

Procédure de qualification pour employé(e) de commerce

Situations et cas pratiques

2022 / Série 1

Nom / Prénom candidat(e) :

Numéro du/de la candidat(e) :

Arrondissement d'examen :

Entreprise formatrice :

1. Cet examen écrit est composé de **3 tâches et 2 études de cas** sur **26 pages** (y compris la page de couverture). Veuillez contrôler que les données soient complètes.
2. Vous disposez de **120 minutes** pour résoudre les tâches.
3. Les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Tâches individuelles	Etude de cas 1	Etude de cas 2	Total
23 points	43 points	34 points	100 points
env. 30 minutes	env. 50 minutes	env. 40 minutes	120 minutes

4. Lisez attentivement les situations initiales et les missions de chaque tâche avant de répondre aux questions.
5. Vous pouvez mettre en évidence des mots-clés et d'autres informations importantes dans les tâches à l'aide de surligneurs.
6. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme les réponses doivent être formulées (phrases complètes, mots-clés, etc.) et où vous obtenez le nombre de points (faits individuels, lignes entières, contenus, présentations, etc.).
7. Écrivez vos réponses de façon lisible et faites aussi attention à l'orthographe et à la compréhension.
8. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
9. Utilisez le verso des fiches de travail pour vos notes.
10. Écrivez vos réponses avec **un stylo, un feutre ou une plume de couleur bleue ou noire**
11. À titre d'aide, vous pouvez utiliser le **classeur des connaissances de la branche** (max. 1 classeur de 7 cm d'épaisseur), le **CO / CC**, ainsi qu'une **calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer**.
12. De plus, une **tablette** ou un **ordinateur portable** peut être utilisé comme bibliothèque électronique. L'appareil doit fonctionner sur **batterie**, le **WIFI** doit être **désactivé**.

Bonne chance !

Tâche 1 / Solution 1

7 points

Objectif évaluateur 1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4)

Situation initiale

Dorsaz Electroménager SA vend, installe et répare des appareils ménagers auprès de clients privés et professionnels. En tant qu'apprenti(e) dans le service de vente interne, vous vous occupez des réclamations des clients et les traitez.

Tâche

Marta Finazzi s'est adressée par courriel au service clientèle. Il y a quelques jours, un nouveau four a été installé dans sa cuisine. Suite à une maladresse de l'installateur, une rayure est apparue sur la porte du four. L'installateur a promis de la remplacer immédiatement, mais rien n'a été fait jusqu'à présent.

Répondez au mail en vous excusant pour la maladresse et le temps d'attente. La nouvelle porte de four est prête à être livrée. Demandez à Madame Finazzi de contacter le service clientèle (téléphone 058 778 78 02) pour convenir d'un rendez-vous pour le remplacement.

Vous obtenez 7 points pour un e-mail complet et commercialement correct envoyé à la cliente sur la page suivante.

Nombre
de points
obtenus
par page

Vous obtenez 7 points pour un e-mail complet et commercialement correct envoyé à la cliente sur la page suivante.

Notes de corrections

- **Contenu (total 7 points)**
 - Objet pertinent 1 point
 - Titre de politesse correct / phrase d'introduction (Référence au mail / remerciement prise de contact ou autre) 1 point
 - Regretter erreur / Excuse du temps d'attente 1 point chacun
 - Annonce de la disponibilité / installation 1 point
 - Demande d'appel avec numéro de téléphone 1 point
 - Conclusion du mail (salutations, nom entreprise, nom propre, fonction expéditeur) ; déduction pour élément manquant 1 point Déduction 0.5 point, max. 1 p.
- **Déduction** par faute d'orthographe/de grammaire 0.5 points chacun, **max. 2 p.**

Propositions de solutions Réponse à la réclamation de la cliente

 Envoyer	De ...	serviceclientele@dorsaz.ch	
	A ...	marta.finazzi@bluewin.ch	
	Cc ...	(non inclus dans la commande)	
	Bcc ...	(non inclus dans la commande)	
	Sujet	Remplacement de la porte du four / Prise de rendez-vous (ou autre)	1 p.

Chère Madame Finazzi

Nous vous remercions pour votre mail / votre prise de contact / votre message.

Nous sommes désolés que la porte de votre nouveau four ait été endommagée par une maladresse de notre installateur. Nous vous prions de nous excuser pour le temps d'attente du remplacement.

La porte de remplacement vient d'arriver et nous aimerions l'installer immédiatement chez vous. Veuillez nous contacter au 058 778 78 02 afin que nous puissions convenir d'un rendez-vous.

Avec nos meilleures salutations

Dorsaz Electroménager SA

XY / apprenti/e /

Service Clientèle

Dorsaz Electroménager SA
1920 Martigny VS
058 778 78 00
www.dorsaz-sa.ch

1 P.

1 p.

1 p.

1 P.

1 P.

1 P.

Fautes -0.5 p., max. -2 p.

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé obligatoire / Texte connaissances de branche « conseiller & vendre – traiter les réclamations » / CI 5

Tâche / Solution 2

10 points

Objectif évaluateur 1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5)

Situation initiale

La société *publifixe SA* vend, via sa boutique en ligne, des articles de papeterie, de petite électronique, des textiles et de nombreux autres articles qui peuvent être imprimés avec le logo du client à des fins publicitaires. Vous êtes apprenti(e) en dernière année et travaillez depuis le début de l'année dans l'approvisionnement de ces produits.

Tâches

a. Depuis quelque temps, on entend parler de diverses difficultés dans les échanges commerciaux internationaux. Gianni Baudolino, responsable des achats chez *publifixe SA*, craint des répercussions sur l'achat des marchandises de Noël et de fin d'année 2022. Il vous charge d'une recherche : quelle est la cause de ces difficultés ? Quelles en ont été les conséquences ? Quelles pourraient être les conséquences possibles pour l'entreprise ?

Vous trouvez l'article suivant dans le journal du commerce :

Commerce international

Des perturbations de la chaîne d'approvisionnement persistent dans le monde entier

Les perturbations du trafic commercial international se poursuivent. Elles ont été déclenchées par la pandémie mondiale de COVID, ce qui a entraîné [la fermeture des ports en Chine](#). Après la réouverture, un [nombre de navires supérieur à la moyenne a pris la mer en direction de l'Amérique et de l'Europe](#). Actuellement, [il y a des congestions dans tous les grands ports d'Asie, d'Amérique et d'Europe](#). A cela s'ajoutent [les grèves des dockers](#) ou [des partenaires logistiques](#). [Des milliers de conteneurs vides s'accumulent en outre dans les ports européens et américains - et ils manquent en Chine](#). Les producteurs et les négociants reçoivent donc [moins d'espace de transport sur les porte-conteneurs](#). Les experts s'attendent à ce que les perturbations persistent et qu'il faille encore quelques mois, voire plus, avant que les processus de distribution ne fonctionnent à nouveau sans problème.

(dpa/sda)

Sur la page suivante, citez en quelques mots 4 conséquences de la pandémie sur les chaînes d'approvisionnement et décrivez 2 conséquences possibles pour l'entreprise.

Vous obtenez 1 point pour chaque conséquence correcte, et 1 point pour chaque conséquence possible pour *publifixe SA*. Total 6 points

Nombre
de points
obtenus
par page

Vous obtenez 1 point pour chaque conséquence correcte, et 1 point pour chaque conséquence possible pour *publifix SA*. Total 6 points.

Notes de corrections

- Conséquences de la pandémie selon le rapport du journal du commerce ; formulations similaires / les déclarations résumées sont possibles
- Autres déclarations possibles si adaptées à la situation de départ, au thème et à l'entreprise
- Déclarations très similaires 1 x 1 point

Propositions de solutions

<p>Conséquences de la pandémie sur les chaînes d'approvisionnement</p> <p>1 point chacun total 4 points</p>	<p>Parties colorées dans l'article de journal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les ports en Chine ont dû être fermés - Après la réouverture des ports chinois un nombre de navires supérieur à la moyenne en direction de l'Amérique / de l'Europe - Congestions dans tous les grands ports d'Asie / d'Amérique et d'Europe - Grèves dans les ports et chez les partenaires logistiques - Accumulation de milliers de conteneurs vides dans les ports d'Europe et d'Amérique - Les conteneurs vides manquent en Chine - En raison du manque de conteneurs moins d'espace de transport sur les porte-conteneurs
<p>Conséquences possibles sur la société <i>publifixe SA</i></p> <p>1 point chacun, total 2 points</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation des prix d'achat - Augmentation des coûts de livraison - Augmentation massive des prix de transport - Marchandise arrivant en retard / (trop) tard - Délai de transport plus long - Perte de chiffre d'affaires parce que les marchandises de Noël / de fin d'année ne peuvent pas être commandées / livrées - Perte de clients qui passent à la concurrence - etc.

b. Réfléchissez aux mesures qui permettraient de garantir la disponibilité des marchandises pour les ventes de fin d'année. Notez 2 mesures possibles en phrases complètes.

Vous obtenez 2 points pour chaque mesure pertinente, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Autres propositions possibles si elles correspondent à la situation de départ, au thème et à l'entreprise
- Mesures très similaires 1 x 1 point
- Mesures en mots-clés 1 point
- Mesures partiellement correctes 1 point

Propositions de solutions

2 p. chacun

Mesures pour garantir la disponibilité des marchandises

- Les marchandises de Noël pourraient / devraient être commandées plus tôt que d'habitude.
- Comme il n'est probablement plus possible de passer des commandes supplémentaires pour des raisons de temps, il faut prévoir / commander des quantités de réserve.
- Les stocks de sécurité/les points de commande devraient être contrôlés.
- Les stocks de sécurité / les point de commande pour les topsellers devraient être augmentés dès maintenant.
- Pour les articles qui se vendent bien, des contrôles d'inventaire / d'écoulement sont effectués à des intervalles plus rapprochés.
- Nous comparons régulièrement les stocks et les ventes afin de pouvoir réagir à temps.
- Nous pouvons identifier les meilleures ventes de l'année précédente et créer des listes de produits de remplacement disponibles.
- Nous pourrions augmenter dès maintenant les stocks des topsellers de l'année passée.
- Nous recherchons en Europe des fournisseurs qui peuvent fournir des articles similaires.
- L'affichage dans la boutique en ligne est géré de manière que les articles dont le stock est suffisant soient visibles en premier.
- Lors de demandes d'offres, les articles proposés sont en priorité ceux qui seront (probablement) disponibles / en stock.
- Une limite d'achat est introduite pour les articles dont les stocks sont limités (max. X pièces par client).
- etc.

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « achat » - CI 3

Tâche / Solution 3

6 points

Objectif évaluateur 1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)

Situation initiale

Vous êtes apprentie commerciale chez Buchet Jeux&Enfant SA au centre de Neuchâtel. Cette entreprise de commerce de détail vend en magasin et en ligne des jouets et des vêtements pour bébés et enfants de 0 à 12 ans.

Jeanine Bucher, la propriétaire, siège au comité de l'association des détaillants de Neuchâtel. Il y a été décidé, à la demande des grands distributeurs et des chaînes de magasins, de fixer l'ouverture des surfaces de vente jusqu'à 20 heures du lundi au vendredi et jusqu'à 18 heures le samedi.

Tâches

a. Pendant les quatre dernières semaines, Jeanine Bucher a effectué une étude sur la fréquentation et le chiffre d'affaires de la dernière heure de la journée. Elle aimerait savoir si cela vaut la peine pour Buchet Jeux&Enfants SA de garder le magasin ouvert. Elle vous demande de calculer les valeurs moyennes par jour de la semaine.

Pour le calcul correct des moyennes « nombre de clients » (à 1 décimale après la virgule) et « chiffre d'affaires », vous obtenez 0,5 point par ligne, au total 3 points.

Notes de corrections

- Solutions définitives
- Pas de points partiels
- Calcul erroné d'un ratio/indice sur 1 ligne 0 points
- Arrondi à 1 ou 2 décimales non pris en compte Déduction totale 1 point

Statistique clients – Chiffre d'affaires (CA) Solution

0,5 points par ligne

	Heure	Semaine 19		Semaine 20		Semaine 21		Semaine 22		Semaines 19 à 22	
		Clients	CA CHF	Clients	CA CHF	Clients	CA CHF	Clients	CA CHF	Ø nombre de clients	Ø CA CHF
LU	19-20	1	19.90	0	0.00	2	113.25	1	56.80	1.0	47.49
MA	19-20	2	54.90	0	0.00	2	365.20	3	85.65	1.8	126.44
ME	19-20	4	166.20	2	56.20	3	288.75	5	205.50	3.5	179.16
JE	19-20	5	243.10	12	1'085.45	6	405.65	8	485.20	7.8	554.85
VE	19-20	7	577.30	9	756.25	6	823.90	8	526.30	7.5	670.94
SA	17-18	3	123.80	5	266.50	2	122.25	4	328.45	3.5	210.25

Nombre de points obtenus par page

b. Proposez à Jeanine Bucher les jours de la semaine où, au vu des chiffres, une ouverture jusqu'à 20 heures resp. 18 heures est raisonnable. Justifiez cette proposition par 1 à 2 phrases complètes.

Vous obtenez 1 point pour une proposition correcte, 2 points pour une justification compréhensible, soit 3 points au total.

Notes de corrections

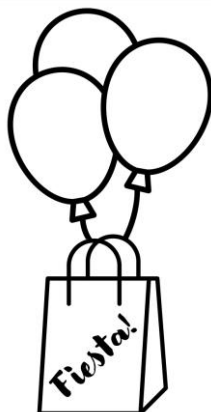
- Proposition pour les heures d'ouverture jusqu'à 20 heures resp. 18 h
Ouverture le mercredi / samedi :
Fréquence de la clientèle certes plus élevée,
mais chiffre d'affaires nettement inférieur à celui du jeudi / vendredi,
probablement à peine suffisant pour couvrir les coûts
- Justification correcte / pertinente 2 points
- Justification partiellement correcte / incomplète 1 point
- Justification correcte en mots-clés 1 point
- Justifications formulées de manière similaire sont possibles

Solution

Proposition ouverture jusqu'à 20 heures resp. 18 heures	Jeudi / Vendredi	1 p.
Justification	<ul style="list-style-type: none"> - Du lundi au mercredi, la demande des clients est faible, voire inexistante, dans la dernière heure avant la fermeture du magasin. - Les frais de personnel dépassent de loin le chiffre d'affaires du lundi au mercredi. - etc. 	2 p.

Objectif détaillé obligatoire / Texte connaissances de branche et entreprise III / CI 5

Etude de cas 1



Fiesta ! Sàrl

Rue des Bats 4

2800 Delémont JU

Tel. 032 481 81 81

www.fiesta-shop.ch, contact@fiesta-shop.ch

Société

Votre entreprise d'apprentissage, Fiesta ! Sàrl, est un magasin spécialisé dans les articles cadeaux. Elle est située au rez-de-chaussée d'un immeuble d'habitation au centre de Delémont.

La société Fiesta ! Sàrl est dirigée par Dolores Santos. Elle emploie, en plus de vous en tant qu'apprenti(e) commercial(e), deux collaboratrices à temps partiel.

L'assortiment de Fiesta ! Sàrl offre un grand choix dans les groupes de produits suivants :

- Cartes (félicitations, invitations, citations/proverbes)
- Articles de décoration pour locaux et tables (assiettes et gobelets en carton, serviettes, guirlandes, bougies)
- Emballages cadeaux (papier, sachets, boîtes, rubans)
- Ballons à l'hélium (chiffres, lettres, slogans)

Situation de départ

Après quelques années de gestion réussie, Dolores Santos repense actuellement la gamme de produits de Fiesta ! Sàrl. En outre, la surface de vente devrait être réaménagée et un vendeur supplémentaire devrait être engagé. Dolores Santos souhaite encore attendre avant de lancer une boutique en ligne.

**Nombre
de points
obtenus
par page**

Tâche / Solution 4

4 points

Objectif évaluateur 1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2)

Situation initiale

La société Fiesta ! Sàrl se définit comme un magasin spécialisé. Cette forme d'entreprise peut être décrite par différentes caractéristiques.

Tache

Insérez, dans le tableau ci-dessous, les descriptions des 4 caractéristiques mentionnées (en plus de l'exemple "gamme de prix") pour la société Fiesta ! Sàrl

Vous obtenez 1 point par description, en mots-clés, concrète et compréhensible, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Les descriptions doivent se référer à la situation de départ (**magasin spécialisé**)
- Description concrète 1 point
- Description trop générale 0.5 point
- Autres réponses pertinentes possibles

Propositions de solution

1 point par ligne

Caractéristique	Description pour la société Fiesta ! Sàrl
Gamme de prix	Segment de prix moyen à élevé
Assortiment	Étroit et profond : limité à certains groupes de produits, comme les articles de décoration, dans lesquels le choix est vaste
Emplacement	À un endroit bien fréquenté au milieu du village / de la ville / du quartier
Surface de vente	Petite à moyenne
Personnel / Forme de vente	Principalement conseil/service par du personnel qualifié et bien formé

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche & entreprise I / CI 1

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche / Solution 5

9 points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

Dolores Santos envisage de compléter l'assortiment de Fiesta ! Sàrl avec un nouveau groupe de produits qui restera fixe dans la gamme de produits.

Tâches

a. Citez 3 sources différentes qui peuvent donner à Dolores Santos des idées pour un groupe de produits supplémentaires.

Vous obtenez 1 point pour chaque source d'information compréhensible et concrète sous forme de mots-clés, au total 3 points.

Notes de corrections

- Autres solutions judicieuses et adaptées à la situation initiale possibles
- Formulation trop générale (par ex. « Internet ») 0.5 point
- Propositions très similaires 1 x 1 point
(par ex. Interroger les collaborateurs et les apprentis)

Faire appel à un institut d'études de marché : faux, car disproportionné

Propositions de solution

1 point, total 3 p.

Sources d'information pour le nouveau groupe de produits

- Recherche générale sur Internet / googler par mots-clés (p. ex. "articles cadeaux")
- Recherche sur des portails Internet appropriés (p. ex. Pinterest)
- Visites de la concurrence (en ligne ou en magasin)
- Interroger les collaboratrices/l'entourage
- Demander à ses propres clients ce qui leur manque chez Fiesta ! ou établir une liste de ce que les clients demandent en vain chez Fiesta !
- Étudier l'offre des fournisseurs existants
- Visite d'une foire
- Étudier les magazines spécialisés
- etc.

Nombre
de points
obtenus
par page

b. Dolores Santos vous demande votre avis. Indiquez à Mme Santos 1 nouveau groupe de produits et justifiez votre choix.

Pour un groupe de produits judicieux, y compris une justification compréhensible en mot-clés, vous obtenez 2 points.

Notes de corrections

- Groupe de produit traçable/compréhensible 1 point
- Un seul produit cité 0.5 points
- Groupe de produits déjà dans l'assortiment (voir situation initiale) 0 points
- Justification traçable/compréhensible 1 point
- Justification liée à un seul produit ou trop général 0.5 points
- Autres solutions raisonnables et adaptées à la situation initiale possibles

Propositions de solutions

2 points

Groupe de produit	Justification
Sucreries (joliment emballées)	Conviennent pour la décoration et comme cadeau
Articles de farces et attrapes (pour petits et grands pour des occasions)	Pour que chacun trouve le cadeau qui lui convient
Boissons (p.ex. champagne, bière etc.)	Conviennent pour votre propre fête ou comme cadeaux à offrir
Autres groupes de produit Articles de papeterie Jeux de fêtes/de soirée Costumes Animaux en peluche Savons / crèmes Livres Tirelires T-Shirts, chaussettes Porte-clés Fleurs artificielles Boules à neige Porte-bougies à chauffe-plat, chandeliers etc.	Comme cadeau, comme souvenir, comme décoration

Nombre de points obtenus par page

c. Dolores Santos décide de ne pas introduire un autre groupe de produit fixe. A la place, un coin sera réservé aux offres saisonnières - de Pâques à la fête d'été en passant par Noël.

Citez quatre moyens publicitaires appropriés que vous proposez à Madame Santos pour attirer l'attention d'éventuelles intéressées sur cette nouvelle offre. Indiquez à chaque fois où vous souhaitez concrètement placer ce groupe de produit. Vous ne pouvez citer qu'une seule fois le moyen publicitaire et l'emplacement.

Vous obtenez 1 point pour chaque moyen publicitaire, y compris son placement judicieux, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Par mesure publicitaire correcte 0.5 points
- Par emplacement correct 0.5 points
- Moyen publicitaire non adapté avec l'emplacement déduction 0.5 points
- Plusieurs mentions de même nature (p.ex. affichage/affiche) seulement 1 x 0.5 points
- Spot radio, TV ou cinéma incorrect, car coûts disproportionnés
- Autres moyens publicitaires / placements judicieux possibles

Propositions de solutions

Moyen publicitaire 0.5 p.	Emplacement (lieu / canal) 0.5 p.
Lettre d'information / Flyer (Lettre/impression publicitaire)	<ul style="list-style-type: none"> - Poser à la caisse chez Fiesta ! - Poster sur la page Web / Facebook / autres médias sociaux (comme par ex. Instagram, WhatsApp etc.) - Dépose dans les boîtes aux lettres des environs - Comme encart dans un journal local
Annonce	<ul style="list-style-type: none"> - Journal local - Internet (p.ex. Google Ads)
Affichage / affiche / bannière publicitaire	<ul style="list-style-type: none"> - A la porte d'entrée / vitrine - Dans le village - Aux arrêts de bus / de tram
Support pliant	<ul style="list-style-type: none"> - Sur le trottoir devant Fiesta !
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - Par mail aux clients
Footer, pied de page	<ul style="list-style-type: none"> - Dans emails aux clients
Messenger	<ul style="list-style-type: none"> - Insérer dans le message d'état
Facture, quittance de caisse	<ul style="list-style-type: none"> - Apposer une mention sur la facture - Apposer une mention sur la quittance de caisse
Sticker, autocollant	<ul style="list-style-type: none"> - Comme autocollant/sticker sur les emballages (de cadeaux), les sacs en papier, etc.

Nombre
de points
obtenus
par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « ventes et marketing » / CI 2

Tâche / Solution 6

5 points

Objectif évaluateur

1.1.7.7 Travailler de manière sûre, ergonomique et efficace (C3)

Situation initiale

Dolores Santos souhaite élever des murs dans une partie de l'espace commercial rectangulaire et ouvert, afin d'avoir un espace bureau clairement séparé.

Tâches

a. Dans quelle zone installeriez-vous le bureau ?

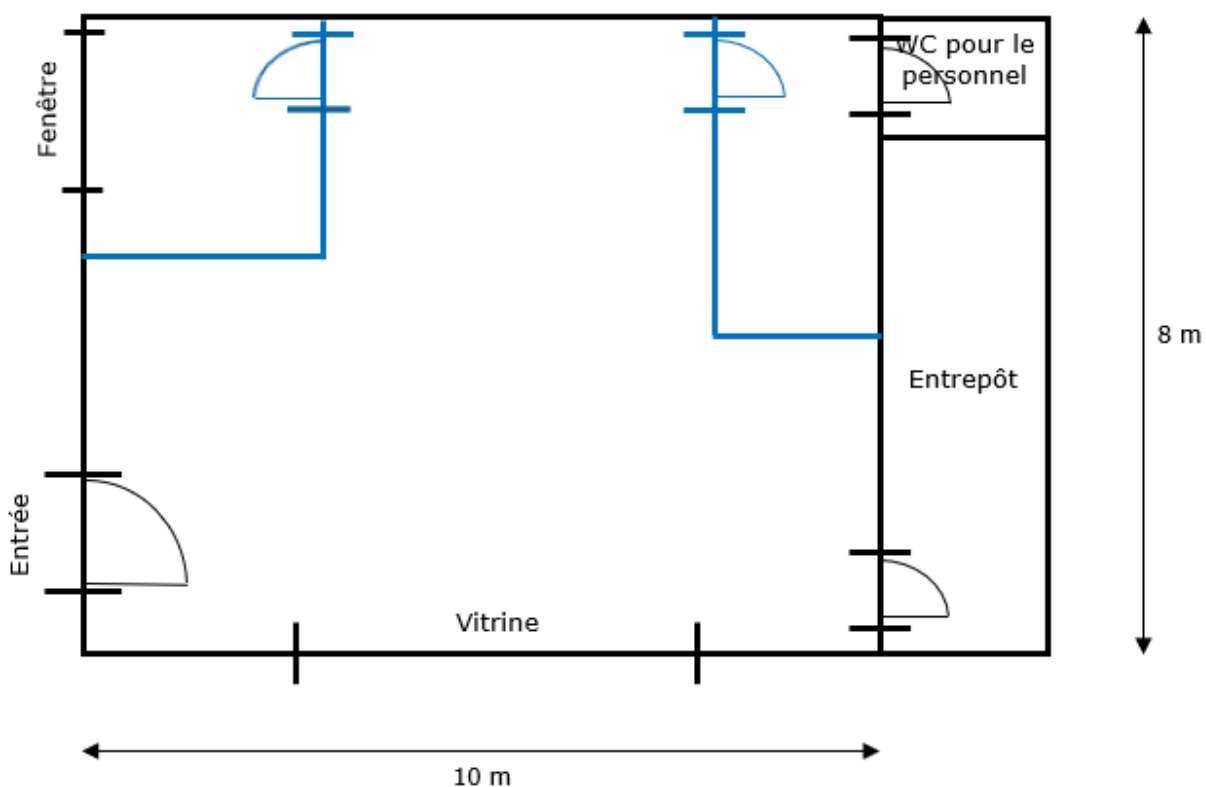
Dessinez à la main, dans le plan de la surface du magasin ci-dessous, l'endroit où vous placeriez les murs et la porte du bureau. Veillez à ce que le rapport des dimensions soit correct.

Vous obtenez 3 points pour une esquisse judicieuse des murs, y compris de la porte.

Notes de corrections

- Placement judicieux des murs 2 points
- Murs dessinés, mais placement inadéquat 1 point
- Placement judicieux de la porte 1 point
- Porte dessinée, mais placement inadéquat 0.5 points
- Autres esquisses raisonnables possibles
- Faux : p. ex. mur devant la porte, mur dans la vitrine, surface de bureau beaucoup trop petite

Proposition de solution



Nombre de points obtenus par page

b. Citez en phrases complètes une raison ergonomique et une raison organisationnelle pour votre choix d'emplacement du bureau.

Vous obtenez 1 point par raison compréhensible exprimée en phrases complètes, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Les raisons doivent se référer à l'esquisse autrement 0 points
- Par raison correcte en phrases complètes 1 point
- Réponse correcte en mots-clés 0.5 point
- Les deux raisons sont trop similaires déduction 0.5 points
- Autres réponses pertinentes possibles

Propositions de solution

1 point chacune

Raison ergonomique	Raison organisationnelle
Il faut s'assurer que le bureau dispose d'une fenêtre pour avoir de la lumière du jour/de l'air frais. (Si le bureau se trouve près de la fenêtre dans l'esquisse).	Le bureau doit être suffisamment grand pour qu'une table, une chaise et au moins une étagère puissent y être disposées de manière pratique.
Le bureau doit être suffisamment grand pour que la table puisse être placée de manière que la lumière arrive sur l'écran par le côté. (Si le bureau est situé près de la fenêtre sur le croquis).	Le bureau doit être suffisamment grand pour que il peut être aménagé de manière à ce que tout l'essentiel puisse être placé à portée de main.
Le bureau doit être suffisamment grand pour qu'une chaise de bureau puisse être placée à la bonne distance, bien droite par rapport à la table.	Le bureau doit être suffisamment grand pour pouvoir y installer une table suffisamment grande pour pouvoir travailler avec des documents.
	Le bureau se trouve devant les toilettes du personnel, afin d'éviter de devoir parcourir de longues distances. (Si le bureau se trouve près des toilettes du personnel sur le croquis).

Objectif obligatoire / Texte connaissances de branche « sécurité au travail & protection de la santé » / CI 1

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 7

10 points

Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter les documents (C5)

Situation initiale

Dolores Santos a entre-temps commandé les travaux de transformation. Comme les travaux de transformation seront bruyants Mme Santos vous demande de rédiger une lettre en son nom à tous les locataires de l'immeuble. Dans cette lettre, la société Fiesta ! Sàrl informera qu'il y aura des travaux de construction du 04 - 15 juillet 2022 et qu'il faut s'attendre à des bruits de travaux. En guise de petite compensation, les locataires pourront retirer un cadeau au magasin jusqu'à la fin du mois d'août.

Tâche

Rédigez la lettre aux locataires sur la page suivante.

Vous obtenez 10 points pour une lettre sans faute, complète et commercialement correcte.

**Nombre
de points
obtenus
par page**

Vous obtenez 10 points pour une lettre sans faute, complète et commercialement correcte.

Notes de corrections

- La lettre doit se référer à la situation de départ décrite ci-dessus
- Les indications soulignées (de la situation initiale / des tâches précédentes) doivent être reprises
- Attribution des points:
 - Expéditeur 0.5 points
 - Date 0.5 points
 - Destinataire 1 point
un locataire concret est mentionné à la place des locataires, y compris l'adresse = correct
 - Concerne 1 point
 - Titre de civilité / formule de politesse 0.5 points
correspondant au destinataire mentionné
 - Phrase d'introduction 0.5 points
 - Mention du bruit de construction 1 point
 - Remerciement de compréhension/excuse 1 point
 - Cadeau à récupérer 1 point
 - Phrase de conclusion 0.5 points
 - Formule de salutations 0.5 points
 - Société 0.5 points
 - Indication du signataire 0.5 points (impératif Dolores Santos)
 - Présentation commerciale correcte 1 point
- Déduction par faute d'orthographe/de grammaire 0.5 point chacun, maximum 5 points
- Autres formulations possibles

Proposition de solution

<p><u>Fiesta ! Saràl</u> <u>Rue des Bats 4</u> <u>2800 Delémont</u></p>	<p>Le 8 juin 2022</p> <p>Aux locataires et aux locatrices de la <u>Rue des Bats 4</u></p>	<p>0.5 p. Expéditeur</p> <p>0.5 p. Date</p> <p>1 p. Destinataire</p>
<p>Travaux de transformation dans la société Fiesta ! Saràl du 4 au 15 juillet 2022</p> <p>Chère locataire, cher locataire</p> <p>La société Fiesta! Saràl transforme son magasin.</p> <p>Pour cette raison, il est possible que des <u>bruits de construction</u> se fassent entendre entre le <u>4 et le 15 juillet 2022</u>. Nous <u>vous remercions d'ores et déjà de votre compréhension</u> !</p> <p>Nous aimerions vous offrir un <u>cadeau en guise de compensation pour les désagréments occasionnés</u>. Passez donc nous voir au magasin avec cette lettre avant la fin du mois d'août.</p> <p>Nous nous réjouissons de votre visite ! Avec nos meilleures salutations</p> <p><u>Fiesta ! Saràl</u></p> <p><u>Dolores Santos</u> <u>Directrice</u></p>		<p>1 p. Concerne</p> <p>0.5 p. Titre civilité</p> <p>0.5 p. Introduction</p> <p>1 p. Bruit / durée</p> <p>1 p. Compréhension</p> <p>1 p. Cadeau</p> <p>0.5 p. Conclusion</p> <p>0.5 p. Salutations</p> <p>0.5 p. Société</p> <p>0.5 p. Signature</p>
<p>Déduction par faute d'ortho. /grammaire 0.5 p. chacun, max. 5 points.</p>		<p>1 P. Présentation</p>

Objectif obligatoire

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 8

7 points

Objectif évaluateur 1.1.5.1.1 Bases de l'administration du personnel (C3)

Situation initiale

Mme Santos commencera prochainement les entretiens d'embauche pour une force de vente supplémentaire. Pour des raisons d'organisation, ces premiers entretiens auront lieu en ligne. Dolores Santos souhaite évaluer les entretiens non seulement en fonction de leur contenu, mais aussi en fonction de critères spécifiques aux entretiens en ligne.

Tâche

a. Etablissez une liste de 4 critères différents pour l'évaluation des entretiens en ligne

Vous obtenez 1 point par critère pertinent exprimé en mots-clés, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Par critère correct en mots-clés 1 point
- Critères trop similaires (p. ex. vêtements appropriés, coiffure décente) seulement 1 x 1 point
- Critères en rapport avec le contenu de l'entretien 0 point
- Autres réponses pertinentes possibles

Proposition de solution

1 point chacune

Critères d'évaluation entretiens en ligne

- Le/la candidat(e) se connecte **à l'heure**
- **L'arrière-plan** est bien rangé, ordonné ; il n'y a pas d'objets inappropriés ; effet d'arrière-plan choisi de manière neutre
- Le/la candidat(e) est **bien visible** (distance adéquate par rapport à la caméra, éclairage)
- Le/la candidat(e) est **bien audible** (son bien réglé, écouteurs fonctionnants, etc.)
- **Comportement** du/de la candidat(e) : regard dans la caméra, documents prêts, prend des notes, etc.
- **Présentation** du/de la candidat(e) : tenue vestimentaire appropriée, coiffure, etc.
- **Interruptions** : Le/la candidat(e) est seul(e), n'est pas interrompu(e) (sauf si cela est annoncé d'emblée ...)

Nombre
de points
obtenus
par page

b. Le candidat sélectionné a signé le contrat de travail et prendra ses fonctions le 1er juillet 2022. Vous préparez tout ce qui est nécessaire pour le premier jour de travail. Citez trois activités que vous devez effectuer avant l'entrée en fonction, ainsi que trois activités que vous effectuerez le 1er jour de travail du nouveau collaborateur.

Vous obtenez 0.5 point par activité différente et compréhensible en mots-clés, au total 3 points.

Notes de corrections

- Les activités doivent se rapporter à la situation de départ
- L'activité "Etablir le contrat" est incorrecte (Dolores Santos l'a déjà fait)
- Par activité correcte en mots-clés 0.5 points
- Activités trop similaires 1 x 0.5 points
(p. ex. définir le parrain, présenter le parrain)
- Autres réponses pertinentes possibles

Proposition de solution

	Activités par domaine 3 x 0.5 p.
Avant le 1er jour de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les collaboratrices de l'arrivée du nouveau collaborateur - Etablir un programme de formation - Commander/acheter des fleurs ou autres - Commander un badge - Commander les clés - Inscriptions (caisse de compensation, institutions de prévoyance, assurances etc.) - Définir le parrain/la marraine - Mettre à jour la liste d'adresses/de téléphones des collaborateurs - Créer un dossier d'accueil personnel avec les informations importantes
Le 1er jour de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter tous les collaborateurs - Remettre des fleurs ou autres - Pause/déjeuner en commun - Visite (surface de vente, entrepôt, WC) - Expliquer le téléphone, la caisse, etc. - Remettre le badge, les clés, etc. - Présenter le parrain/la marraine - Donner un premier aperçu de l'assortiment

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « ressources humaine » / CI 6

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche / Solution 9

8 points

Objectif évaluateur 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

Situation initiale

Un client régulier commande 20 ballons à l'hélium (imprimé d'un 10) pour fêter les 10 ans de son entreprise dans 4 semaines. Il se renseigne sur le déroulement de cette commande.

Tâches

a. Décrivez au client les activités qui se déroulent depuis sa demande jusqu'au paiement et indiquez-lui les informations dont vous avez besoin pour chaque activité.

Vous obtenez 1 point par activité utile, y compris 1 indication nécessaire sous forme de mots-clés, au total 5 points. Chaque indication ne peut être mentionnée qu'une seule fois.

Notes de corrections

- Les réponses doivent se référer à la situation initiale
- Par activité pertinente 0.5 points
- Par information compréhensible 0.5 points
- Même indication mentionnée plusieurs fois 1 x 0.5 points
- Activité/information incompatible déduction 0.5 points
- Processus : Prendre des ballons dès aujourd'hui est faux !
- Informations :
La date d'aujourd'hui, etc. est fausse, car les informations demandées sont celles dont le client a besoin.
- Autres activités/informations utiles sont possibles

Propositions de solutions

Activités 0.5 p. chacune	Donnée / Information requise 0.5 p. chacune
Entretien de vente / établissement d'une offre	Couleur/forme d'écriture des ballons, budget, etc.
Commande / Passation de commande	Article, quantité commandée, date, coordonnées, livraison/enlèvement, etc.
Mise à disposition / exécution de la commande	Article, quantité commandée, délai
Expédition / enlèvement / livraison	Date/heure d'enlèvement ou de livraison
Facturation / paiement / clôture de la commande	Mode de paiement (en magasin en espèces ou par carte vs sur facture), adresse de facturation, date de livraison

Nombre
de points
obtenus
par page

b. Que pourriez-vous proposer au client en plus de l'assortiment existant (voir description de l'entreprise page 8) pour son événement ? Faites trois propositions et justifiez votre choix.

Vous obtenez 1 point par proposition correcte, y compris une justification compréhensible sous forme de mots-clés, soit 3 points au total. Chaque justification ne peut être mentionnée qu'une seule fois.

Notes de corrections

- Les réponses doivent se référer à la situation initiale
- Proposition/offre pertinente 0.5 points
- Par justification compréhensible 0.5 points
- Justifications identiques / trop similaires 1 x 0.5 points
(p. ex. pour décorer des tables, pour décorer des murs)
- Autres justifications raisonnables possibles

Propositions de solutions

Proposition offre supplémentaire 0.5 p. chacune	Justification 0.5 p. chacune
Cartes d'invitation	Pour inviter les personnes à la fête d'anniversaire
Assiettes en carton / gobelets en carton / serviettes / guirlandes / bougies	Pour décorer le lieu de la fête / pour y servir des amuse-bouche
Sachets / boîtes / rubans	Pour emballer un petit cadeau pour tous les invités
Cartes de vœux/citations/proverbes	Pour remercier les félicitations / les cadeaux

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « processus de vente » / CI 2

Etude de cas 2



GreenBeau SA

Rte de Champ-Colin 13C
1260 Nyon VD

Tel. 058 434 42 11

www.greenbeau.ch, mail@greenbeau.ch

Société

Sous le label "Pure", l'entreprise GreenBeau SA fabrique des produits de soin de la peau à base biologique. Les matières premières proviennent d'Autriche et d'Allemagne. Les produits sont fabriqués, conditionnés et emballés en Suisse. Les clients de GreenBeau SA sont des revendeurs.

Situation initiale

Vous travaillez dans le service d'approvisionnement et vous êtes impliqués dans l'ensemble du processus de fabrication et de traitement des produits « Pure ». Petra Schneider, responsable du département et membre de la direction, veut vérifier tous les processus et les améliorer si nécessaire.

Tâche / Solution 10

6 points

Objectif évaluateur 1.1.3.1.2 Processus de création et de prestation de services de l'entreprise (C2)

Situation initiale

En automne 2021, la lotion corporelle « Pure » a été ajoutée à l'assortiment. Celle-ci contient de l'huile de coco et est livrée dans un flacon-distributeur de 500 ml.



Tâche

Indiquez, dans le tableau ci-dessous, 6 étapes du processus de fabrication et de transformation de la lotion corporelle. Nommez les différentes étapes, y compris les étapes partielles. Indiquez un type de frais et un pays dans lequel l'étape est effectuée.

Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 6 points au total.

Notes de correction

- Par ligne correctement et complètement remplie 1 point
- 1 partie manquante dans la ligne 0.5 points
- 2 parties manquantes dans la ligne 0 points
- Déduction pour ordre non judicieux/correct 1 point au total
- Déduction pour absence de lien avec la lotion/l'entreprise 1 point au total
- Elimination : Suisse en premier lieu, autres solutions possibles
- Des formulation similaires / équivalentes sont possible

Propositions de solutions

1 point par ligne

Etapes de fabrication ou de transformation	Frais occasionnés (au moins 1 cat. de frais)	Pays (au moins 1 pays)
Développement et conception de la lotion corporelle, parfum, consistance, ingrédients ; type et apparence de l'emballage	Coûts salariaux, coûts des matériaux, les coûts de développement, les coûts environnementaux	Suisse CH
Production de matières premières Huile de coco, essences parfumées Ingrédients, achat, fabrication, plantation	Coûts des matériaux Coûts salariaux Coûts environnementaux	Autriche A, Allemagne D
Fabrication de la lotion corporelle Traitement des matières premières	Coûts salariaux Coûts environnementaux	Suisse CH, Autriche A, Allemagne DE
Confection Remplissage de la lotion corporelle dans les flacons-distributeur autres emballages tels que boîte en carton	(Coûts des matériaux) (Coûts des machines) Coûts salariaux	Suisse CH
Vente Vente aux revendeurs	Coûts salariaux Frais de distribution (publ.) Coûts environnementaux	Suisse CH
Élimination Élimination des matériaux recyclés issus des étapes de fabrication et de transformation Retours d'emballages/récipients, autres matériaux	Coûts salariaux Frais de transport (interne) Coûts environnementaux Coûts d'infrastructure	Suisse CH

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « produits et services » / CI 2

Tâche / Solution 11

6 points

1.1.3.2.2 Protection de l'environnement et utilisation des ressources dans une optique de développement durable (C2)

Situation initiale

L'entreprise veut améliorer en permanence ses processus ; passer d'une économie linéaire (utiliser les matières premières, acheter et consommer des biens, éliminer les déchets) à une économie circulaire (valoriser les déchets et les résidus, intégrer les matières premières secondaires dans un nouveau cycle). La lotion corporelle « Pure » est produite selon ce concept.

Tâche

Indiquez 3 avantages de l'économie circulaire pour l'entreprise et justifiez-les par des phrases complètes.

Vous obtenez 2 points par avantage justifié, soit 6 points au total.

Notes de corrections

- Seulement les avantages sont cités 0.5 points
- Justification correcte et compréhensible en phrases complètes 1.5 points, points partiels poss.
- Justification compréhensible en mots-clés 0.5 points
- Justification : pas seulement le tri, inclure également le recyclage, la réutilisation, la prévention

Propositions de solutions

Avantage 0.5 p.	Justification 1.5 p., points partiels possibles.
Gain d'image	Le recyclage peut être utilisé pour promouvoir l'image de l'entreprise/des produits.
Réduction des coûts (en général)	La réutilisation des matériaux d'emballage permet de réduire les coûts.
Durabilité	L'entreprise agit de manière durable en recyclant les matériaux.
Moins de déchets	Le recyclage permet de réduire les déchets.
Réduction des coûts des matières premières	Grâce au recyclage, il n'est pas nécessaire d'acheter de matières premières ou d'en acheter moins. Les coûts d'approvisionnement peuvent être réduits en réintégrant immédiatement les résidus dans le processus de production.
Réduction des coûts d'élimination	La réduction des déchets qui ne sont plus recyclables permet de réduire les taxes sur les déchets et l'élimination des déchets.

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « gestion de qualité et protection de l'environnement » / CI 3

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 12

9 points

Objectif évaluateur 1.1.1.1 Se procurer le matériel, les marchandises ou les prestations de service (C5)

Situation initiale

La lotion corporelle « Pure » fait désormais l'objet d'une forte demande de la part des clientes. C'est pourquoi la quantité commandée du flacon distributeur de 500 ml doit être augmentée et optimisée.

Tâche

Calculez, dans le tableau de la page suivante, les coûts du flacon distributeur pour différentes quantités commandées. Indiquez la méthode de résolution/de calcul et arrondissez les résultats à deux chiffres près après la virgule. Sur la base de vos calculs, déterminez la quantité optimale à commander et justifiez votre décision.

Vous obtenez 7 points pour le calcul correctement effectué des coûts par unité d'approvisionnement (UA), pour une recommandation judicieuse avec justification 2 points, soit 9 points au total.

**Nombre
de points
obtenus
par page**

Vous obtenez 7 points pour le calcul correctement effectué des coûts par unité d'approvisionnement (UA), pour une recommandation judicieuse avec justification 2 points, soit 9 points au total.

Les données suivantes sont disponibles pour le calcul à partir du système de gestion des marchandises :

Besoin par année	400 palettes	(1 palette = 30 UA)
Coûts de marchandises	Quantité 1-4'999 UA, par UA	CHF 12.50
	à partir de 5'000 UA, par UA	CHF 10.25
Frais d'achat	Par palette complète	CHF 28.50
	à partir de 150 palettes	CHF 00.00
Frais de stockage	pour 1-99 palettes, par palette	CHF 135.00
	à partir de 100 palettes, par palette	CHF 202.00
	à partir de 300 palettes, par palette	CHF 282.00
	à partir de 400 palettes, par palette	CHF 313.00

Notes de corrections

- Calcul des besoins annuels en UA 400 palettes à 30 UA = 12'000 UA
(1 palette = 5 UA par couche x 6 couches = 30 UA)
- Par colonne correctement remplie 1.5 points / **Coût total 1 point**
- 1 chiffre incorrect par colonne Déduction de 0.5 points par colonne
- 2 chiffres incorrects par colonne Déduction 1 point par colonne
- Plus de 2 chiffres incorrects par colonne 0 points
- Uniquement solution sans méthode de calcul 0 points
- Méthode de calcul seulement partiellement visible 0.5 point par colonne
- Absence d'arrondi Déduction 1 point au total
- Erreur de suivi : si seulement 1 chiffre erroné
mais méthode de calcul et justification correct Déduction 1 point

Calcul des coûts par UA Solution

Nombre palette	Coûts de marchandise CHF	Frais d'achat CHF	Frais de stockage CHF	Frais total par commande CHF	Coûts par UA CHF
50	(50*30)*12.50= 18'750.00	(50pal*28.50) 1'425.00	(50*135) 6'750.00	(18'750 + 1'425 + 6'750 =) 26'925.00	(26'925 / 1'500 UA) 17.95
100	(100*30)*12.50= 37'500.00	(100*28.50) 2'850.00	(100*202) 20'200.00	(37'500 + 2'850 + 20'200 =) 60'550.00	(60'550 / 3'000 UA) 20.18
200	(200*30)*10.25= 61'500.00	(200*0.00) 0.00	(200*202) 40'400.00	(61'500 + 0 + 40'400 =) 101'900.00	(101'900 / 6'000 UA) 16.98
400	(400*30)*10.25= 123'000.00	(400*0.00) 0.00	(400*313) 125'200.00	(123'000 + 0 + 125'200 =) 248'200.00	(248'200 / 12'000 UA) 20.68
	1.5 p.	1.5 p.	1.5 p.	1 p.	1.5 p

Recommandation de quantité optimale à commander Solution

Quantité optimale de commande	Justification
200 palettes 0.5 p.	Coût total par UA CHF 16.98 → variante la moins chère 1.5 p.

Nombre de points obtenus par page

Objectif obligatoire / Texte connaissances de branche « achat – approvisionnement »/ CI3

Tâche / Solution 13

4 points

Objectif évaluateur 1.1.1.2.2 Gestion des stocks (K2)

Situation initiale

Cette semaine, un inventaire permanent (tournant) de la lotion corporelle « Pure » est effectué. En même temps, le type et le principe de stockage sont déterminés.

Tâches

a. Expliquez en phrases complètes ce qu'est un inventaire permanent et quels sont les avantages qu'il apporte.

Vous obtenez 1 point pour une explication correcte et un avantage compréhensible, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Explication / avantage en mots-clés Déduction de 0.5 point chacun
- D'autres formulations pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

Inventaire permanent - explication	1 p.
L'inventaire tournant / permanent ne s'effectue pas à une date de référence précise, mais en continu, à n'importe quel moment de l'exercice.	
Inventaire permanent - avantages	1 P.
Les quantités manquantes peuvent être identifiées plus rapidement et leurs causes peuvent être éliminées / corrigées.	
Le temps nécessaire peut être réparti sur toute l'année sur des jours appropriés.	
L'effort d'organisation par date d'inventaire est moindre.	

b. Complétez le tableau ci-dessous en indiquant le type d'entrepôt pour la lotion corporelle «Pure», ainsi que le principe de stockage et justifiez vos réponses par des mots-clés.

Vous obtenez 1 point pour l'indication correcte du type et du principe de stockage, y compris la justification. 1 point chacun, soit 2 points au total.

Notes de correction

- Seules ces deux solutions sont possibles, les autres propositions n'ont pas de sens

Solution

Type d'entrepôt	Justification	1 p.
Entrepôt de réserve	Se procurer le produit en stock/en réserve et s'assurer ainsi qu'il est disponible, garantir la disponibilité des produits	
Principe de stockage	Justification	1 p.
FEFO et FIFO (les deux sont possibles)	La DLC (date limite d'utilisation optimale) est prise en compte : Les lotions sont périssables	

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « entreposage » / CI 4

Tâche / Solution 14

5 points

Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

Situation initiale

Dans l'étape suivante, vous vous occupez de l'optimisation des coûts de stockage.

Tâches

a. Citez en mots-clés deux possibilités d'optimisation des coûts de stockage pour le stock de la lotion corporelle « Pure ».

Vous obtenez 1 point par possibilité pertinente, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Autres formulations pertinentes possibles

Propositions de solutions

Possibilités d'optimisation des coûts de stockage	1 p. chacune
<ul style="list-style-type: none">- Réduire les stocks = moins de capital immobilisé- Moins de commandes / moins de marchandises commandées = moins d'entrées de marchandises = moins de coûts de gestion des stocks- Calculer et utiliser des quantités de commande optimales- Orienter les quantités de production / les stocks vers les ventes- Améliorer l'assurance qualité : éviter les erreurs / contrôles meilleurs / plus précis = moins de pertes / différences d'inventaire / dommages aux marchandises en stock- Réduire le stock de sécurité- Optimiser le point de commande- etc.	

Nombre
de points
obtenus
par page

b. Calculez le stock moyen par mois pour 2021 pour la lotion corporelle « Pure ». Indiquez la méthode de résolution/de calcul et arrondissez le résultat à des cartons entiers.

Vous tirez les données suivantes du système de gestion des stocks :

Cartons	Jan21	Fév21	Mars21	Avr21	Mai21	Juin21	Jui21	Août21
Stock initial	30	250	50	150	300	200	50	40
Stock final	250	50	150	300	200	50	40	150

Cartons	Sep21	Oct21	Nov21	Déc21	Jan22	Fév22	Mars22	Avr22
Stock initial	150	200	450	300	50	150	10	250
Stock final	200	450	300	50	150	10	250	50

Vous obtenez 3 points au total pour la méthode de résolution/de calcul complet et le résultat correct.

Notes de corrections

- Méthode de résolution correct / résultat faux 1.5 points
- Méthode de résolution correct / pas de résultat 1 point
- Méthode de résolution correct / faux chiffres utilisés 1 point
- Pas de méthode résolution visible, résultat correct 1 point
- Pas de méthode de résolution visible, résultat faux 0 points
- Autres méthodes de résolution ne sont pas possibles
- Indication Ø stock sans arrondi 0.5 points

Calcul / Solution

Calcul	<p>(Stock de début de mois de janvier 2021) + 12 stocks finaux de janvier à décembre 2021) / 13 = Ø stock par mois 2021</p> <p>(30 + 250 + 50 + 150 + 300 + 200 + 50 + 40 + 150 + 200 + 450 + 300 + 50) = 2'220 cartons / 13 = 170.77 cartons 2 p.</p>
Ø stock par mois en cartons	171 cartons 1 p.

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « entreposage » / CI 4

Tâche / Solution 15

4 points

Objectif évaluateur 1.1.1.4.1 Moyen de transport et emballage (C4)

Situation initiale

Les flacons de distribution sont achetés auprès d'un fournisseur en Chine. En mars 2021, le canal de Suez a été bloqué pendant un certain temps par un bateau cargo. Cela a entraîné des retards de livraison pour les flacons de distribution.

Tâches

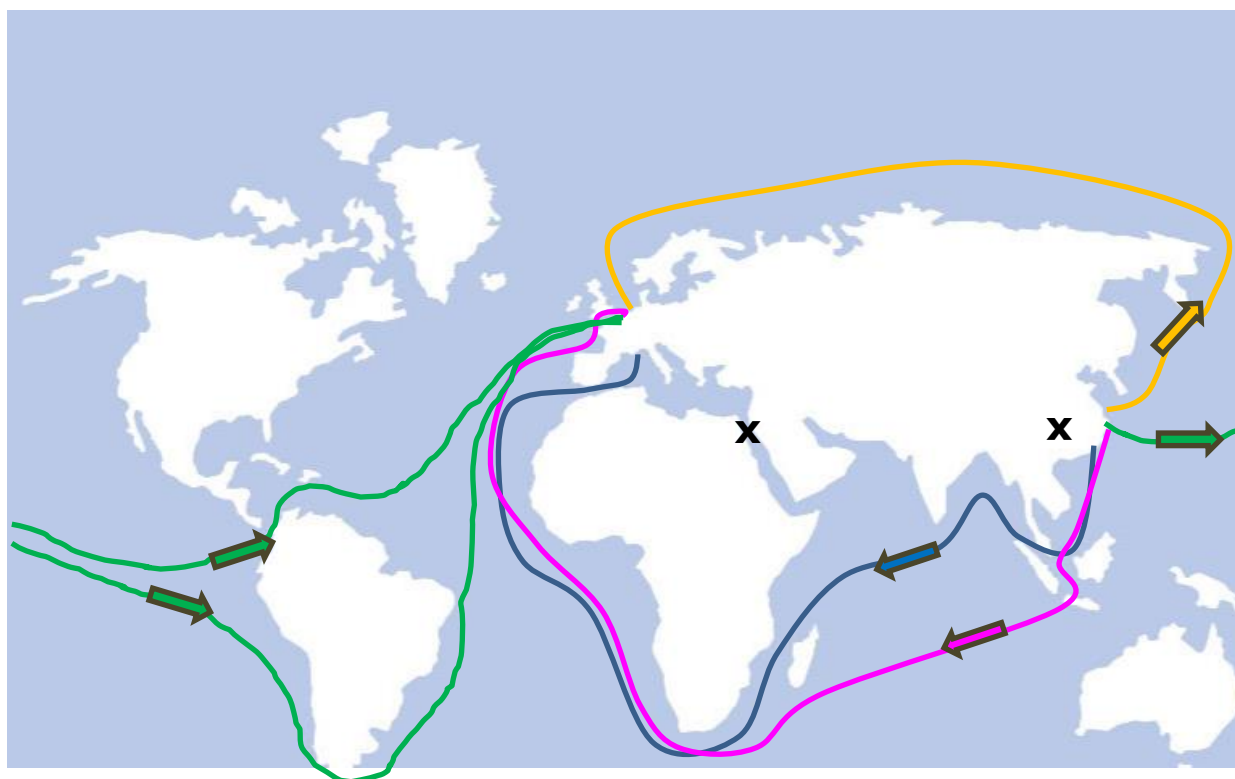
a. Petra Schneider vous demande de trouver un itinéraire alternatif possible pour le fret maritime de la Chine vers l'Europe. Sur la carte, marquez d'une croix la Chine et le canal de Suez. Dessinez avec une ligne une route maritime alternative de la Chine vers l'Europe et indiquez avec une flèche le sens de la navigation.

Vous obtenez 0,5 point pour 2 croix correctement placées ; 1 point pour un itinéraire de fret maritime alternatif raisonnable, y compris la direction indiquée, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Itinéraire judicieux : départ de la côte chinoise, arrivée au port européen de Rotterdam / Gênes
- Croix mal positionnée 0 points
- Flèche manquante Déduction 0.5 points
- Par voie terrestre 0 points
- Route Canal de Panama ou Cap Horn correcte, une seule flèche nécessaire
- Passage nord-est incorrect – n'est pas desservi

Propositions de solutions



Nombre de points obtenus par page

b. Indiquez en en mots-clés deux inconvénients de l'itinéraire alternatif de fret maritime que vous proposez.

Vous obtenez 1 point par inconvénient correct, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- D'autres formulations pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

Inconvénients de l'itinéraire alternatif de fret maritime	1 point chacun
<ul style="list-style-type: none">- Prend plus de temps, car trajet plus long- Coûts supplémentaires, car trajet plus long- Retard de livraison, donc disponibilité de livraison non garantie- Baisse de qualité, car pas prêt à livrer- Les commandes doivent être planifiées plus tôt pour compenser le trajet plus long.- etc.	

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche « expédition » / CI 4