

Brevet de Technicien Supérieur

## COMMERCE INTERNATIONAL

### E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

**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 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.

**Il est demandé au candidat de se situer dans le contexte des données présentées et d'exposer des 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.
- **Sauf indication contraire dans la question posée, la réponse devra être rédigée en français.**

**N. B. : hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc.**

|   |                         |               |
|---|-------------------------|---------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023  |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 1 sur 13 |



LE VÉGÉTAL DERMATOLOGIQUE

## GRAINE DE PASTEL



Située dans le sud-ouest de la France, en Occitanie, Graine de Pastel est une PME d'une quinzaine de salariés qui, depuis 2003, produit et commercialise des cosmétiques : crèmes pour le visage et le corps, baumes et huiles, pommades, savons et démaquillants.

Les produits proposés par cette entreprise ont la particularité d'être élaborés à partir du pastel, une plante médicinale ancestrale, riche en omégas 3, 6 et 9, et connue pour ses vertus dermatologiques et cicatrisantes. Aux XV<sup>ème</sup> et XVI<sup>ème</sup> siècles, le pastel était par ailleurs la seule source de teinture bleue disponible dans le monde. Grâce à un processus de macération puis d'oxydation au contact de l'air, les feuilles délivraient un pigment bleu. Le pastel est aujourd'hui cultivé dans le sud-ouest de la France.

L'huile de pastel, qui entre dans la composition des produits cosmétiques, s'obtient à partir des graines de pastel qui sont triées et pressées à froid.

Depuis 15 ans, la recherche et le développement sont au cœur de l'activité de Graine de Pastel. L'entreprise a déposé à ce jour quatre brevets pour ses produits.

Basés sur les propriétés uniques du pastel, les produits proposés par Graine de Pastel sont écologiques et biologiques. L'entreprise refuse les dérivés issus de la pétrochimie et s'appuie sur 100 % d'actifs naturels. Les produits sont fabriqués en France, dans une démarche sociale et équitable et aucun n'est testé sur les animaux. L'entreprise opère en circuit court et favorise les fournisseurs locaux. Les emballages sont recyclés et recyclables et les impressions sont réalisées à l'encre végétale.

En 2022, l'entreprise a réalisé 3 millions d'euros de chiffre d'affaires. Graine de Pastel dispose de trois magasins (encore appelés officines) en France : un à Toulouse, un à Paris et le troisième à Albi.

La moitié de son chiffre d'affaires est faite en B to C et provient des ventes réalisées dans ses officines, mais aussi via son site web en France et en Europe.

L'autre moitié est réalisée en B to B. Plus précisément Graine de Pastel vend aux pharmacies en France et, depuis la création de son service export en 2004, vend majoritairement en Chine et à Taïwan. Cette activité export représente 32 % de son chiffre d'affaires total. En Chine, Graine de Pastel vend ses produits par l'intermédiaire d'un distributeur qui dispose de ses propres boutiques.

Pour développer son chiffre d'affaires à l'export, l'entreprise souhaite désormais renforcer sa présence en Asie.

Vous êtes Charlie M. et vous assistez Carole GARCIA, fondatrice et directrice de cette société, dans le cadre du développement commercial international de l'entreprise.

**Sauf indication contraire dans la question posée, la réponse devra être rédigée en français.**

|   |                         |               |
|---|-------------------------|---------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023  |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 2 sur 13 |

## **PARTIE 1 – Préparer un salon international**

Mme GARCIA envisage de participer au salon international NATURAL BEAUTY ASIA (NBA) qui se tiendra prochainement à Hanoï au Vietnam. Elle a établi un fichier de prospects qu'elle souhaiterait inviter sur le stand n°31 qu'elle animera à cette occasion.

Mme GARCIA vous a montré un projet de plaquette de présentation de l'entreprise et de ses engagements qu'elle vous charge de compléter.

**1.1 Rédigez en anglais la présentation de votre entreprise en 80 mots (+/- 10 %) et de ses engagements en 40 mots (+/- 10 %).**

Elle vous charge de rédiger l'email d'invitation au salon NATURAL BEAUTY ASIA qu'elle adressera elle-même aux prospects avec la plaquette en pièce jointe.

**1.2 Rédigez en anglais l'email d'invitation au salon qui sera envoyé par Mme GARCIA.**

## **PARTIE 2 – Préparer un rendez-vous avec un prospect et formaliser une offre**

Lors du salon international NBA, Mme GARCIA a rencontré M. TANAKA, directeur de A. T. BEAUTY & Co (importateur-distributeur japonais) qui s'est montré intéressé par les produits de sa marque. Ce premier contact permettra à l'entreprise de se développer au Japon et de renforcer sa présence en Asie.

Il a été convenu que Mme GARCIA et M. TANAKA se reverraient à Tokyo en septembre.

Connaissant peu le Japon, elle vous demande de l'aider à préparer son voyage.

**2.1 Présentez de façon structurée les éléments culturels que Mme GARCIA devra prendre en compte pour réussir ce second rendez-vous avec le prospect.**

Pour Mme GARCIA, l'objectif de ce rendez-vous est de revoir le prospect pour mieux connaître son profil et ses attentes.

**2.2 Élaborez le plan de découverte structuré qui permettra à Mme GARCIA de mener son entretien avec M. TANAKA.**

|   |                         |               |
|---|-------------------------|---------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023  |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 3 sur 13 |

Au retour de son voyage, Mme GARCIA vous informe que M. TANAKA souhaite passer une première commande.

Elle a rédigé un mémo à votre attention pour l'envoi d'une offre commerciale à A. T. BEAUTY & Co.

**2.3 Rédigez en anglais l'email de proposition d'offre détaillée que vous allez adresser à M. TANAKA.**

### **PARTIE 3 – Évaluer la valeur d'un partenaire potentiel**

La première commande a bien été reçue par A. T. BEAUTY & Co.  
M. TANAKA s'est dit satisfait des produits proposés par Graine de Pastel.

Dans l'optique d'un développement de Graine de Pastel en Asie, Mme GARCIA s'interroge sur la possibilité de créer un partenariat durable avec cet importateur-distributeur japonais.

Le comptable de Graine de Pastel vous a transmis un bilan fonctionnel de A. T. BEAUTY & Co, qu'il a converti en euros.

**3.1 Analysez la situation financière de A. T. BEAUTY & Co et concluez sur l'opportunité de ce partenariat.**

## Barème

|                 |   |                  |
|-----------------|---|------------------|
| <b>Partie 1</b> | <b>Préparer un salon international</b>                                  | <b>30 points</b> |
| <b>Partie 2</b> | <b>Préparer un rendez-vous avec un prospect et formaliser une offre</b> | <b>40 points</b> |
| <b>Partie 3</b> | <b>Évaluer la valeur d'un partenaire potentiel</b>                      | <b>10 points</b> |

## Liste des annexes

| <b>Annexes</b> | <b>Libellés</b>   | <b>Pages</b> |
|----------------|---|--------------|
| <b>1</b>       | Flyer of the International Trade Fair in Hanoi              | <b>6</b>     |
| <b>2</b>       | Extrait de plaquettes de présentation de Graine de Pastel   | <b>7</b>     |
| <b>3</b>       | Projet de plaquette de présentation transmis par Mme GARCIA | <b>8</b>     |
| <b>4</b>       | Japan's business etiquette                                  | <b>9</b>     |
| <b>5</b>       | Prospect sheet  | <b>10</b>    |
| <b>6</b>       | Mémo de Mme GARCIA pour l'offre à A.T. Beauty & Co          | <b>11</b>    |
| <b>7</b>       | Extract from Graine de Pastel's catalogue for professionals | <b>12</b>    |
| <b>8</b>       | Bilan fonctionnel de A.T. Beauty & Co au 31 Décembre 2022   | <b>13</b>    |

**2023**  
**NBA**

**NATURAL BEAUTY  
ASIA**

**ASIA'S LEADING NATURAL & ORGANIC  
COSMETICS TRADE SHOW  
FOR PROFESSIONALS**

**HANOÏ**

**JUNE 28-29-30, 2023**

**HANOI EXHIBITION CENTER**

*With over 400 international exhibiting companies from 30 different countries and trade visitors from 160 countries, NBA offers a one-stop sourcing venue for professionals as well as a great opportunity for brands to showcase products and find distribution in the region.*



## EXTRAIT DE PLAQUETTES DE PRÉSENTATION DE GRAINE DE PASTEL



« Plusieurs années de recherche nous ont permis de révéler les secrets de beauté de cette plante cultivée sur un territoire préservé du Sud-Ouest de la France. Cette plante médicinale ancestrale apporte à la peau l'essentiel dont elle a besoin pour se sentir bien. Nous refusons les huiles minérales, sulfates, parabènes, phénoxyethanol, silicones et ingrédients d'origine animale. Nos produits sont anti-âge, anti-oxydants, anti-pollution (tests et brevets à l'appui). Depuis 15 ans, nos remèdes de beauté révèlent le pouvoir unique du pastel au cœur de formules écologiques et biologiques, fabriquées en France selon une démarche sociale et équitable.

De la conviction qu'une cosmétique écologique et efficace est possible, est née GRAINE DE PASTEL. »

Mme Garcia, Fondatrice

## AN ETHICAL & SUSTAINABLE BRAND FOR ALMOST 20 YEARS

### NATURAL FORMULAS



At least 95% of ingredients are of natural origin



100% natural active ingredients



No parabens, silicone, sulfates, phenoxyethanol and mineral oil



Suitable for pregnant women and vegans

### EFFICACY & SAFETY



Unique dermatological extract from a medicinal plant



Proven efficacy through tests and studies



20 years of research on pastel



4 patents

### ECO-FRIENDLY ETHOS



100% made in France & short supply chain



Pastel from our agricultural cooperative



Packaging workers with disabilities



Recycled and recyclable containers and paper

Source : interne

|   |                         |               |
|---|-------------------------|---------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023  |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 7 sur 13 |

**PROJET DE PLAQUETTE DE PRÉSENTATION TRANSMIS PAR MME GARCIA**

*From the plant to your skin*

***Our company***

***Our commitments***



*Contact US*



4 place St Etienne,  
31000 TOULOUSE  
FRANCE



(+33) 5 82 75 32 83



[www.grainedepastel.com](http://www.grainedepastel.com)



01

Pastel flower  
*Fleur de pastel*



02

Pastel seed  
*Graine de pastel*



03

Pastel oil  
*Huile de pastel*

*Source : interne*



**JAPAN'S BUSINESS ETIQUETTE****Punctuality**

The stereotype is true. This deep cultural point is reinforced by the predictability and reliability of arguably the world's most advanced public transport infrastructure. The best advice is therefore to always plan to arrive early.

**Language**

It is advised to keep in mind that English is not widely spoken in business and government so an interpreter is generally required. If a meeting is conducted in English, be sure to speak slowly and clearly and do not use regional dialects, idiomatic expressions or humour.

**Hierarchy and respect**

Respect for those older and/or in more senior positions is a fundamental aspect of society which naturally reaches into business.

**Giving and receiving business cards**

It is better to have your business cards translated into Japanese so that they have two sided business cards – one side in English and the other in Japanese.

Present your business card by holding the two corners closest to you with both hands, with the Japanese-language side facing the person you are passing the card to.

Start the business cards exchange with the most senior member of the Japanese company/group, bowing slightly as you do so and then continue this ritual in order of seniority amongst the Japanese staff. The business cards should remain on the table throughout the meeting. Never write notes on a Japanese business card or fidget or play with it and treat the card with respect.

**Consensus**

Japanese firms often need time to build an internal consensus and often don't react well to perceived external pressure. Allow plenty of time for questions of clarification.

**Business meetings**

Product brochures and a company profile should be taken with you when you visit a Japanese company for the first time.

When you have been shown to the meeting room, wait to be seated as there are customs regarding where people sit based on their position in the company.

When introducing themselves the Japanese say their surname or family name first. For example, we say John Smith; they say Nakamura Hiro (Nakamura is the family name).

In business dealings, the honorific form surname + san should always be used. The Japanese respect our Western habit of using our first names but they will follow it with the honorific "san" e.g. John-san as a sign of respect. Or they may address you using the Western form Mr/Mrs/Miss + surname.

The Japanese will only do business with your company if they feel that they can trust you as an individual. Building this relationship is important so it is advised not to send different members of staff to each meeting.

*Source : adapté de <https://exporttojapan.co.uk/guide/getting-started/business-etiquette/>*

|   |                         |               |
|---|-------------------------|---------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023  |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 9 sur 13 |

**PROSPECT SHEET**

Date: 30/06/2023  
Author: Mrs GARCIA

**COMPANY**

Name: A. T. BEAUTY & Co  
City: Tokyo  
Zip Code: 135-0061  
Country: JAPAN  
Address: 3 Chome-1-4 Toyosu  
Phone: +81 50-3132-0023

Website: [www.atbeautyandco.com](http://www.atbeautyandco.com)  
Activity: Wholesaler  
Geographic area covered: local  
Number of employees: .....  
Note: 3 shops in Tokyo

**CONTACT**

Name: TANAKA                      First name: Aiko                      Gender: Mr  
E-mail : [a.tanaka@at-beauty.com](mailto:a.tanaka@at-beauty.com)  
Position: Director  
Mobile: +81 50-3552-0533  
Language of exchange: English

**OTHER INFORMATION**

|  |
|--|
|  |
|--|

*Source interne*

|   |                         |                |
|---|-------------------------|----------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023   |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 10 sur 13 |

**MÉMO DE MME GARCIA POUR L'OFFRE À A.T. BEAUTY & CO**

*Charlie,*

*Je viens d'avoir Monsieur Tanaka au téléphone et il souhaite passer commande de :*

- 350 « Baume de cocagne »*
- 400 crèmes bio mains avec huile de pastel et huiles essentielles (30 ml)*
- 300 savons bio surgras*
- 250 parfums « Céleste »*

*Il est d'accord pour une vente en EXW Toulouse avec 20 % d'acompte à la commande et le solde par virement SWIFT à 30 jours date de réception, facturation en yens.*








*La commande sera mise à disposition 7 jours après acceptation de l'offre.*

*Vous préciserez dans l'email le détail de notre proposition d'offre.*

*Pour rappel : 1 EUR = 142,85 JPY*

*Carole Garcia*

**EXTRACT FROM GRAINE DE PASTEL'S CATALOGUE FOR PROFESSIONALS**

|   |  |   |                    |
|---|--|---|--------------------|
|    | Fragrance « Céleste »<br>(parfum « Céleste »)  | Glass bottle<br>100 ml<br>(flacon en verre) | EXW Price : 29 EUR |
|    | Ultra rich soap<br>Organic soap<br>(savon bio surgras)   | 100 g                                       | EXW Price : 5 EUR  |
|    | « Baume de cocagne »<br>Rich balm<br>(baume enrichi)<br><b>BESTSELLER</b>  | Jar 200 ml<br>(pot)                         | EXW Price : 16 EUR |
|   | Regenerating night cream<br>(crème régénératrice nuit)<br><b>PATENTED</b>  | Jar 50 ml<br>(pot)                          | EXW Price : 33 EUR |
|  | Hand cream with pastel oil and essential oils<br>Organic hand cream<br>(crème bio mains avec huile de pastel et huiles essentielles) | Tube 30 ml                                  | EXW Price : 5 EUR  |
|  | Hand cleansing cream<br>(crème lavante mains)  | Bottle 240 ml<br>(flacon)                   | EXW Price : 8 EUR  |
|  | Shower cream with pastel oil<br>(crème douche à l'huile de pastel)   | Bottle 150 ml<br>(flacon)                   | EXW Price : 6 EUR  |

All prices are EXW in euros before tax.

Source : interne

|   |                         |                |
|---|-------------------------|----------------|
| BTS Commerce International  |                         | Session 2023   |
| E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français | Code : <b>23CIE4RCI</b> | Page 12 sur 13 |

**BILAN FONCTIONNEL DE A.T. BEAUTY & CO AU 31 DÉCEMBRE 2022**

| <b>ACTIF</b>       | <b>Montants</b>  | <b>PASSIF</b>       | <b>Montants</b>  |
|--------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Emplois stables    | 3 000 235        | Ressources stables  | 5 122 085        |
| Actif circulant    | 4 135 789        | Passif circulant    | 2 064 442        |
| Trésorerie active  | 50 503           | Trésorerie passive  | 0                |
| <b>TOTAL ACTIF</b> | <b>7 186 527</b> | <b>TOTAL PASSIF</b> | <b>7 186 527</b> |

**Note du comptable de Graine de Pastel :**

En plus des indicateurs traditionnels (fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie nette), les deux ratios intéressants à utiliser sont les suivants :

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Couverture des emplois stables | Ressources stables / Emplois stables<br>Ce ratio doit être supérieur à 1.  |
| Liquidité générale             | (Actif circulant + Trésorerie active) / (Passif circulant + Trésorerie passive)<br>Ce ratio doit être supérieur à 1. |