
Date : 4 mars 2025 13:20
Objet : Proposition d'offre pour l'Arabie saoudite
📎 : Facture pro forma et Fiche technique

Bonjour monsieur François,

Vous trouverez ci-joint la proposition d'offre pour l'école de pilotage saoudienne réalisée en conformité avec nos conditions habituelles de vente pour un nouveau client. J'y ai ajouté la fiche produit en anglais.

Dans l'attente de votre validation,

Cordialement,
Gestionnaire des ventes export
STAND 21

📎 Fichier joint : Facture pro forma et fiche technique



12 RUE DES NOVALLES
 BP 78
 21240 TALANT CEDEX
 N° intracommunautaire : FR76016950545
 N° REX : FRREX20171335
 N° EORI : FR01695054500075
 Téléphone : +33 (0)3 80 53 92 21
 Télécopie : +33 (0)3 80 53 92 30
 E-mail : info@stand21.com
 http://www.stand21.fr

WE STAND FOR SAFETY AND QUALITY

Pro forma Number	Date
220125	March 4, 2025

DRIVING SCHOOL
SAUDI ARABIA

Incoterm	EXW Talant
Currency	EUR

PART NR	QTY	DESCRIPTION	UNIT PRICE	DISCOUNT	NET PRICE	TOTAL PRICE
LEGACY	25	LEGACY size 7	200		200	5 000
LEGACY	40	LEGACY size 9	200		200	8 000
LEGACY	10	LEGACY size 11	200		200	2 000

VAT RATE	SUB TOTAL	VAT	TOTAL	Deposit	Balance due
	15 000	0	15 000	5 000	10 000

Terms of payment	EUR 5 000 Swift transfer on ordering
	EUR 10 000 Swift transfer 60 days date of shipment

Goods available within one day of order date.

Validity of our offer: April 4, 2025



De : Marc François < export@stand21.com >

A : Gestionnaire ventes export < advexport@stand21.com >

Cc :

Date : 05 mars 2025 09:20

Objet : Révision de la proposition d'offre pour l'Arabie saoudite

📎 :



Bonjour,

La proposition d'offre pour ce nouveau client saoudien ne prend pas en compte ses demandes. Notre entreprise est reconnue et appréciée pour sa capacité à s'adapter à tous ses clients.

Par ailleurs, cette école souhaite sensibiliser ses pilotes à la sécurité à travers notre fondation.

Il serait donc dans notre intérêt d'accéder à ses requêtes.

Merci d'élaborer une nouvelle proposition commerciale.

Dans l'attente de votre retour,

Bien cordialement,

Marc François

Responsable Grands Comptes Export

De : Gestionnaire ventes export < advexport@stand21.com >

A : Marie Dupont < m.dupont@fedex.fr >

Date : 05 mars 2025 15:20

Objet : Demande de cotation pour l'Arabie saoudite

📎 :



Bonjour Marie,

Je vous contacte pour une cotation en maritime et en aérien pour un client en Arabie saoudite.

Caractéristiques de l'expédition :

- Gants de course Legacy
- Vente CIP Djeddah (Jeddah)
- 2 palettes (dimensions d'une palette : 120 X 80 X 100 cm)
- Poids total de l'expédition : 240 kg

Merci de votre retour,

Bonne journée,


Cordialement,

Gestionnaire des ventes export

STAND 21

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 9 sur 16

De : Marie Dupont < m.dupont@fedex.fr >

A : Gestionnaire ventes export < advexport@stand21.com > 

Date : 06 mars 2025 08:30

Objet : Notre offre de transport pour l'Arabie saoudite

Bonjour,
Vous trouverez ci-joint notre proposition tarifaire concernant l'expédition en Arabie saoudite, intégrant votre remise habituelle, valide jusqu'au 30/04/2025.

• **Proposition en maritime :**

Prestation	Montants / Base de calcul
Chargement sur le camion	45 EUR
Préacheminement jusqu'à Marseille	800 EUR
Formalités export	100 EUR
THC	310 EUR
Fret maritime Marseille - Djeddah (Jeddah)	600 EUR / UP
BAF	2 %
CAF	5 % du fret corrigé
Assurance	0,3 % du CIP + 10 %

Transit time « porte-à-porte » : 40 jours

1 départ / 15 jours

Compris dans cette offre :

- Service de fret maritime en porte-à-porte - Suivi et traçabilité en temps réel.
- GoGreen : nous neutralisons vos émissions de CO₂ en votre nom grâce à un biocarburant marin avancé, facilité par le programme GoodShipping.

• **Proposition en aérien :**

Prestation	Montants / Base de calcul
Chargement sur le camion	45 EUR
Préacheminement jusqu'à Roissy	605 EUR
Formalités export	100 EUR
Fret aérien Roissy CDG – Djeddah (Jeddah)	- minimum de perception : 80 EUR - moins de 1 000 kg : 21,84 EUR / kg - de 1 001 kg à 5 000 kg : 20,79 EUR / kg - de 5 001 kg à 10 000 kg : 20 EUR / kg - à partir de 10 001 kg : 18,94 EUR / kg
IRC Risque de guerre	0,12 EUR / kg de poids réel
AWA Etablissement de la LTA	20 EUR
Assurance	0,2 % du CIP + 20 %

Délai de transport « porte-à-porte » : 7 jours / 2 vols par semaine

Compris dans cette offre :

- Enlèvement à l'adresse de l'expéditeur
- Livraison avec signature
- Suivi en ligne.

Restant à votre disposition,

Bien cordialement,

Marie Dupont – FEDEX

Arabie saoudite - Risques et paiements

Appréciation du crédit manager Moci

- **Risque pays** : moyen, à surveiller
- **Risque client** : bon, mais à surveiller

Notes de risque pays

- **OCDE** : 2/7
- **Allianz Trade** : B1, risque de court terme faible
- **Coface** : pays A4 ; environnement des affaires B
- **Credendo** : court terme : 1,5/7 ; commercial : D ; risque de non-transfert : 3/7
- **Atradius** : 2/6
- **Transparency International** : Indice de perception de la corruption : 53/180

Monnaies et techniques de paiement

- **Meilleures monnaies de facturation des échanges**

Dans les opérations privées, le dollar américain est majoritairement utilisé. Mais, de plus en plus souvent, l'euro est accepté. Dans le cas de grands contrats par appels d'offres passés avec des entreprises publiques saoudiennes, le Saudi Arabian Riyal (SAR) est souvent imposé. Il est alors nécessaire de prévoir une clause d'indexation, soit sur le dollar (USD), soit sur l'euro (EUR).

- **Techniques de paiement conseillées**

Selon le montant de la transaction, virement bancaire garanti par une assurance-crédit ou encore par une lettre de crédit stand-by, de plus en plus utilisée en Arabie saoudite (c'est l'une des options préférées des exportateurs américains). Sinon, crédit documentaire irrévocable. [...]

- **Techniques de paiement déconseillées**

Toutes les autres. [...]

Source : Fiche pays de l'Arabie saoudite, Le MOCI, disponible sur : www.lemoci.fr

Marché des changes au 6 mars 2025

Cours Spot EUR		
	Achat	Vente
CAD	1,4295	1,4297
GBP	0,8610	0,8616
SAR	3,9480	3,9500
SGD	1,4231	1,4242
USD	1,0432	1,0454

Source : Investing.com

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 11 sur 16

Sécuriser la relation client

GENERAL MOTORS est un constructeur automobile américain qui est dans le portefeuille clients de STAND 21 depuis de très nombreuses années. Il s'agit, d'ailleurs, de son client le plus important en termes de chiffre d'affaires et de régularité de commandes.

STAND 21 a réussi à fidéliser ce dernier grâce à son savoir-faire unique, ses produits de qualité, sa capacité à répondre aux problématiques propres de GENERAL MOTORS et son service après-vente sans faille.

De plus, STAND 21 a réussi à se démarquer par sa flexibilité et ses livraisons sécurisées dans un temps record.

Cependant, depuis plusieurs semaines, l'entreprise n'arrive plus à respecter ses engagements. Des problèmes tels que des retards réguliers et des marchandises détériorées ont notamment été remontés lors des dernières expéditions par le client GENERAL MOTORS.

Le responsable Grands Comptes Export vous demande de prendre en charge la gestion de ce dossier. Il vous demande également de le conseiller sur les mesures à prendre à l'avenir pour sécuriser les expéditions et satisfaire les clients.

De : Marc François < export@stand21.com >
A : Gestionnaire ventes export < advexport@stand21.com >
Cc :
Date : 17 mars 2025 9:15
Objet : Incident de livraison sur la commande N°220113
📎 : Facture commerciale commande N°220113

Bonjour,

Je vous transfère ci-dessous le message de James Renoldo de GENERAL MOTORS, qui nous a informés, ce jour, qu'une partie de la commande N°220113 est arrivée endommagée.

Par ailleurs, le service « Suivi en temps réel » de notre transitaire FEDEX nous informe que l'expédition a été prise en charge le 13 mars 2025 par la compagnie aérienne à l'aéroport de Roissy - Charles de Gaulle sans mention de réserves.

Merci de me préciser d'une part, si nous sommes responsables des dommages causés et d'autre part, si une indemnisation est possible suite à cet incident. Si oui, pouvez-vous évaluer le montant de cette indemnisation ainsi que les conséquences financières et commerciales de ce sinistre ? Pour information, le cours spot à ce jour est de : 1 EUR = 1,05 USD.

Pour finir, je vous fais suivre également le mail de cotation de FEDEX daté du 10/02/2025.

Merci par avance,
Cordialement,
Marc François
Responsable Grands Comptes Export

Début du message transféré

From: James < J207@generalmotors.com >
Date: 25/03/16 08:20
To: Marc François < export@stand21.com >
Subject: Damaged delivery

Dear Mr François,
I'm writing about order N° 220113.
3 boxes were opened and 3 tracksuits were damaged.
We need these tracksuits as fast as possible since there will be a race on March 28th.
Please find attached a copy of the invoice and the description of the order.
Thank you for doing whatever is needed to fix this problem.

Kind regards,
James Renoldo – GENERAL MOTORS

BTS Commerce international	Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S Page 13 sur 16



Commercial Invoice

N° Order: 220113

Date: 2025/03/13

Delivery Place: GENERAL MOTORS

Incoterm: DAP MILFORD

Currency: USD

GENERAL MOTORS

3300 General Motors Rd

MICHIGAN

48380 MILFORD

UNITED STATES

PART NR	QTY	DESCRIPTION	UNIT PRICE	DISCOUNT	NET PRICE	TOTAL PRICE
SUW221HSC	20	TRACKSUIT ST221 HSC Norme 2018	1 162,00	50%	581,00	11 620,00
SHIPMENT CDG to NY	1	Shipment cost by FEDEX	1 500,00		1 500,00	1500,00
INSURANCE	1		95,15		95,15	95,15
NEW YORK -MILFORD	1	Shipment cost by FEDEX				210,00
						13 425,15

Terms of payment: SWIFT Transfer in USD

Packaging:

1 suit / package

Net weight: 3 kg

Gross weight: 3,7 kg

De : Marc François < export@stand21.com >
A : Gestionnaire ventes export < advexport@stand21.com >
Cc :
Date : 17 mars 2025 9:16
Objet : Transfert de la cotation FEDEX
📎

Début du message transféré

From: Marie Dupont < m.dupont@fedex.fr >
Date: 10 février 2025 10:04
To: Marc François < export@stand21.com >
Subject: Votre demande de cotation DAP Milford

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint la réponse à votre demande de cotation pour l'expédition aux États-Unis, avec votre remise habituelle.

Cotation DAP MILFORD pour 20 colis :

Transport Aéroport Charles De Gaulle à Aéroport New York : 1 500 USD
Assurance sur une base 0,6 % CIP + 20 % soit 95,15 USD
Acheminement Aéroport New York à Milford : 210 USD



Compris dans cette offre :

Enlèvement à vos locaux avec contrôle des marchandises assurées
Livraison avec signature
Suivi en ligne en temps réel
Envoi express garanti avec « FEDEX International Next Flight »
Transit time : de 2 à 3 jours
Assurance

Services supplémentaires non compris dans cette offre :

Emballage renforcé : +5 EUR / colis
Service FEDEX International Priority® Freight pour une livraison le lendemain avant 10h30 vers la plupart des destinations aux États-Unis : +10 EUR / colis

Cordialement,
Marie Dupont
FEDEX

De : Marc François < export@stand21.com >
A : Responsable qualité FEDEX < antoine.paul@fedex.com > 
Cc : Gestionnaire vente export < advexport@stand21.com > 
Date : 17 mars 2025 8:45
Objet : URGENT Incident livraison

Bonjour Antoine,

Dans le cadre du contrat qui nous lie, nous avons souscrit l'option « FEDEX International Next Flight » qui garantit un transit time maximum de 3 jours.



Cependant, nous tenons à vous informer que plusieurs de nos récentes expéditions sont arrivées en retard de plusieurs jours et pour certaines, endommagées.

Concernant notre commande N°220113, 3 colis sont arrivés endommagés et notre client, très mécontent, nous demande de les lui réexpédier de toute urgence. Nous vous remercions de bien vouloir organiser cette expédition.

Notre entreprise s'engage sur un haut niveau de qualité et le respect des conditions commerciales en fait partie. Ces négligences ont eu un impact commercial extrêmement important.

C'est pourquoi, la pérennité de notre collaboration implique une amélioration de votre service et nous espérons un geste commercial de votre part.

Dans l'attente de votre retour,
Cordialement,
Marc François
STAND 21

De : Responsable qualité FEDEX < antoine.paul@fedex.com >
A : Marc François < export@stand21.com > 
Cc : Gestionnaire vente export < advexport@stand21.com > 
Date : 17 mars 2025 14:00
Objet : RE : URGENT Incident livraison

Monsieur François,

Nous tenons sincèrement à nous excuser des incidents signalés concernant la commande N°220113.

Dans le cadre du service FEDEX International Priority® Freight, nous vous proposons un envoi à titre gratuit en express avec réception garantie chez votre client le 21/03/2025 avant 16 heures, heure locale. L'enlèvement dans vos locaux des 3 colis aura lieu le 20/03/2025 à 10 heures.

Cordialement,
Monsieur Antoine Paul
Responsable Qualité FEDEX

BTS Commerce international	Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S Page 16 sur 16

QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES

Créée en 1990, CHOUETTE DE DIJON est une entreprise familiale française spécialisée dans la fabrication de moutarde et de condiments. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la France n'est plus une grande productrice de graines de moutarde. Le Canada est devenu le premier exportateur mondial en la matière et l'un des principaux pays fournisseurs de la France.

La Bourgogne, connue pour sa moutarde, doit faire face à un contexte mondial et climatique perturbé.

Dans ce cadre, CHOUETTE DE DIJON souhaite élargir son offre en fabriquant du tahini. Il s'agit d'une crème de sésame, utilisée dans la cuisine orientale comme condiment, pour préparer, par exemple, le houmous. Pour cela, elle a besoin d'importer l'ingrédient phare de la recette : des graines de sésame.

Après avoir été stockées dans les locaux de l'entreprise, les graines de sésame sont transformées en tahini. Le tahini est ensuite conditionné en bocaux de 150 grammes qui sont livrés chez les clients. Une partie des bocaux sera commercialisée en France et le reste sera réexporté en Union européenne et hors Union européenne.

CHOUETTE DE DIJON a trouvé un nouveau fournisseur, un exportateur tunisien de graines de sésame et a passé commande pour 6 tonnes de produits. Les marchandises arriveront à Gênes par voie maritime et seront acheminées jusqu'à Dijon par voie routière.

1. Dans un souci d'optimisation douanière, préconisez et justifiez les régimes douaniers successifs à utiliser pour cette importation.

Votre responsable souhaite recourir à un paiement par crédit documentaire irrévocable. Il vous demande votre avis.

2. Analysez la pertinence de ce choix.

À l'arrivée, après contrôle des autorités sanitaires françaises lors du dédouanement import, une partie de l'expédition a été déclarée impropre à la consommation en raison de la présence d'un parasite. Les documents remis par l'exportateur auprès de la banque notificatrice étaient conformes.

3. Indiquez les conséquences de l'incident en termes de paiement.

4. Identifiez des solutions possibles pour éviter que cet incident ne se reproduise.

BTS Commerce international		Session 2025
E5 – Mise en œuvre des opérations internationales	Code : 25CIE5MOI S	Page 17 sur 16