Économie et Organisation Administrative des Entreprises : 2 BAC Eco-SGC

Séance 2 (Métier et mission – Exercices)

Professeur : Mr JABER Naoufal

Sommaire

I- Exercices

1-1/ Exercice 1

1-2/ Exercice 2

1-3/ Exercice 3

I- Exercices

1-1/ Exercice 1

Dénomination sociale	**L'ORÉAL Maroc**
Forme juridique	Société anonyme (S.A)
Site Web	www.oreal.ma
Activité	Commercialisation de produits cosmétiques et capillaires
Marques	Elsève, Men expert, Garnier, Maybelline, Lancôme, Vichy, La Roche Posay, …

Document 1 : Activités de L'OREAL Maroc

Avec un portefeuille de marques internationales, L'OREAL Maroc veut offrir le meilleur de la cosmétique aux femmes et aux hommes.

Son leadership repose sur la capacité de ses équipes à offrir des produits innovants qui allient qualité, efficacité et sécurité dans tous les domaines de la cosmétique et du capillaire : le soin de la peau, le maquillage, les parfums, le soin du cheveu et la coloration.

Au plus prés de ses marchés, L'OREAL Maroc innove pour répondre aux aspirations des consommateurs, quels que soient leur mode de vie et leurs habitudes de beauté.

1. Relevez le Métier et la Mission de L'OREAL MAROC

1-2/ Exercice 2

Dénomination sociale	Total Maroc
Forme juridique	Société anonyme à conseil d'administration
Date de création	1927
Capital social	448 000 000 MAD
Secteur d'activité	Total Maroc opère dans le secteur de la distribution des produits pétroliers.

Document 2 : Activités de TOTAL Maroc

Total Maroc appartient à 55 % au groupe français TOTAL et 30 % au groupe saoudien Zahid, le reste du capital a été introduit en bourse en mai 2015.

L'entreprise opère dans quatre activités : vente de carburant, de Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL), de lubrifiants et 1'approvisionnement de l'aviation à travers les concessions qu'elle possède dans des aéroports du sud du pays.

Total Maroc œuvre, en continu, à la maîtrise et à l'amélioration des processus et de la qualité de ses produits et services, et procède à des mesures de satisfaction de ses clients.

1. Relevez le Métier et la Mission de TOTAL Maroc

Document 3 : Présentation d'Outsourcia

Créée en 2003, Outsourcia est une entreprise qui a pour activité la gestion de la relation client (centres d'appels, gestion des e-mails, solutions de chat) pour le compte des entreprises (donneurs d'ordre).

Grâce à son expertise, sa proximité et son positionnement haut de gamme, Outsourcia propose à ses clients une offre de services innovante et attractive.

Elle est le premier opérateur marocain à s'être installe sur le marche français des centres d'appels par l'acquisition d'As-com en 2010 et le seul acteur marocain à y avoir un site de production en propre en 2011.

Afin de pérenniser son modèle de croissance, Outsourcia a toujours su se donner les moyens d'anticiper les évolutions du marché de la relation client. En effet, elle a créé son pole Médias Sociaux pour intégrer les réseaux sociaux (facebook, twitter,..) et a su

innover en choisissant de se positionner sur ce secteur à fort potentiel afin de diversifier son offre, d'accompagner ses clients soucieux de développer leur influence sur le web social.

1. Relevez le Métier et la Mission d'Outsourcia