

La Logistique

La logistique est définie comme la planification, l'organisation, le contrôle et la gestion du matériel et des flux de produits et des services avec le flux d'informations associées. La logistique commence par la planification des ventes, le marketing et le développement et passe par les marchés et/ou par la production jusqu'au stockage et la livraison du produit aux clients. La logistique comprend également l'élimination des déchets et le recyclage des matières à tous les niveaux.



Erdit-gruppe.de

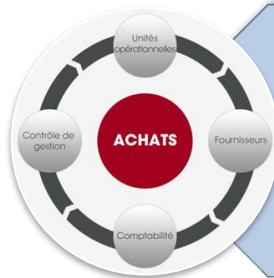
Contenu

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs en logistique	2
La Logistique	2
Résumé de plusieurs processus partiels	3
Différents domaines de logistique	3
Objectifs et tâches de la logistique	4
Concepts modernes de la logistique	4

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs en logistique

Thèmes prioritaires

Thèmes complémentaires



Achats (CI 3)

TCB Marketing II

1.1.1.1.1 Objectifs et tâches en matière d'achat (C2)

1.1.1.1.2 Types d'achat (C5)

1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5)

Chaîne de valeur ajoutée (CI 1)

TCB Branche & entreprise I



Expédition (CI 4)

TCB Expédition

1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)

1.1.1.4.4 Matières dangereuses (C2)

1.1.1.4.3 Assurance du transport (C2)

1.1.1.5.5 Clauses commerciales internationales (Incoterms 2010) (C3)

Processus en entreprise (CI 2)

TCB Produits et prestations

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



Gestion du stock (CI 4)

TCB Gestion du stock

1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

1.1.1.2.2 Gestion des stocks (C2)

Qualité / Environnement (CI 3)

TCB Gestion de la qualité et de l'environnement

1.1.3.2.1 Gestion de la qualité (C2)

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



Distribution (CI 2 / CI 3)

TCB Marketing I

1.1.4.2.1 Marketing (C5)

TCB Marketing II

1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)

Processus en entreprise (CI 2)

TCB Processus de vente

1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!

Le texte prévoit une marge à droite pour que vous puissiez prendre des notes. Travaillez le texte en ajoutant des repères et des symboles pour vous aider à structurer votre pensée :

? J'ai une question que je pose dans le CI.

! Information à mémoriser qui me semble particulièrement importante.

Exemple J'ai un exemple à ce sujet issu de l'entreprise formatrice.

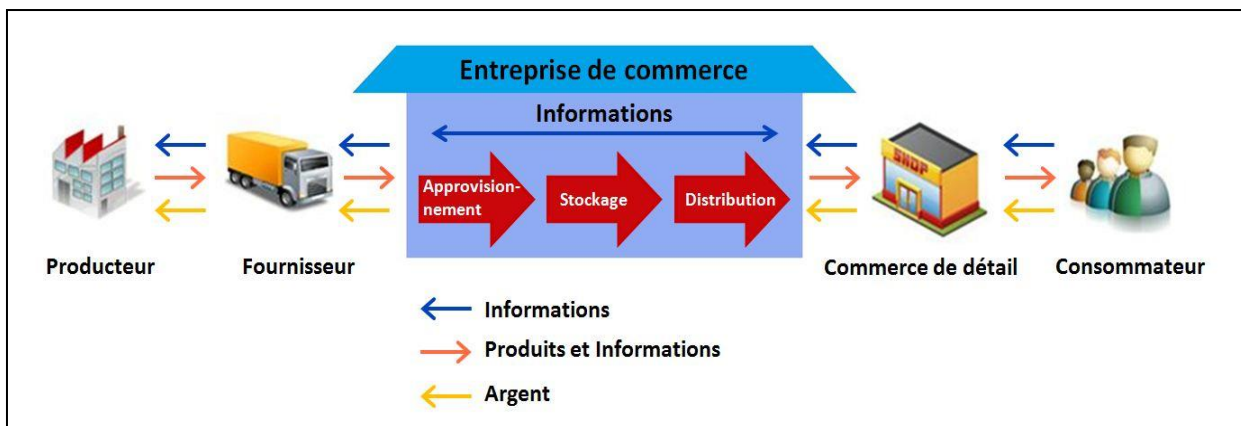
Vous pouvez bien sûr utiliser d'autres symboles.

La logistique

Résumé de plusieurs processus partiels

Logistique : Planification, organisation, contrôle, traitement et contrôle des flux de matériel, des marchandises et des informations.

La logistique est le nom collectif pour plusieurs processus partiels dans la chaîne de valeur ajoutée. Ces processus vont de l'approvisionnement jusqu'à l'expédition et depuis le stockage jusqu'à la distribution et l'élimination des déchets. Toutes ces étapes appartiennent à la logistique. Les frontières entre ces processus sont devenues de plus en plus fluides. Les processus sont globalement gérés à travers des concepts logistiques modernes par des systèmes informatiques.



Les origines de la logistique se trouvent dans le domaine militaire : la logistique assurait le réapprovisionnement en armes, en munitions, en nourriture et d'autres biens pour mener une guerre, elle assurait aussi le logement des troupes.

Différents domaines de logistique

Logistique d'approvisionnement

(Achat, du fournisseur au commerçant)

Pour que la distribution des marchandises puisse fonctionner sans dérangement et pour que les besoins des clients puissent être satisfaits, le service des achats a pour mission de fournir les biens nécessaires.

Logistique de stockage

(Stockage des marchandises)

Jusqu'à ce qu'elle soit mise en vente ou utilisée dans la production, la marchandise est gardée en stock.

Logistique de distribution

(Vente, du commerçant jusqu'aux succursales ou aux clients)

Il existe plusieurs possibilités de distribuer la marchandise :

- La distribution peut être effectuée jusqu'au consommateur final, dans ce cas la poste amène les envois dans la boîte aux lettres ou devant la porte d'entrée.
- Les distributeurs en gros ne livrent généralement pas directement aux clients mais à des points de vente où la marchandise est prête pour la vente au consommateur final.

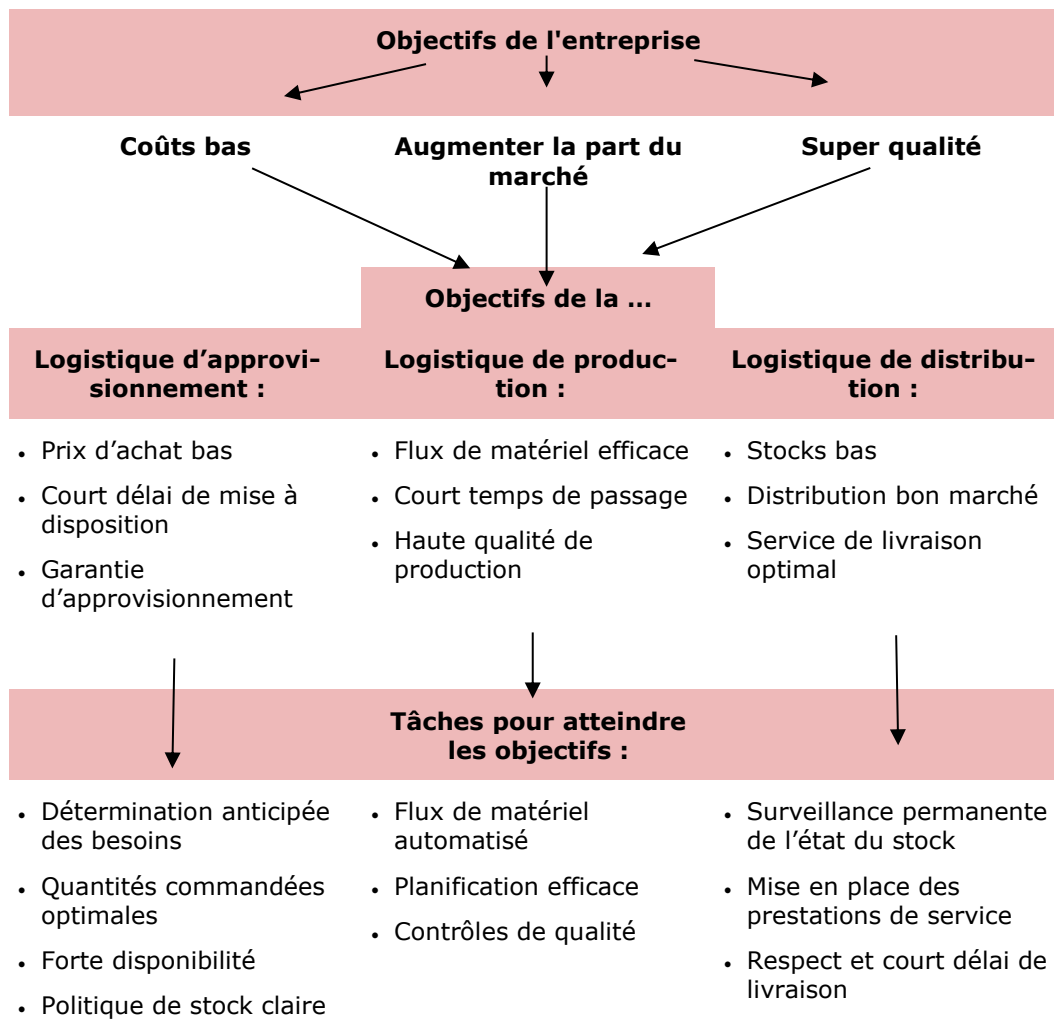
Logistique d'élimination

(Retour des déchets, emballages vides, recyclage)

Partout où des biens sont produits et vendus, le problème de l'élimination est posé. Dans le passé, les déchets étaient simplement jetés ou enterrés. L'élimination des déchets est à l'heure actuelle un sujet important dans la logistique.

Objectifs et tâches de la logistique

Les objectifs et les tâches de la logistique en relation avec les objectifs de l'entreprise :



Concepts modernes de la logistique

Les concepts modernes de la logistique ont comme objectifs d'optimiser tous les processus de logistiques et de travailler étroitement dans la chaîne de valeur ajoutée entre fabricants, transporteurs et consommateurs.

Supply-Chain-Management SCM	On entend par supply chain (chaîne d'approvisionnement, chaîne de livraison, chaîne logistique) un réseau de plusieurs entreprises indépendantes qui apportent des biens économiques pour un marché particulier. Le flux de livraison au sein de l'industrie automobile ou le flux de la valeur ajoutée au niveau du textile vont dans ce sens. En absolu, la chaîne logistique peut débiter à l'extraction de la matière première et finir au recyclage des vieux produits (voir également au traitement des déchets). L'amélioration de la relation profit / coût (efficacité de la logistique) est atteinte suite aux ententes et aux processus définis entre les intervenants.
Just-in-time JIT	Le Juste-à-temps (JAT) ou Just-in-time (JIT en anglais) est une méthode d'organisation et de gestion de la production, propre au secteur de l'industrie, qui consiste à minimiser les stocks. Les livraisons des marchandises et leurs quantités sont à planifier pour être livrées directement dans le processus de fabrication. L'industrie automobile (Toyota) a été un précurseur en la matière.

Expédition

Les sociétés d'expédition sont des prestataires de service importants à l'intérieur de la chaîne de valeur ajoutée. Elles organisent avec différents moyens de transport le transport de la marchandise entre les producteurs et les commerçants ainsi qu'entre les commerçants et les clients. Ils s'assurent de garantir des livraisons dans les temps et de la sécurité des transports. Selon les besoins, les expéditeurs effectuent le transport eux-mêmes ou travaillent avec d'autres sociétés. Pour assurer un service de prestations optimal, elles ont besoin de recevoir de la part du donneur d'ordre des informations sur les biens à transporter ainsi que la connaissance des lieux de prise en charge, de livraison et le délai. En outre les documents d'expédition nécessaires doivent être prêts.



Elchinator, Pixabay

Contenu

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?! _____ 2

Avertir l'expéditeur _____	3
Entreprise d'expédition et entreprise de logistique _____	3
Courrier express, messagerie et coursier _____	3
Demander des offres de transport _____	4
Choisir du transitaire _____	4
Choix du moyen de transport _____	5
Choix du moyen de transport _____	5
Emballage _____	7
Buts et possibilités des emballages _____	7
Étiquetage de l'emballage _____	7
Documents de transport _____	8
Incoterms 2020 _____	9
Conditions de livraisons standardisées _____	9
Matières dangereuses _____	11
Catégories de matières dangereuses et étiquetage _____	11
Obligations des parties _____	12
Prescriptions _____	13
Assurance transport _____	14
Risques de transport _____	14
Couverture des risques par l'assurance transport _____	14
Questions concernant le texte de connaissance de branche _____	15

1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)

1.1.1.4.2 Matières dangereuses (C2)

1.1.1.4.3 Assurance du transport (C2)

1.1.1.5.5 Clauses internationales (Incoterms)(C2)

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!

Le texte prévoit une marge à droite pour que vous puissiez prendre des notes. Travaillez le texte en ajoutant des repères et des symboles pour vous aider à structurer votre réflexion :

? J'ai une question que je pose dans le CI.

! Information à mémoriser qui me semble particulièrement importante.

Exemple J'ai un exemple à ce sujet issu de l'entreprise formatrice.

Vous pouvez bien sûr utiliser d'autres symboles.

Pour conclure, répondez aux questions du texte des connaissances de la branche à la dernière page.

Avertir l'expéditeur

Entreprise d'expédition et entreprise de logistique

Une entreprise d'expédition est un prestataire de services qui se charge de l'expédition de marchandises. Un mandat charge l'entreprise d'expédition de transporter la marchandise au lieu de destination où elle sera remise au client.

De nombreuses entreprises d'expédition se sont transformées en véritables entreprises de logistique. Elles organisent non seulement des transports pour leurs clients, mais offrent plusieurs prestations de logistique complémentaires en lien avec la livraison et la distribution.

Prestations de service expéditeur	Prestations supplémentaires
<ul style="list-style-type: none">• Mouvement des marchandises (charger, décharger, transborder, etc.)• Conclusion de contrats de transport de marchandises routier, maritime et aérien• Etablissement des documents de fret et d'accompagnement• Transport de pièces unitaire et de colis• Groupage de petits envois pour des envois collectifs• etc.	<ul style="list-style-type: none">• Gestion du stock et logistique de distribution• Traitement de la marchandise (emballer, conditionner, étiqueter, etc.)• Préparation des commandes• Dédouanement, déroulement de la procédure de douane• Indications pour les assurances transport• etc.

Courrier express, messagerie et coursier

Lors de service de colis et d'express, les envois sont acheminés au destinataire en passant par un centre de transbordement. **Les courriers express** garantissent le temps d'acheminement. Les principaux service de courriers express sont tout aussi forts que les services de colis automatisés. Ils utilisent souvent leurs propres véhicules et avions de transport.

Les **messageries** nécessitent un peu plus de temps que les courriers express pour l'acheminement. En outre, elles ont des limitations concernant la taille et le poids des marchandises. Grâce à un numéro d'identification (p.ex. numéro de transport), le client peut visualiser l'état de l'acheminement sur Internet (Track & Trace).

Le **coursier** achemine personnellement l'objet de l'expéditeur au destinataire. Généralement les coursiers transportent des enveloppes et des paquets (petites tailles). Ils sont spécialisés dans les acheminements rapides.

Demander des offres de transport

Les informations suivantes sont nécessaires pour l'expéditeur :

Générales	Type de marchandise (produit inoffensif ou dangereux avec détail) Volume de transport (longueur x largeur x hauteur) Poids brut / net Lieux / port de destination Date et lieu de prise en charge Eventuellement délai désiré Incoterms 2020 Adresse de l'exportateur et du destinataire Personne de contact de l'expéditeur et du destinataire Adresse de prise en charge et de livraison Marquage des colis / quantité de colis / emballage Description de la marchandise Poids brut /net / volume Valeur de l'envoi Prescriptions d'affranchissement Mode d'expédition Instructions concernant les droits de douane / envoi de documents Instructions de manipulations
Informations supplémentaires à fournir pour les transports maritimes	Eventuellement date d'embarquement relatives au crédoc, et éventuellement date d'échéance du crédoc
Informations supplémentaires à fournir pour les transports aériens	Eventuellement prescriptions relatives au crédoc, notamment instructions de la compagnie maritime, certificats nécessaires, etc. Eventuellement date du vol et date d'échéance du crédoc Eventuellement prescriptions relatives au crédoc, notamment instructions de la compagnie aériennes, certificats nécessaires, etc.

Crédoc = crédit documentaire désigné parfois par « L/C », abréviation de « Letter of Credit »

B/L = Bill of Lading (connaissance maritime ou document de transport maritime)

Choisir du transitaire

Pour le choix du transitaire, les points suivants sont déterminants :

Lors d'envoi par camion	Prix, délais, connexions possibles Éventuellement partenaires dans le pays de destination, références
Lors d'envoi maritime	Prix, délais Expédition directe ou transbordement
Lors d'envoi par avion	Expérience, efficacité, confiance, prix, délais Sans escale, références

Choix du moyen de transport

Une marchandise peut être expédiée de différentes façons :

- Par camion
- Par train
- Par bateau (navigation intérieure, par mer)
- Par avion (fret aérien)
- Par messagerie
- Par transport combiné (p.ex. camion-bateau-camion)

Choix du moyen de transport

Lors du choix du moyen de transport, il faut tenir compte des critères suivants :

Prix du transport	Dans la plupart des cas, le prix constitue le critère principal lors du choix du moyen de transport.
Taille de l'envoi	La taille du produit transporté est exprimée en mètres de plancher, en volume ou en poids (MP, m ³ , kg). Le transitaire et le transporteur de marchandises doivent également connaître l'espace nécessaire au chargement et le poids du chargement. Quand les marchandises sont volumineuses, il est important d'indiquer les mesures de chaque élément individuellement. Cela permettra d'éviter qu'un des produits à transporter ne puisse pas passer par la porte.
Urgence	Quelquefois un envoi est particulièrement urgent. Dans ces cas-là, une entreprise est prête à payer davantage pour le transport.
Valeur de la livraison	Plus le produit est bon marché à l'achat et à la vente, plus les frais de transport doivent être réduits. Sinon, le prix du produit augmente de manière démesurée. Plus la valeur d'une livraison est élevée, moins les frais de transport pèsent dans la balance.
Lieu de destination	En fonction du lieu de chargement ou de livraison, certains moyens de transport ne peuvent pas être utilisés, sont inadaptés ou trop chers.
Sécurité	Suivant l'itinéraire ou le lieu de destination, il faut aussi tenir compte des mesures de sécurité à prendre lors du choix du moyen de transport.

En principe, le fret aérien est l'option de transport la plus onéreuse. Le prix du transport aérien, maritime et routier se calcule au poids et au volume, les bases de calcul pour chacun de ces moyens de transport étant toutefois différentes l'une de l'autre.

En cas de livraison urgente, il est parfois nécessaire d'utiliser un type de transport plus rapide.

Exemple : Singapour-Bâle	Type de transport	Coûts	Durée du transport
Pas urgent	Fret maritime	Peu coûteux	env. 35 jours
Livraison assez urgente	Fret maritime /aérien	Onéreux	env. 14 jours
Livraison très urgente	Fret aérien	Très Onéreux	env. 4 jours

Il n'est pas rare que l'on utilise différents moyens de transport pour effectuer une livraison (transport combiné, p.ex. camion–train–bateau). Pour la distribution fine, on utilise généralement les transports par route (camion). Pour faciliter les transbordements, on utilise des conteneurs (transports maritimes) ou des caisses mobiles (transports par camion).

Comparaison entre les différents moyens de transport

	Avantages	Inconvénients	Domaines d'utilisation
Camion	<p>Disponible immédiatement, flexible</p> <p>Peut atteindre presque tous les lieux de destination</p> <p>Le GPS permet de contrôler la progression du transport</p> <p>Planification facile de la livraison</p> <p>En cas de livraison directe, il est possible d'utiliser des emballages simples et peu coûteux</p> <p>Peut aussi être utilisé pour l'envoi de détail</p>	<p>Nuit à l'environnement</p> <p>Risque d'accident</p> <p>En cas de groupage des marchandises, il faut se tenir aux horaires de transport</p>	<p>Transport porte à porte</p> <p>Distribution fine de marchandises de détail</p> <p>Envoi de volumes importants</p> <p>Transports nationaux et internationaux</p>
Train	<p>Respectueux de l'environnement</p>	<p>Marchandises non surveillées</p> <p>Transbordement s'il n'y a pas de voie de raccordement ferroviaire</p> <p>Peu flexible</p>	<p>Marchandises en vrac transportées sur le continent</p> <p>Uniquement transports en wagons</p>
Fret maritime	<p>Peu coûteux</p> <p>Respectueux de l'environnement</p> <p>Grandes capacités de charge</p>	<p>Longues durées de transport</p> <p>Frais supplémentaires si l'emballage doit être solide ou s'il faut mettre du matériel de calage dans les conteneurs</p> <p>Trop cher pour le transport de petites quantités (fret minimal très élevé)</p> <p>Risques de transport élevés (par ex. humidité)</p>	<p>Transports outre-mer de cargaisons volumineuses ou de tailles moyennes</p>
Fret aérien	<p>Rapide</p> <p>Sûr, faible risque de vol</p>	<p>Cher</p> <p>Nuit à l'environnement</p> <p>Capacité de charge réduite (p.ex. hauteur des marchandises)</p>	<p>Transports outre-mer urgents de biens périssables</p> <p>Marchandises précieuses et délicates</p>

Message-rie	Très rapide Bonne traçabilité du produit Livraison directe au client (constitue un avantage, notamment pour les livraisons outre-mer)	Capacités réduites (poids, volume) Coûteux si les livraisons sont volumineuses	Petits envois urgents Transports de valeur
--------------------	---	---	---

Emballage

Buts et possibilités des emballages

L'emballage doit protéger les marchandises contre les dégâts de transport, le vol, l'humidité et la corrosion (rouille). Il doit être empilable et simple à transporter. Pour faciliter le transport, l'emballage peut réunir plusieurs petites unités de production en une seule unité.

L'emballage doit être pratique et doit être choisi en fonction de la cargaison et de l'itinéraire. Le type d'emballage sera différent si une marchandise est lourde, si le transport dure longtemps et si elle doit être transbordée plusieurs fois que si plusieurs CDs doivent être transportés par messagerie sur une courte distance.

Des emballages appropriés sont :

Pour des produits de petite taille, plats et légers

Enveloppes en papier épais, avec ou sans pli
Enveloppes matelassées
Pochettes en carton (ondulé)
Boîtes en carton

Pour les marchandises volumineuses et lourdes

Palettes
Cartons
Caisses en bois
Caisses en contreplaqué

Des emballages appropriés sont par exemple les palettes, les cartons, les caisses en bois, les caisses en contreplaqué. Les fabricants prévoient des emballages spéciaux et du matériel supplémentaire (papier bulles, enveloppes matelassées, cartons spéciaux) pour des utilisations bien différentes (par exemple pour l'envoi de classeurs, livres, CDs, DVDs, marchandise fragile). Des autocollants adaptés sont disponibles pour des informations supplémentaires (fragile, haut/bas, etc.) ainsi que des étiquettes pour les adresses.

Certains emballages, comme par exemple les box de la poste, peuvent être utilisés comme des containers réutilisables. Des grands distributeurs et des grossistes utilisent des conteneurs standardisés empilables comme conteneurs réutilisables. Des sacs d'expédition ou des cartons peuvent également être utilisés plusieurs fois et devraient – dès qu'ils ne sont plus utilisables – être recyclés.

Étiquetage de l'emballage

Pour que la marchandise arrive à sa destination, il est très important de l'étiqueter correctement. Les indications de la poste ou du transitaire doivent être respectées. Une étiquette brève et claire permet d'identifier toutes les données qu'elle contient. Voici les points essentiels qui doivent figurer sur une étiquette :

- Poids (obligatoire, si l'unité pèse plus de mille kilos)
- Numéro de livraison et de commande et/ou numéro de référence client

- Expéditeur (facultatif) / nom du client (facultatif)
- Si la marchandise est volumineuse : mesures (longueur x largeur x hauteur)
- Numéro de l'unité/nombre total d'unités (p.ex. 1/3, 2/3, 3/3)
- Lieu de destination, port de destination ou aéroport de destination, pays
- Mentions ou symboles internationaux (comme UPSIDE, keep dry, etc.)
- Informations relatives aux marchandises dangereuses
- Indication du centre de gravité, p.ex. pour les grosses caisses

Exemple d'une étiquette :

(1) Versender/Erleger Audi AG Ettlinger Strasse Tor 10 85045 Ingolstadt	(2) Abbesteller - Lagerort - Verbrauchsstelle 60163 A43 Halle A43	(3) Lieferant-Nr. (N) 12345678
(4) Sach-Nr. Kunde (P) 3N1 867 818 AH DNZ		
(6) Füllmenge (Q) 20 ST	(10) Bezeichnung Liefering, Leistung ELEKTR. STEUERGERAET	
(12) Lieferanten-Nr. (V) 011874902	(11.2) Packmaßtyp 00641	
(15) Packstücknummer (S.M.G.) S123456789	(13) Verpackdatum U 99.12.19	(14) Auftragsnummer Konnotation KAM3A0042
	(16) Chargen-Nr. (H) 1234567	

Souvent, les biens sont marqués du code article international (GTIN) et de son code-barres correspondant. Cela permet de suivre les expéditions tout au long de l'itinéraire de transport si elles sont régulièrement scannées lors de l'arrivée ou du départ à chaque opération de transbordement (track & trace). L'expéditeur et le destinataire de la marchandise peuvent ainsi savoir où l'envoi se trouve à tout moment et combien de temps devrait encore durer le transport.

Documents de transport

Dans certains cas et selon le lieu de destination, il est nécessaire de joindre différents documents à la marchandise expédiée :

Les documents suivants sont toujours établis ou exigés par l'entreprise d'expédition :	Les documents suivants sont établis par l'expéditeur si le service des douanes, l'acheteur ou le pays de destination les exigent :
Avis d'expédition Connaissance (en anglais «bill of lading», abrégé B/L, lettre de transport maritime) Lettre de transport aérien (en anglais «airwaybill»)	Documents de douane (p.ex. déclaration d'exportation, documents d'importation, documents de transit) Certificats d'origine & factures authentifiés par la Chambre de Commerce (CC) Certificat de circulation des marchandises (EUR1 ou EUR-MED) ou déclaration d'origine sur la facture Certificats d'origine & factures authentifiés par le consulat Certificats d'assurance Certificat SGS ou facture avec label SGS (Société Générale de Surveillance) Liste de colisage

Incoterms 2020

Conditions de livraisons standardisées

Dans le commerce international, il est parfois difficile de négocier des conditions de livraisons claires et compréhensibles pour les 2 parties lors de la conclusion d'un contrat de vente. Les incoterms offrent une solution. Ce sont des conditions prédéfinies de la Chambre de Commerce Internationale de Paris. Les incoterms sont des termes tels que CIF, FOB qui sont compris dans le monde entier.

Au lieu de se reposer sur l'une ou l'autre loi de l'Etat et de posséder avec ceci trop peu d'informations, les acheteurs et les vendeurs décident d'une façon claire et simple leurs obligations mutuelles en tenant compte des clauses incoterms dans leurs contrats. Cela évite des risques de malentendus et de litiges.

Même si les parties soumettent le contrat aux principes des Incoterms, elles peuvent modifier ou compléter ces règles. Ces dispositions spéciales ont la priorité dans les contrats individuels. Lorsque, par exemple, une entreprise exige de ses fournisseurs, lors d'un contrat CAF, que l'assurance maritime mais également l'assurance contre le risque de guerre soient couvertes par eux, elle peut prescrire la formule « Incoterms CAF plus assurance contre le risque de guerre ».

Que règlent les clauses Incoterms :	Les clauses Incoterms ne règlent pas:
Livraison et acceptation de la marchandise	La transition de la propriété
Transfert des coûts	Le déroulement du paiement
Transfert des risques	La loi régissant le contrat
Livraison des documents ou des messages électroniques équivalents	Le tribunal compétent

Un aperçu de toutes les clauses incoterms se trouvent sur la page suivante.





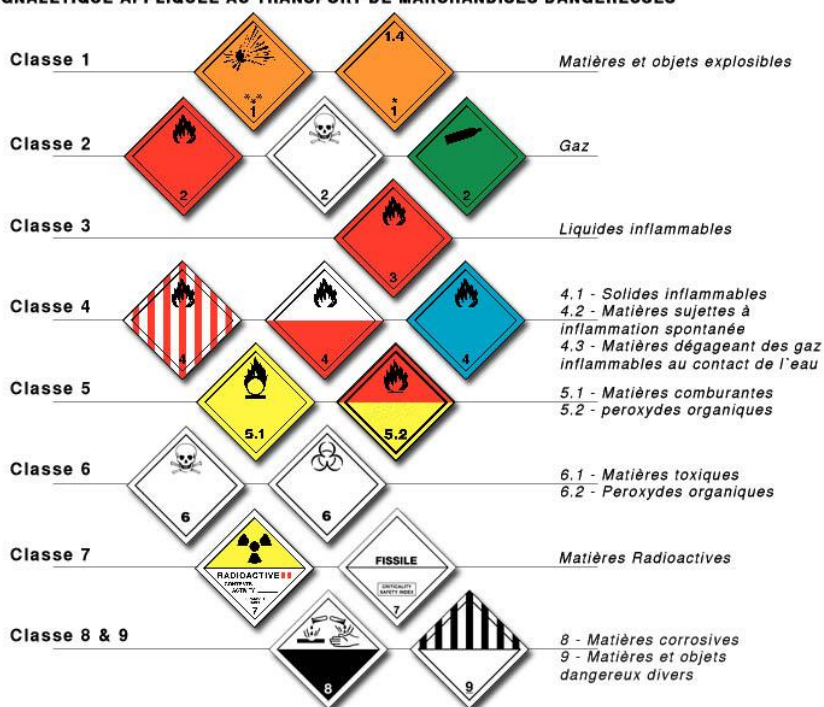
Incoterms	Transport	Risque	Assurance
EXW	Vendeur	Vendeur	Vendeur
FCA	Vendeur	Vendeur	Vendeur
CPT	Vendeur	Vendeur	Vendeur
CIP	Vendeur	Vendeur	Vendeur
DAP	Vendeur	Vendeur	Vendeur
DDP	Vendeur	Vendeur	Vendeur
Transport maritime			
FAS	Vendeur	Vendeur	Vendeur
FOB	Vendeur	Vendeur	Vendeur
CFR	Vendeur	Vendeur	Vendeur
CIF	Vendeur	Vendeur	Vendeur

Matières dangereuses

Sont réputées marchandises dangereuses les substances, les préparations (compositions, mélanges, solutions) et les objets qui contiennent des matières qui, de par leur nature, leurs caractéristiques physiques ou chimiques ou leur état durant le transport, peuvent présenter certains dangers. Des produits, des appareils ou des composants peuvent également être considérés comme des marchandises dangereuses.

Catégories de matières dangereuses et étiquetage

SIGNALÉTIQUE APPLIQUÉE AU TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES



Lors de l'organisation de transports de marchandises dangereuses, veuillez tenir compte des dangers y relatifs et faire appel à des spécialistes au sein de votre entreprise ou auprès de votre entreprise d'expédition.

Étiquette

Les étiquettes de danger ont la forme d'un carré mis sur la pointe (en losange) qui, à l'aide d'un symbole et d'un numéro d'identification, donnent des informations sur la nature du danger. Exemple : Flammable Liquid (liquide inflammable, catégorie 3).



Plaque

Les plaques de danger sont rectangulaires et de couleur orange. Elles sont soit divisées en deux parties, comportant alors des numéros d'identification, soit vierges (plaque entièrement orange).


Une plaque vide (neutre) est utilisée quand les marchandises dangereuses sont transportées ensemble (bien emballées) ou que les différents compartiments d'un camion-citerne sont remplis avec des produits différents (par exemple diesel, essence sans plomb 95 et essence sans plomb 98). Les marchandises de la classe 1 (matière explosive, munitions, etc) et 7 (matière radioactive) sont aussi transportées avec des plaques vides mais avec des étiquettes de dangerosité supplémentaires.

Si elles sont numérotées, la partie supérieure donne des informations sur la nature du danger (code danger); «33», par exemple, signifie qu'il s'agit d'un liquide hautement inflammable. Si avant le chiffre, on trouve un "X" le liquide réagit dangereusement avec de l'eau. La partie inférieure informe sur la substance proprement dite (numéro ONU, appelé aussi code matière). Par exemple, «1203» signifie essence (liquide facilement inflammable).



Documents d'accompagnement et indications de la dangerosité

Tout transport de marchandises dangereuses doit être accompagné d'un document de transport. Celui-ci mentionne les substances, les emballages, les quantités et les franchises sur la base d'un système de points. Les noms et adresses de l'expéditeur et du destinataire doivent également figurer sur le document. L'envoi devra par ailleurs être accompagné d'une fiche de données de sécurité (FDS).

Abgeber:	Universität Bern Institut BE Freiestrasse 3 3013 Bern	Empfänger:	Universität Zürich Institut ZH Rämistrasse 71 8006 Zürich	
UN-Nummer	– 2209	Offizielle Benennung	– Formaldehydlösung	
Gefahrzettel	– 8	Verpackungsgruppe (VG)	– III	
Art der Versandstücke	– Kanister aus Kunststoff (3H2)	Gesamtmenge	– 10 Liter	
UN 2209, FORMALDEHYDLÖSUNG (>25%), 8, VG III				
Entnehmen Sie die Angaben aus dem SDB. Kapitel 14				

Obligations des parties

Expéditeur	Entreprise d'expédition	Destinataire
Emballage	Vérification / contrôle	Vérification
Classification selon les catégories de matières dangereuses	Etiquetage du véhicule	
Etiquetage de la marchandise et de l'emballage	Document de transport	
Document de transport	Instructions écrites	
Fiche de données de sécurité	Formation du chauffeur	
Vérification si le véhicule et le chauffeur de camion sont autorisés à transporter du matériel dangereux		

Prescriptions

Il existe de nombreuses réglementations et de conventions relatives au transport des marchandises dangereuses sur les routes, sur les rails, dans les airs, et en mer. Ces prescriptions concernent l'emballage, la sécurisation de la charge, l'étiquetage et le transport lui-même. Leur objectif est de garantir un transport sécurisé (prévention des accidents) et de fournir des informations rapides et précises aux secouristes (pompiers) pour que ceux-ci puissent prendre les mesures appropriées en cas d'accident. La législation relative aux substances dangereuses s'applique au stockage et à l'utilisation des matières dangereuses.

Transport routier et ferroviaire

Il existe des prescriptions particulières concernant le transport des marchandises dangereuses sur les routes et sur les rails. Les accords ci-dessous règlent ces transports et sont appliqués dans de nombreux états européens et avoisinants :

ADR - pour le transport routier	RID - pour le transport ferroviaire
Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	Règlement concernant le transport international ferroviaire de marchandises dangereuses

Transport maritime

Comme son nom l'indique, l'« accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par voie de navigation intérieure au Rhin (ADNR) » s'applique à la navigation intérieure. Quant à la navigation maritime internationale, c'est l'« International Maritime Dangerous Goods Code » (IMDG-Code) qui est applicable).

Transport aérien

Les « Technical Instructions » (ICAO-TI) publiées par l'ICAO sont applicables au transport aérien. Elles sont reprises par l'association internationale du transport aérien (IATA/International Air Transport Association) dans ses « IATA Dangerous Goods Regulations (IATA-DGR) ». En plus, toutes les compagnies aériennes membres d'IATA ont la possibilité de fixer des conditions ou des prescriptions particulières (généralement ces dernières sont plus sévères que celles en vigueur).

Assurance transport

Le transport jusqu'au client est souvent long et même un emballage approprié ne peut prévenir tous les dégâts. C'est pourquoi une assurance transport est contractée dans la plupart des cas.

Risques de transport

Durant le transport, les biens sont exposés à différents dangers et risques, par exemple :

Dommages des marchandises
Perte des marchandises
Accident du moyen de transport (déraillement, collision)
Incendie, foudre, explosion, tremblement de terre, éruption d'un volcan, dégât d'eau, grève, guerre
Inondation, effondrement des entrepôts
Cambriolage, vol et brigandage
Fret maritime : perte de marchandises par-dessus bord en raison d'intempéries, de naufrage/échouement du navire, de chavirage ou de grande avarie

De tels risques peuvent être couverts par une assurance-transport.

Couverture des risques par l'assurance transport

L'assurance transport assume, contre le paiement d'une prime, la protection contre les pertes et dommages des marchandises. L'assurance transport est en général une assurance globale (assurance tous risques). Cela signifie que les marchandises sont assurées durant le transport non seulement contre un risque isolé tel qu'un incendie ou un vol, mais également contre d'autres dégâts matériels (humidité, rouille, bris, etc.).

L'assurance transport protège la marchandise lors des transports par tous les moyens usuels. Pour des entreprises effectuant de nombreux transports, il est avantageux de contracter une police par rapport à leur chiffre d'affaires. Elles payent alors une prime provisionnelle calculée en fonction de la valeur prévue de la marchandise et assurent ainsi l'ensemble de leurs transports durant une durée déterminée. A la fin de la période, l'assuré communique à l'assurance son chiffre d'affaires effectif sur la base duquel celle-ci établira le décompte définitif.

Les informations que demande une société d'assurance pour la conclusion d'un contrat d'assurance transport dépendent avant tout du type de contrat.

Les informations suivantes sont en général obligatoires :

Acheteur de la marchandise
Type de marchandise (désignation, nombre, type d'emballage, marquage /étiquetage)
Valeur de la marchandise avec indication de la monnaie
Mode de transport, conditions de livraison, date de départ
Etendue de la couverture (recommandée : «A» all risks)

Questions concernant le texte de connaissance de branche

Sur la base de quels critères choisissez-vous un transitaire pour des envois par camion ?

Qu'est-ce que les incoterms ne règlent pas ?

Quelles marchandises sont considérées comme dangereuses ? Citez 4 matières possibles :

Qu'est-ce qu'une prime d'assurance basée sur le chiffre d'affaire ?

Questions ?

Notez ici toutes les questions que vous avez au sujet de ce texte (au moins une).

Conseil & Vente

Invalider une objection – résoudre des problèmes

Les commerçants ont des contacts avec des clients, des fournisseurs, des collaborateurs et d'autres partenaires d'affaire.

Les entretiens jouent un rôle important dans la relation avec les clients et autres partenaires commerciaux. Une conversation professionnelle favorise les ventes, fidélise la clientèle et améliore la coopération.



Cottonbro, Pexels

Contenu

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?! ____	2
Invalider des objections _____	3
Les fondements d'une objection _____	3
Traitement des objections _____	3
Résoudre des problèmes _____	5
Processus pour la résolution d'un problème _____	5
Exemple : entretien entre deux apprentis ____ Fehler! Textmarke nicht definiert.	
Questions concernant le texte de connaissance de branche _____	7

Objectifs évaluateurs CI

1.1.2.2.1 Entretien de vente ou de conseil (C5)

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!

Le texte prévoit une marge à droite pour que vous puissiez prendre des notes. Travaillez le texte en ajoutant des repères et des symboles pour vous aider à structurer votre réflexion :

? J'ai une question que je pose dans le CI.

! Information à mémoriser qui me semble particulièrement importante.

Exemple J'ai un exemple à ce sujet issu de l'entreprise formatrice.

Vous pouvez bien sûr utiliser d'autres symboles.

Pour conclure, répondez aux questions du texte des connaissances de la branche à la dernière page.

Ce texte est la suite du texte connaissance de la branche "Conseil & Vente – Mener un entretien de façon professionnelle" ainsi que "Négociateur". Les connaissances acquises des textes précédents sont indispensables à la compréhension du texte qui suit.

Invalider des objections

Les commerçants sont des experts en communication orale. De bonnes conversations renforcent les relations avec des clients et des fournisseurs et facilitent la collaboration entre plusieurs personnes et départements dans une entreprise

Les fondements d'une objection

Un client fait une objection quand il est, en principe, prêt pour un achat mais qu'il n'accepte pas les conditions. Il est donc utile d'analyser soigneusement les objections.

L'objection est-elle fondée sur des faits ? (En rapport avec le point de vue ou le critère). J'ai lu sur Internet qu'il y a des lacunes en matière de qualité.

L'objection est-elle spécifique ? (critique générale). Cette marque n'est pas si bonne de toute façon.

L'objection est-elle valable ? (utile). Les objections sont donc une occasion de mieux connaître les idées et les pensées de l'autre personne ou de chercher des contre-arguments.

Traitement des objections

Le vendeur essaie d'invalider une objection en apportant des nouveaux arguments dans l'entretien. Il veut ainsi approfondir les avantages que le client aura avec la solution proposée ou comment cette solution peut être améliorée pour le client :

Procédure	Arguments possibles
Se renseigner de façon ciblée	Vous dites que le système est trop grand. Quelles sont les conditions cadres ? Est-il possible que sur le fond, vous soyez convaincu par les propriétés du produit mais que vous ne vouliez pas dépenser autant ?
Reconnaître la demande	Ah, je comprends que vous désirez cet appareil dans une couleur différente ? Puis-je vous présenter les différentes couleurs ? Qu'est-ce que vous aimez particulièrement dans notre produit / notre solution ?
Excuser	Excusez-moi, je pense que je ne me suis pas fait assez bien comprendre.
Proposer des références	Vous doutez de l'utilité de cette solution ? Je peux vous donner l'adresse d'une société qui utilise cette machine depuis 6 mois.
Montrer des avantages	Je note déjà les avantages que cette solution vous apporte. Ensuite, nous pourrions vérifier si tous vos souhaits / idées sont satisfaits.
Mettre l'accent sur les avantages	Ce modèle est un peu plus cher mais vous pourrez l'utiliser plus longtemps. De ce fait, ce modèle ne vous coûte que XX francs par année.

Il est parfois utile de ne pas contrer directement votre interlocuteur mais de réagir de la façon suivante :

- Ceci est justifié mais on doit prendre en considération 3 points ...
- Je comprends ceci ...
- Il y a quelque chose C'est vrai Je n'ai pas pensé à ça, en revanche ...
- C'est vraiment une question intéressante ...
- J'ai déjà entendu cela, mais je suis d'avis que ...

Dans cette phase de conversation, adressez-vous à votre interlocuteur en l'appelant par son nom. Illustrer si possible vos arguments avec des images, catalogues, dessins ou échantillons ("voyez-vous ici..." – " ce modèle est comparable avec...").

Si vous préparez, avant un entretien, des arguments pour votre produit ou votre solution, partez de votre objectif (qu'est-ce que je veux atteindre ?) et cherchez les arguments appropriés (Comment puis-je l'atteindre ? Comment puis-je convaincre mon interlocuteur ?). Si vous pensez, avant un entretien, que votre interlocuteur aura des objections par rapport à votre proposition (oui, mais...), réfléchissez à l'avance aux objections qui pourraient être formulées, à la manière dont vous pourrez réagir et/ou aux solutions que vous pourrez offrir.

Exemples : Invalider des objections

Argument	Mais vos prix sont élevés !
Je	Les prix sont un peu plus élevés, mais nous faisons aussi un effort particulier. Puis-je vous présenter brièvement nos services ?
Ou...	Supposez un instant que vous gagnez du temps avec notre produit. En permanence, qu'est-ce que cela signifie pour vous ?
Ou...	Le prix est un critère important, qui est incontestable. Qu'est-ce qui, à votre avis, est plus important que le prix à long terme ?
Ou...	Puis-je vous poser une question franche ? En fin de compte, la qualité n'est-elle pas plus importante ? Parce que...
Ou...	Par rapport aux autres produits, notre produit est certainement plus cher. En revanche, je peux confirmer de la part de nos clients que le prix est justifié. Notre produit se caractérise par sa durabilité, (...).

Résoudre des problèmes

Résoudre un problème signifie transformer un problème existant, une situation "EST" dans un état "DOIT", qui est satisfaisant. Tous les jours, nous résolvons des problèmes intuitivement et souvent sans que nous nous en rendions compte. Pour des solutions à des problèmes complexes, il est utile de prendre des notes et de chercher étape par étape des solutions aux problèmes. Il se peut que ce soit peut-être même plus simple de trouver des solutions à plusieurs personnes car les connaissances et les idées de plusieurs membres d'une équipe peuvent être utilisées.

Processus pour la résolution d'un problème

Si vous devez résoudre un problème dans un entretien, vous avez la possibilité de chercher, seul ou avec votre interlocuteur, une solution de façon désorganisée ou vous pouvez aborder le problème d'une façon structurée :

Étape 1	"EST" – Déterminer l'état <ul style="list-style-type: none"> • Décrire le problème le plus clairement possible : qu'est-ce qui est insatisfaisant ? • Recueillir des informations : qui en sait plus à ce sujet ? Qui peut m'aider ? • Identifier les causes : pourquoi ce problème surgit-il ? Quand arrive-t-il ?
Étape 2	"DOIT" – Formuler l'état <ul style="list-style-type: none"> • Décrire l'objectif de la solution du problème : comment se présente la situation idéale / optimale ?
Étape 3	Chercher des solutions <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des techniques de créativité (Brainstorming, mind-map, technique analogique etc.) • Identifier d'autres problèmes similaires et les solutions trouvées • Analyser les solutions d'autres problèmes et voir si elles sont adaptables
Étape 4	Explorer les données pour la solution <ul style="list-style-type: none"> • Combien d'argent est à disposition pour la résolution de ce problème ? • Qui doit être impliqué dans la solution du problème ? Qui peut décider de la solution du problème ? • Dans quel laps de temps le problème doit-il être résolu ? Quand peut-on commencer avec la résolution du problème ?
Étape 5	Evaluer les solutions et choisir <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des solutions possibles avec leurs avantages et inconvénients • Examiner les solutions par rapport aux prescriptions • Utiliser les techniques de décisions (analyse coûts/bénéfice, tableau de décision, etc.)
Étape 6	Mettre en œuvre les solutions <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des mesures pour mettre en œuvre la solution • Se procurer les informations et le matériel pour mettre en œuvre la solution • Réaliser la solution • Observer les effets, éventuellement effectuer des améliorations

Le processus pour la résolution d'un problème simple pourrait être le suivant :

État "EST"	J'ai faim!
État "DOIT"	Je veux être rassasié.
Solutions possibles	<ul style="list-style-type: none"> • Dévaliser le frigo • Aller au restaurant • Passer chez mes parents et manger quelque chose là-bas • Commander une pizza à domicile • Aller faire les courses (supermarché, station essence, gare)
Données	<ul style="list-style-type: none"> • Le frigo est vide • Peu de temps • Peu d'argent
Évaluer les solutions et choisir	<ul style="list-style-type: none"> • Le restaurant est trop cher • Il faut trop de temps pour aller au supermarché / trop éloigné • Pizza à domicile trop cher / longue attente • Mes parents ne sont pas à la maison <p>→ Solution appropriée : aller à la station d'essence</p>
Mettre en œuvre les solutions	Aller chercher un sandwich à la station d'essence

Questions concernant le texte de connaissance de branche

Quelles étapes sont contenues dans le processus de résolution de problèmes ?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

Citer 3 procédures possibles pour le traitement des objections :

- _____

- _____

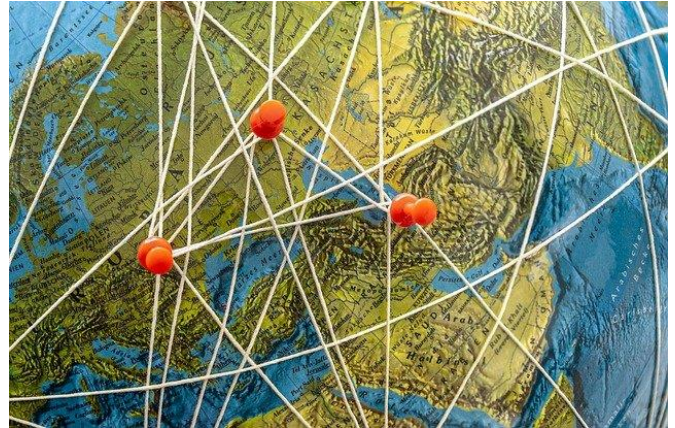
- _____

Questions ?

Notez ici toutes les questions que vous avez au sujet de ce texte (au moins une).

La gestion de stock

En tant que partie intégrante de la logistique, la gestion des stocks s'effectue pendant la période comprise entre l'approvisionnement et la vente. La difficulté consiste à avoir suffisamment de marchandises en stock afin de pouvoir satisfaire le plus grand nombre de clients possible tout en évitant d'avoir trop de marchandises en stock, ce qui entraîne inévitablement une augmentation des coûts. Ces processus de stock doivent être organisés aux coûts les plus bas possibles et aucune différence entre la comptabilité de stock et les états effectifs ne doit exister.



Myriams-Fotos auf Pixabay

Contenu

Important : A quoi dois-je faire attention en lisant le texte de connaissance de la branche ?! _____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Vue d'ensemble de la gestion du stock ____ Fehler! Textmarke nicht definiert.

Objectifs de la gestion de stock _ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Le Flux de marchandise dans le stock ____ Fehler! Textmarke nicht definiert.

Réception de la marchandise, contrôle de la livraison et stockage ____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Transfert, préparation et livraison des marchandises _____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

D'autres tâches dans le stock ____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

La gestion du stock _____ Fehler! Textmarke nicht definiert.

Principes de stockage ____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Risques de stockage ____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Inventaire et inventories ____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Types de stockage Fehler! Textmarke nicht definiert.

Fonction de stockage ____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Types d'entrepôts _____ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Objectifs évaluateurs CI**1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)****1.1.1.2.2 Gestion des stocks (C2)****Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!**

Le texte prévoit une marge à droite pour que vous puissiez prendre des notes. Travaillez le texte en ajoutant des repères et des symboles pour vous aider à structurer votre pensée :

? J'ai une question que je pose dans le CI.

! Information à mémoriser qui me semble particulièrement importante.

Exemple J'ai un exemple à ce sujet issu de l'entreprise formatrice.

Vous pouvez bien sûr utiliser d'autres symboles.

Pour conclure, répondez aux questions du texte des connaissances de la branche à la dernière page.

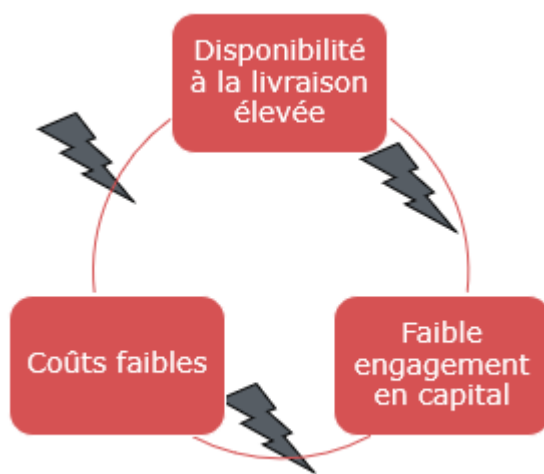
Vue d'ensemble de la gestion de stock

Dans la logistique, on entend par gestion de stock, l'entreposage de la marchandise comme mission partielle de la gestion des matières. Le stockage signifie qu'une interruption volontaire du flux continu de marchandises est faite en formant des stocks tampons.

Pour pouvoir gérer des stocks, il est nécessaire de disposer d'un bâtiment ou un espace, d'installations de stockage et de personnel.

Objectifs de la gestion de stock

Les objectifs de la gestion de stock sont conflictuels : une très grande disponibilité à la livraison est seulement atteignable avec des coûts élevés, un faible engagement en capital implique des difficultés à avoir une disponibilité élevée à la livraison.



Il n'est en général pas possible de maintenir **la disponibilité à la livraison** à 100 % car cela entraînerait des coûts de gestion des stocks trop élevés. Tandis que le département des ventes est intéressé par une disponibilité des marchandises de 100 %, le département des finances pousse à réduire les marchandises en stock. Un niveau de disponibilité à la livraison de 95 % est déjà considéré comme excellent (le 95% de toutes les commandes peut être livré tout de suite).

Par **rapport aux coûts**, il faut décider si et combien de ressources doivent être investies dans l'installation pour le stockage et/ou dans le personnel : par exemple, renoncer à l'utilisation de machines au sol (chariots élévateurs) permet d'économiser les frais d'entretien et d'investissement. En revanche, les coûts du personnel augmentent car il faut engager davantage de travailleurs pour le renouvellement des marchandises. De même, aucune palette ne peut être stockée sur des étagères dans l'entrepôt, ce qui peut de nouveau entraîner une mauvaise utilisation de la place de stockage.

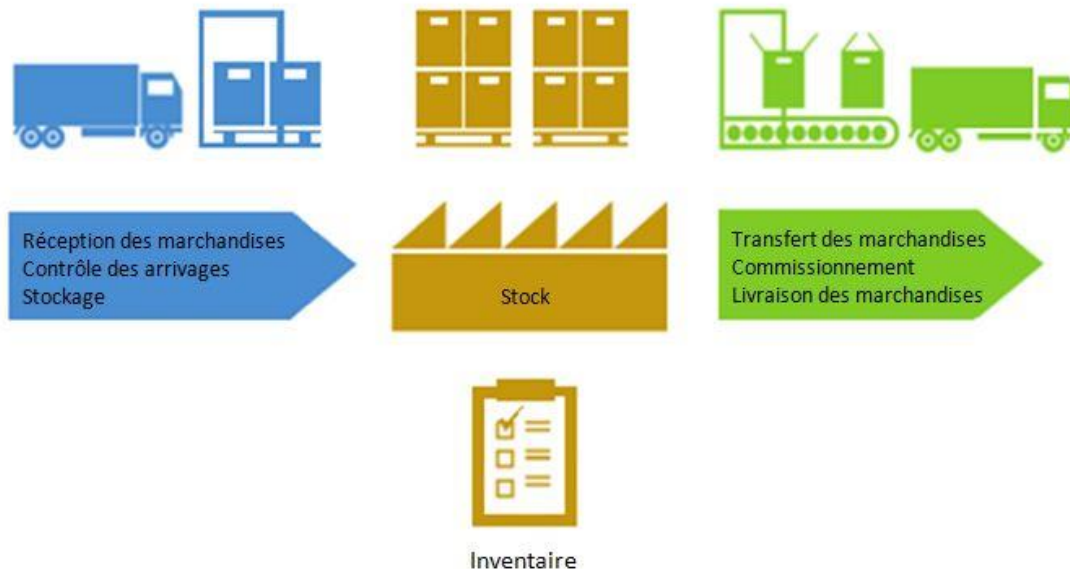
Un faible engagement en capital peut être obtenu par les marchandises qui sont déplacées souvent et qui ne restent pas longtemps dans les racks sans bouger. Il est donc nécessaire de prendre la marchandise en stock pour laquelle il y a une grande demande et/ou un haut niveau de disponibilité à la livraison doit être atteint. Des articles spéciaux, des commandes individuelles et des marchandises moins demandées sont en revanche seulement achetées lorsqu'il y a une commande d'un client.

Le flux de la marchandise dans le stock

Le flux de la marchandise dans le stock se divise en plusieurs étapes :

Réception de la marchandise, contrôle de la livraison et stockage

Transfert, préparation et livraison des marchandises au service de production ou au service de vente



Réception de la marchandise, contrôle de la livraison et stockage

Dès que les marchandises sont livrées, il faut vérifier si elles correspondent aux données (articles, quantité, fournisseur, délai de livraison, lieu de livraison, qualité). Les marchandises arrivées sont destinées à la vente ou à la production ou il s'agit de biens commerciaux, matières premières, carburants ainsi que des matières consommables. Après réception et contrôle des marchandises, celles-ci sont stockées à l'endroit qui leur est réservé.

La comptabilisation dans le système est effectuée sur la base des documents justificatifs (bulletins de livraison, bulletins d'expédition ou autres documents de transport). Ces documents sont conservés pour la comptabilité. Pour la comptabilisation du stock, les codes GTIN respectivement EAN sont aujourd'hui indispensables. Les entrées et sorties de marchandise sont effectuées par scanner et sont automatiquement transférées à la comptabilisation des stocks.

La marchandise doit être stockée dans un préemballage approprié. Les avantages en sont les suivants :

- Protection de la marchandise contre la saleté et la poussière
- Protection contre le vol
- Possibilité d'empiler les marchandises et ainsi d'économiser de la place
- Recensement plus rapide des stocks (inventaire)
- Prélèvement plus rapide lors de la préparation de marchandises
- Le préemballage sert directement d'emballage pour l'envoi

Les palettes, les conteneurs, les caisses, les cartons, les sacs et les sachets peuvent servir d'emballage ou de préemballage. Dans la plupart des cas, la marchandise est déjà livrée préemballée par le fournisseur.

Transfert, préparation et livraison des marchandises

Sur la base de commandes de fabrication ou de commandes de clients, des marchandises sont prélevées des stocks et rassemblées pour les livraisons. Cette activité s'appelle préparation de la marchandise. Le préparateur utilise des fiches de préparation ou des bulletins de livraison. Chaque prélèvement doit être enregistré correctement dans la comptabilité des stocks (par ex. à l'aide d'un scanner) et entraîne, dans le système, une modification de l'état. Avant que la marchandise ne quitte le stock, on vérifie si la livraison préparée est complète et exacte.

Ensuite, la marchandise est emballée pour la livraison. Pour des petites commandes de clients, des sacs d'expédition et des boîtes en carton sont utilisés, pour des commandes volumineuses ou des livraisons aux succursales le transport sera organisé sur palette ou avec des chariots et si besoin, filmé avec du plastique, ou le transport est sécurisé d'une autre façon. Les documents de livraison et d'expédition sont joints à l'emballage et les adresses sont inscrites sur les colis ou les palettes ou le lieu de livraison est mentionné sous une autre forme (par exemple nom de succursale ou lieu de vente).

A la fin, la marchandise prête à l'envoi sera mise à la sortie (rampe, expédition, poste) afin que le transporteur puisse venir la chercher (société de transport, entreprise d'expédition, messagerie, poste, coursier etc.) ou livrée par des moyens de transport propre à l'entreprise ou prête pour le client qui vient la chercher.

Quelques fois le stockage, entre l'entrée et la sortie de stock, permet aussi la transformation de marchandises :

- Etiquetage de prix (par ex. vêtements)
- Mettre ou enlever des cintres ou d'autres étapes de préparation pour la vente (par ex. vêtements)
- Pose d'étiquettes avec le logo de la société
- Répartition en unité d'achat et de vente individuelle (par ex. articles ménagers, de papeterie, vêtements)
- Etiquetage avec des codes-barres GTIN ou EAN pour la vente
- Reconditionnement des emballages de vente, remplir / transvaser pour la production ou la vente
- Découpe ou mise en forme individuelle pour la production ou la vente (par ex. acier ou tôles)
- Contrôle de l'état de maturité (fruits et légumes, fromages, vins, etc.)

D'autres tâches dans le stock

En plus de la gestion et du contrôle du flux de marchandise, un stock a souvent les tâches suivantes :

- Reprise, collecte, nettoyage et traitement pour l'utilisation future d'emballages réutilisables (palettes, conteneurs en plastique, etc.)
- Collecte des matières recyclables et des vieux produits de l'activité du stock, de la société ou de clients pour le recyclage ou l'élimination correcte
- Retours ou échanges de conteneurs réutilisables avec les fournisseurs et les clients

La gestion de stock

Principes de stockage

Principe FIFO (First In – First Out)	Dans la pratique du principe Fifo (First In – First Out), le produit qui est arrivé le premier dans le stock sera le premier à sortir du stock. Avec ce principe de stockage, on évite les risques d'obsolescence et de détérioration.
Principe FEFO (First Expired – First Out)	Dans la pratique du principe FeFo (First Expired – First Out), les marchandises sont stockées, mais sont sorties du stock en fonction de l'échéance du produit (par ex. nourriture, médicaments, produits chimiques). Ce principe évite la détérioration de la marchandise.
Principe LIFO (Last In – First Out)	Dans la pratique du principe Lifo (Last In- First Out), le dernier produit qui est arrivé dans le stock sera le premier à sortir du stock. Ce principe de stockage est utilisé lors de l'entreposage ou l'empilage de marchandises en vrac.
Principe HIFO (Highest In – First Out)	Dans les deux stratégies de stockage suivantes - le principe Hifo (Highest In – First Out) et le principe Lofa (Lowest In – First Out) – l'emplacement des marchandises sera déterminé par rapport au prix de la marchandise à mettre en stock.
Principe LOFO (Lowest in – First Out)	

Risques de stockage

Dans la gestion des stocks, il faut tenir compte de l'importance aux différents risques de stockage. Les stocks peuvent être très différents et les risques et les dangers de stockage également :

- Détérioration (par ex. nourriture, marchandise avec date limite de consommation)
- Vieillessement
- Perte (nourriture, produits naturels)
- Baisse des prix
- Démodés, pas tendance
- Dommages aux marchandises stockées causés par un mauvais / incorrect entreposage
- Dommages dus aux transports (pas vus à la réception)
- Produits précieux
- Produits dangereux
- Changements de saison (Noël, Pâques, etc.)

Les risques sont minimisés grâce à des mesures d'organisation, structurelles et humaines. Des règles très strictes existent surtout pour des marchandises dangereuses et spéciales (coffre-fort, stupéfiants, etc.). Dans ce cas, les employés doivent être spécialement formés.

Inventaire et inventories

Parmi les tâches importantes et régulières de la gestion des stocks, la surveillance périodique des états des marchandises en fait partie.

En inventoriant (comptage), on saisit le niveau et la valeur des stocks effectifs. En général, l'inventaire est effectué à la fin de l'année à l'aide de comptages, mesures ou pesages. Le fait d'inventorier est déterminant pour la création d'un inventaire (répertoire du stock) et du bilan.

Types d'inventaires

Inventaire au jour de référence	L'inventaire au jour de référence possède le même jour de référence que le bilan.
Inventaire permanent	Les périodes de l'inventaire physique et de l'établissement de l'inventaire divergent. A des périodes quelconques de l'exercice, un inventaire physique est établi et une mise à jour des stocks est effectuée par type, quantité et valeur. L'inventaire peut être effectué en plusieurs phases. L'inventaire permanent présuppose la tenue d'un registre des stocks reprenant toutes les entrées et sorties.
Inventaire par échantillonnage	Un inventaire par échantillonnage est autorisé lorsque l'échantillon est représentatif et que la marge d'erreur ne dépasse pas une certaine valeur. Un procédé mathématique permet de calculer la quantité globale à partir de l'échantillon.
Inventaire différé	Afin de réduire la charge de travail le jour de l'établissement du bilan, l'inventaire peut être effectué dans une période de trois mois avant et de deux mois après le jour de référence de l'établissement du bilan. La saisie des mouvements entre le jour de l'inventaire et le jour de référence de l'établissement du bilan s'effectue en fonction du livre comptable. Les valeurs doivent être mises à jour le jour de référence de l'établissement du bilan, respectivement un calcul rétroactif doit être effectué.

Différences d'inventaire

Lors de l'analyse de l'inventaire, les valeurs THEORIQUES sont comparées avec les valeurs REELLES. Tous les postes pour lesquels des divergences sont constatées sont recalculés. Si la valeur calculée se confirme, les divergences sont indiquées en tant que différence d'inventaire.

Causes possibles des erreurs de quantités dans ...	
Stock REEL	<ul style="list-style-type: none"> • Erreur d'entrée de marchandises • Différences de livraison non reconnues • Casse • Vol
Stock THEORIQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Erreur de saisie lors d'entrées ou de sorties de marchandises • Mouvements de stocks non saisis ou saisis à double • Saisie du mauvais article

En règle générale, les différences d'inventaires constituent des pertes. Dès lors, elles sont imputées en tant que charge dans le compte de résultat de l'entreprise. Dans le bilan, les stocks de marchandises doivent être revus à la baisse en fonction de la valeur correspondante.

Types de stockage

Les stocks peuvent être différenciés selon leurs fonctions, types et construction.

Fonction de stockage

On distingue les fonctions et les objectifs suivants :

<p>Stock de réserve</p>	<p>Le stock de réserve joue un rôle d'intermédiaire entre l'offre et la demande. La tenue d'un tel stock peut aussi être motivée par des raisons stratégiques ou financières (prix d'achat très fluctuants, approvisionnement difficile, etc.). Les biens destinés à la vente ou à la maintenance (pièces de rechange) sont conservés dans le stock de réserve.</p> <p>Stocks pour : par ex. pâtes, chocolat, produits de nettoyage, essence, mazout, papier, sel, matériel d'emballage, pièces détachées, etc.</p>
<p>Stock de transbordement</p>	<p>Un stock de transbordement ne nécessite pas vraiment de gestion des stocks. Les marchandises existantes sont stockées pour être transbordées d'un moyen de transport à un autre, pour être triées pour des expéditions et préparées pour les livraisons. Les stocks de transbordement types sont des ports, des gares de marchandises, des aéroports, des terminaux de containers, des centres de tris de lettres et de colis. Dans ces stocks, les formalités nécessaires sont accomplies (formalités douanières, contrôles de sécurité, établissement de bordereaux de transport, etc.).</p> <p>Stocks pour : les produits et les envois qui doivent être transbordés sur un autre moyen de transport ou qui doivent franchir la frontière.</p>
<p>Stock provisoire</p>	<p>Le stockage provisoire signifie la conservation des marchandises jusqu'à leur enlèvement ou leur utilisation. Les marchandises ne sont pas traitées, mais sont stockées provisoirement.</p> <p>Stocks pour: consigne (casiers), envois postaux (boîte postale)</p>
<p>Stock de production</p>	<p>Les entrepôts de production sont créés pour garantir une production de marchandises sans accroc. Des stocks de production en amont (approvisionnement de la production), stocks intermédiaires (pour le stockage de produits semi-finis) et stocks de production en aval (équilibre entre offre et demande, stockage des excédents de production) peuvent être créés.</p> <p>Stocks pour : par ex. matières premières, produits semi-finis, composants, produits finis, etc.</p>

Stock de consignation	<p>Le stock de consignation est mis en place et géré par le fournisseur à proximité du client. Ce dernier peut prélever de ce stock la marchandise dont il a besoin. Le client indique au fournisseur combien de marchandise il a prélevé et reçoit pour ceci une facture.</p> <p>Stocks pour : par ex. pièces détachées, composants, consommables, articles pour la vente supplémentaires dans le secteur de détail, etc.</p>
Entrepôt de maturation	<p>Comme la qualité de divers produits alimentaires dépend de la fraîcheur, certains produits ont besoin d'une certaine maturation. Dans le stock de maturation, ces produits sont soignés et surveillés.</p> <p>Stocks pour : fromages, vins, viandes séchées, fruits (par ex. bananes), etc.</p>
Entrepôts frigorifiques	<p>Différentes marchandises doivent être stockées dans un endroit frais ou froid pour des raisons de conservation. Il s'agit surtout des denrées alimentaires et des produits issus de l'industrie chimique et pharmaceutique.</p> <p>Stocks pour : par ex. nourriture, légumes congelés, glaces, produits chimiques, pharmaceutiques, etc.</p>
Stock obligatoire	<p>Pour les réserves obligatoires fédérales, des entreprises commerciales doivent avoir des stocks obligatoires pour des biens nécessaires qui sont achetés à l'étranger et qui sont vitaux à la Suisse. En cas de catastrophes ou de guerres, les besoins peuvent être couverts pendant quelques temps.</p> <p>Stocks pour : benzine, mazout, diesel, farine, sucre, riz, pâtes, huiles et graisses alimentaires, etc.</p>
Entrepôt final	<p>L'entrepôt final est utilisé pour stocker en sécurité les matières qui ne sont plus utilisées, c'est-à-dire les déchets, pendant une longue période dans des entrepôts souterrains, des galeries ou des mines de sel non exploitées.</p> <p>Stocks pour : déchets, déchets radio actifs, scories.</p>

Types d'entrepôts

Plusieurs possibilités sont possibles :

Entrepôt ouvert	<p>Les entrepôts ouverts permettent de conserver des marchandises insensibles aux conditions météorologiques et/ou non susceptibles d'être volées.</p> <p>Exemples : les liquides dans des citernes, les marchandises en vrac comme le sable et le gravier, le bois non traité (dans la forêt), les marchandises en ciment (tuyaux en ciment, dalles de jardin), les palettes vides, les containers, etc.</p>
------------------------	---

Entrepôts semi-ouverts	<p>Les entrepôts semi-ouverts sont des aires de stockage couvertes dont le côté latéral est ouvert. Dans ces entrepôts sont stockés les articles devant être protégés de la pluie.</p> <p>Exemples : véhicules et engins de chantier, marchandises en acier, planches en bois grossièrement sciées, matériaux de construction comme les briques et les tuiles, etc.</p>
Entrepôts fermés	<p>Les entrepôts fermés sont utilisés pour les marchandises sensibles aux conditions météorologiques et susceptibles d'être volées.</p> <p>Exemples : nourriture, pièces détachées, produits chimiques, médicaments, vêtements, etc.</p>

Lors du stockage, il faut aussi décider de quelle manière la marchandise doit être stockée:

Aire de stockage au sol	Marchandise lourde, en vrac, grande quantité, container
Entreposage sur des rayonnages	Rayonnages pour produits spéciaux, pour produits fixes ou mobiles, produits spécialisés, pour palettes
Aire de stockage suspendue	Marchandises suspendues, par exemple des vêtements

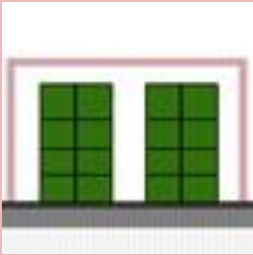
L'attribution de la place de stockage peut se faire d'une façon dynamique ou fixe :

Attribution fixe	<p>Place de stockage fixe pour chaque article</p> <p>Avantages : simple pour chaque lieu de stockage, attribution simple de l'endroit</p> <p>Inconvénients : mauvaise utilisation de la capacité de stockage</p>
Attribution dynamique ou chaotique	<p>Système de gestion de stockage qui attribue le prochain emplacement de stockage vide à un article. Les articles se trouvent à différents endroits (par ex. dans les entrepôts de grande hauteur)</p> <p>Avantages : grande utilisation de la capacité de stockage</p> <p>Inconvénients : entièrement électronique, nécessite un système de gestion de stock automatisé.</p>

Conception des stocks

On différencie les entrepôts selon leur conception et ils sont utilisés pour des biens différents, voici quelques exemples :

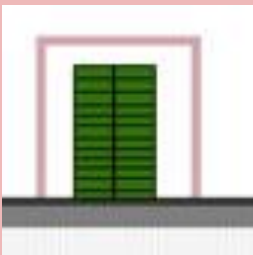
Entrepôt plat



Entrepôt dont la hauteur ne dépasse pas 7 m. Dans ce type d'entrepôt, les marchandises peuvent être stockées l'une sur l'autre, mais aussi sur des étagères.

Exemples: matériaux, produits semi-finis, pièces de rechange

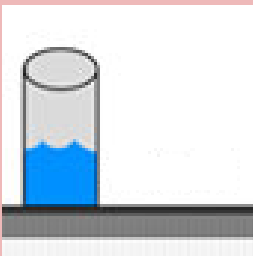
Entrepôt à grande hauteur



Un tel entrepôt peut mesurer 50 m de haut et plusieurs centaines de mètres de large. Il peut contenir plusieurs centaines de milliers de palettes. Sa gestion est assurée par des systèmes de gestion des stocks spéciaux entièrement électroniques et automatisés.

Exemples : préparer des produits finis en vue de leur distribution

Entrepôt-citerne



Ce type d'entrepôt est utilisé pour les produits liquides. Il peut mesurer jusqu'à 50 m de haut et contenir jusqu'à 2000 m³ de liquide.

Exemples : eau, huile, essence

Coûts de stockage

Tout stockage entraîne des coûts. Ces coûts sont à ajouter lors de la calculation des prix de revient des produits.

Les coûts de stockages se composent de la façon suivante :

Frais de personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Salaires et rémunérations des employés chargés des stocks • Prestations sociales pour les employés chargés des stocks
Coûts de l'entrepôt (coûts de l'espace)	<ul style="list-style-type: none"> • Loyer, intérêts du capital investi • Coûts de maintenance • Chauffage, climatisation, électricité, eau • Nettoyage • Assurances (assurance incendie) • Amortissements
Coûts des machines et autres instruments de travail utilisés	<ul style="list-style-type: none"> • Chariots élévateurs, transpalettes • Système de gestion de l'entrepôt • Coûts de fonctionnement (électricité, mazout) • Coûts des réparations et d'entretien • Amortissements
Coûts des marchandises entreposées (frais du capital, risques de stockage)	<ul style="list-style-type: none"> • Intérêts du capital investi dans les marchandises en stock (capital improductif) • Détérioration, obsolescence, mise au rebut • Ecart d'inventaire

Les parties variables des frais de stockage sont en grande partie des coûts de capital (intérêts). Plus ces marchandises sont nombreuses et plus leur valeur est élevée, plus ces frais augmentent. Par contre, les frais fixes (loyer, coûts de personnel) restent relativement constants lors d'états de stock changeant.

Indicateurs de stock

Pour être en mesure d'organiser et de gérer de manière optimale les stocks, on a recours à différents indicateurs qui sont comparés entre eux. De tels indicateurs peuvent être calculés pour l'ensemble du stock, pour des groupes de marchandises ou des articles individuels. Pour la calculation, différentes formules sont utilisées.

Exemple	Livre "Calcul vite expliqué", Prix de vente CHF 27.90	
(Base pour les calculs)	Etat du stock 01.01.	120 Pièces
	Etat du stock 31.12.	154 Pièces
	Besoin journalier (estimé)	1.5 Pièces
	Commandes livrées de suite	587 Pièces
	Solde à livrer	31 Pièces
	Livraison totale	618 Pièces

Stock moyen

Le stock moyen indique quelle était la quantité moyenne des marchandises stockées durant une année. Cette valeur peut être exprimée en nombre de pièces ou en valeur (francs).

Formule	$(\text{Stock initial (au 01.01.)} + \text{stock final (au 31.12.)}) / 2 = \text{stock moyen/an}$ $(\text{Stock initial (1}^{\text{er}} \text{ trimestre)} + 4 \text{ stocks finaux (fin du trimestre)}) / 5 = \text{stock moyen/trimestre}$ $(\text{Stock initial (début du mois)} + 12 \text{ stocks finaux (fin du mois)}) / 13 = \text{stock moyen/mois}$
----------------	---

Exemple	Stock en pièces:
(voir ci-dessus)	$(\text{Stock initial (au 01.01.) } 120 \text{ pièces} + \text{stock final (au 31.12.) } 154 \text{ pièces}) / 2 = 137 \text{ pièces}$
	ou
	Stock en francs:
	$(\text{Stock initial. (au 01.01.) CHF } 3'348.00 + \text{stock final CHF } 4'296.60) / 2 = \text{CHF } 3'822.30$

Le stock devrait être adapté aux besoins réels. Un **volume de stock trop grand** représente un capital important (sans intérêts), pour un grand entrepôt la location est plus coûteuse, la gestion est plus complexe et les risques liés au stockage (vieillessement et démarque) augmentent. Un **volume de stock trop bas** peut entraîner un retard ou une rupture de livraison. Pour les biens et le matériel de production, cela engendre un retard ou une rupture de production.

Le stock peut varier en fonction de la demande des détaillants ou des consommateurs ou peut être soumis à de fortes fluctuations saisonnières. Selon l'article, (par exemple skis, lièvres de Pâques, maillots de bain, pains d'épice, vis ou meubles de jardin) l'inventaire peut se faire par année, par trimestre, par mois ou à des intervalles encore plus courts.

Pour déterminer la quantité maximale d'un article à stocker, il faut tenir compte de la place, des frais et des risques de stockage (vieillessement, démarque etc.). Cet état de stock permis est appelé stock maximum (se référer au texte connaissance de la branche Achat - Approvisionnement).

Rotation des stocks

La rotation des stocks indique le nombre de fois que les stocks sont remplacés ou renouvelés dans l'année.

Formule	$\text{Consommation} / \text{stock moyen} = \text{rotation du stock}$
----------------	---

Exemple (Voir ci-dessus)	Rotation du stock du livre "Calcul vite expliqué" $618 \text{ pièces} / 137 \text{ pièces} = 4.5 \text{ fois}$
---------------------------------	---

Plus le stock moyen est faible, plus la rotation des stocks est élevée. Une augmentation de la rotation des stocks (les marchandises restent moins longtemps en stock) apporte les avantages suivants :

- Diminution des besoins en capitaux
- Economie sur les intérêts
- Diminution des coûts de stockage
- Diminution du risque lié au stockage.

Durée moyenne de stockage

La durée moyenne de stockage indique la période comprise entre l'entrée en stock et la sortie du stock des marchandises. Si, par exemple, la durée moyenne de stockage est de 20 jours, on peut partir du principe que la marchandise quittera le stock au bout de 20 jours environ.

Formule	$360 \text{ jours} / \text{rotation du stock} = \text{durée moyenne de stockage}$
----------------	---

Exemple (voir ci-dessus)	Durée moyenne de stockage du livre "Calcul vite expliqué": $360 \text{ jours} / 4.5 = 80 \text{ jours}$
---------------------------------	--

Plus la **rotation de stock** d'une marchandise est **élevée**, plus la durée moyenne de stockage est courte et ainsi les frais de stockage sont réduits. Plus la **rotation de stock** d'une marchandise **est faible** et d'autant plus il y a risque de détérioration et de vieillissement des marchandises stockées. Pour éviter cela, les entreprises proposent des promotions commerciales, des soldes, des ventes directes à l'entrepôt afin de pouvoir se débarrasser de la marchandise dans les délais.

Couverture de stock

La couverture de stock indique le nombre de jours de consommation que le stock permet de couvrir en cas d'utilisation moyenne du matériel.

Formule	$\text{Durée moyenne de stockage} / \text{besoin journalier (estimé)} = \text{couverture de stock}$
----------------	---

Exemple (voir ci-dessus)	Couverture de stock du livre "Calcul vite expliqué": $137 \text{ pièces} / 1.5 \text{ pièces} = 91 \text{ jours}$
---------------------------------	--

La quantité des différentes marchandises stockées doit être suffisante jusqu'à la prochaine livraison des producteurs. Pour éviter toute rupture de stock, on calcule le **stock de sécurité** (voir texte connaissance de la branche marketing II - du fournisseur au commerçant).

Disponibilité à la livraison

Le degré de disponibilité à la livraison indique la quantité de marchandises commandées pouvant être livrée. L'objectif est un niveau élevé (90 – 95 %); un niveau de service de 100% peut être atteint qu'avec des coûts disproportionnellement élevés.

Formule	$(\text{quantité livrée (de suite)} / \text{quantité commandée totale}) \times 100 = \% \text{ de disponibilité à la livraison}$
Exemple	% de disponibilité à la livraison du livre "Calcul vite expliqué":
(voir ci-dessus)	$(587 \text{ pièces} / 618 \text{ pièces}) \times 100 = 95 \%$

On vise une part élevée (90 – 95 %); un degré de disponibilité à la livraison de 100% engendre des frais démesurés. Si le degré de disponibilité à la livraison est trop bas, il y a toujours le risque de ne pas pouvoir livrer la marchandise immédiatement. À moyen terme, cela représente un impact négatif sur l'image de l'entreprise commerciale qui alors, n'est plus considérée comme partenaire fiable. Certes, un haut degré de disponibilité à la livraison favorise l'image d'un partenaire fiable, mais est lié à des coûts de stockage élevés pour l'approvisionnement suffisant d'articles qui sont rarement demandés.

Questions concernant le texte de connaissance de la branche

Expliquer pourquoi un degré de disponibilité à la livraison de 100% est atteignable, mais ne guère pas de sens.

Citez un autre mot pour:

Inventorier:

Inventaire:

Quels sont les 3 buts de la gestion du stock?

Questions ?

Notez ici toutes les questions que vous avez au sujet de ce texte (au moins une).

Branche & entreprise II

Fonctions et signification du commerce

Les entreprises commerciales ont une fonction importante dans l'économie et dans la population d'un pays : elles se procurent des biens dans le monde entier pour des privés et des entreprises, elles stockent ces marchandises et organisent le transport chez le client, elles ont des points de vente et offrent de la marchandise sur d'autres canaux de consommation. De ce fait, les entreprises commerciales ont une grande importance pour l'économie, pas uniquement dans le commerce mais, par exemple, aussi en tant qu'employeurs ou en tant que clients pour des sous-traitants.



WIWO

Contenu

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!	2
Fonctions du commerce	3
L'équilibre des quantités (la fonction quantitative)	3
L'équilibre des biens (la fonction de qualité et d'assortiment)	3
La fonction de transport (franchissement de l'espace)	4
La fonction d'entreposage (franchissement du temps)	4
La fonction d'approvisionnement	4
La fonction de crédit et de financement	4
La fonction d'information et de conseil	4
Perception des fonctions commerciales – exemple pour une boutique	5
Entreprise commerciale et volume commercial	5
L'importance du commerce	6
Le commerce assure l'approvisionnement	6
Le commerce en tant qu'employeur	6
Le commerce, une charnière entre producteurs et consommateurs	6
Le commerce en tant que valeur ajoutée	6
Questions concernant le texte de connaissance de branche	7

Objectifs évaluateurs CI**1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2)**

- **Importance économique / régionale / sociale**

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!

Le texte prévoit une marge à droite pour que vous puissiez prendre des notes. Travaillez le texte en ajoutant des repères et des symboles pour vous aider à structurer votre pensée :

? J'ai une question que je pose dans le CI.

! Information à mémoriser qui me semble particulièrement importante.

Exemple J'ai un exemple à ce sujet issu de l'entreprise formatrice.

Vous pouvez bien sûr utiliser d'autres symboles.

Pour conclure, répondez aux questions du texte des connaissances de la branche à la dernière page.

Fonctions du commerce

Les énormes quantités de biens doivent, d'une manière ou d'une autre, aller du fabricant à l'utilisateur, qui plus est, au bon moment, dans les quantités requises et selon les choix et la qualité demandée par les consommateurs. Ces tâches exigeantes sont remplies en premier lieu par le commerce. Elles deviennent plus complexes d'année en année, car la diversité des marchandises offertes par les producteurs ne fait que s'accroître. D'un autre côté, les clients ont des exigences de plus en plus individuelles.

Le commerce sert d'intermédiaire dans cet échange de biens. Aucune véritable transformation des marchandises n'a en principe lieu lors de l'activité commerciale. Lors de l'achat du produit, on ne se rend pas compte de toutes les prestations de services qui y sont liées. A cet égard, le commerce, en tant qu'intermédiaire entre le producteur et le consommateur, fournit une large gamme de prestations. On appelle ces prestations tâches ou fonctions commerciales.

Voici des prestations que les entreprises commerciales effectuent en tout ou en partie pour leur clientèle :

L'équilibre des quantités (la fonction quantitative)

Les producteurs fabriquent la plupart du temps leurs produits en grandes quantités (production de masse). Cela leur permet de réduire les prix unitaires. Les fabricants sont intéressés par la vente en grandes quantités (en gros) des produits qu'ils fabriquent. En général, ils confient la distribution des marchandises aux grossistes, souvent mieux organisés. Le grossiste adapte ensuite la quantité de produits achetés en gros aux besoins des détaillants. Puis, le détaillant, dans la mesure du possible, détaille les grands paquets en unités plus petites, le cas échéant jusqu'à l'unité, car de nombreux consommateurs n'achètent qu'une seule unité de certains produits. Grâce à ces mesures, le commerce parvient à équilibrer l'offre en grande quantité du fabricant et la demande en petite quantité du consommateur.

L'équilibre des biens (la fonction de qualité et d'assortiment)

Chaque consommateur a ses propres besoins, en fonction desquels il achète des marchandises et des prestations de services. Pour se faire une idée des besoins des consommateurs, le commerce utilise les études de marché. Celles-ci permettent d'identifier précocement certains besoins des clients ainsi que les évolutions des besoins. Ainsi, le commerce peut adapter le « bon produit », ou l'assortiment proposé, aux demandes.

La fonction de qualité du commerce peut être divisée en quatre sous-groupes :

Assortiment

Chaque commerçant adapte son offre globale de marchandise, appelée **assortiment**, à sa clientèle. Chaque commerce a sa clientèle particulière, qui a des souhaits spécifiques. Lorsque le commerçant adapte son assortiment à sa clientèle, les clients trouvent alors effectivement dans son commerce les produits qu'ils préfèrent. Ce faisant, le commerçant remplit une des exigences de la fonction de qualité.

Service clientèle

Beaucoup de clients apprécient, lors de l'achat d'un produit, de pouvoir bénéficier d'un ou de plusieurs services à la clientèle (par exemple l'envoi d'échantillons, la livraison à domicile, l'achat à crédit, etc.). La marchandise achetée revêt alors une valeur supérieure, ou ne devient intéressante à l'achat ou à l'utilisation que grâce à ces services.

Adaptation du prix au pouvoir d'achat

Il est extrêmement important pour chaque commerçant de connaître les attentes des clients en matière de prix et d'adapter le **niveau de prix de sa marchandise** au pouvoir d'achat de ses clients. S'il s'avère qu'effectivement le commerçant propose beaucoup de

produits dans un segment de prix trop élevé ou trop bas, il va perdre des clients et subir une perte du chiffre d'affaires.

Manipulation

Les travaux que l'on englobe dans le concept de manipulation font aussi partie de la fonction qualité. On entend par manipulation, **la préparation de la marchandise** pour le consommateur. Celle-ci peut prendre la forme du tri, du mélange, du nettoyage ou du polissage des produits. Dans le commerce de détail, le nettoyage de légumes ou le contrôle de la date de péremption font partie de ce type d'activités.

La fonction de transport (franchissement de l'espace)

Il existe en principe une distance entre le lieu de production et le lieu où la marchandise est demandée. Le commerce a pour mission de combler cette distance. Il doit rapprocher autant que possible la marchandise des consommateurs. En effet, une marchandise n'est attractive pour le consommateur que quand elle se trouve dans son environnement immédiat. Le transport est effectué en unités de transport et aux meilleurs prix.

La fonction d'entreposage (franchissement du temps)

Afin de permettre une distribution rationnelle des marchandises, un entreposage intermédiaire des marchandises est indispensable. Le grossiste doit disposer très tôt des marchandises, expédier les commandes et stocker les marchandises, souvent plusieurs semaines ou mois à l'avance. Avec le stockage, le grossiste couvre la période qui s'écoule entre la production et la demande et compense aussi les variations de la demande ainsi que de l'offre. Ce faisant, le commerce sert d'une part au consommateur, mais d'autre part aussi au fabricant. L'anticipation des commandes permet au fabricant de mieux planifier sa production. Pour permettre à sa clientèle d'acheter les articles souhaités au bon moment, des travaux de planification de grande ampleur sont indispensables dans le commerce de vente au détail.

La fonction d'approvisionnement

La fonction d'approvisionnement est étroitement liée aux fonctions énumérées jusqu'à présent. Plus de la moitié de tous les biens indispensables à la Suisse sont importés. Les transports sont longs et peuvent facilement être interrompus par des événements politiques ou des catastrophes. Pour garantir notre approvisionnement, les grossistes gèrent donc surtout, en plus de nombreuses réserves libres, de nombreux entrepôts obligatoires contrôlés par la Confédération. Des entreposages obligatoires et facultatifs sont effectués par exemple pour les produits agricoles, les matières premières, les produits semi-finis et les produits chimiques.

La fonction de crédit et de financement

Le commerce de gros doit aussi acheter au meilleur prix. Aujourd'hui encore, l'achat en grandes quantités n'induit des avantages économiques que si les marchandises sont payées soit immédiatement à livraison, soit dès la commande. En contrepartie, le grossiste accorde à ses clients, les détaillants ou à l'industrie, des crédits qui peuvent aller, suivant les branches, jusqu'à plusieurs centaines de millions de francs. Eux, de leur côté offrent à leurs acheteurs différentes formes de financement : paiements partiels, factures mensuelles, etc.

La fonction d'information et de conseil

Tous les commerçants sont tenus en permanence de suivre avec attention toutes les modifications se dessinant sur le marché intérieur et étranger. Les grossistes surtout doivent obtenir des informations sur toutes les offres commerciales mondiales liées au domaine d'activité de leur entreprise. Ils suivent l'évolution des succès commerciaux de nouveaux produits à l'étranger, des canaux de distribution et d'écoulement et ils transmettent leur savoir aux clients en les informant sur la caractéristique et sur les possibilités d'utilisation des produits.

Perception des fonctions commerciales – exemple pour une boutique

Une boutique remplit plusieurs fonctions commerciales : une boutique de mode prend en charge pour sa clientèle l'achat des vêtements auprès des divers fabricants ou grossistes. Une première prestation de service est l'approvisionnement des vêtements (fonction d'approvisionnement, choix des quantités, transport). Les vêtements sont bien sûr plus chers dans une boutique que directement au départ de l'usine. La clientèle trouve par contre un choix pour des habits et des accessoires dans un certain style, ce qui peut faciliter la décision d'achat (fonction d'assortiment).

Pour que la clientèle ait une bonne impression des vêtements, ceux-ci sont présentés sur des mannequins. Les blouses, chemises, vestes et les autres habits sont fraîchement repassés et sont présentés sur des cintres (fonctions de qualité et de manipulation). La boutique offre une fonction de conseil car le vendeur, grâce à son expérience, accompagne les clients lors de leurs choix en fonction de leurs désirs et de leurs moyens financiers. Si nécessaire, des retouches sont faites par une collaboratrice de la boutique (fonctions de qualité et de service clientèle).

En outre, la boutique conserve toujours en réserve un certain stock de vêtements en différentes tailles (fonction d'entreposage). La boutique doit cependant payer les vêtements achetés avant de percevoir une recette de la vente de ces derniers (fonction de financement). Pour que la boutique puisse obtenir un bénéfice, toutes ces dépenses doivent être répercutées dans le calcul du prix de vente comme par exemple le loyer, les frais de stockage, les salaires pour le personnel de vente et la publicité. Ce n'est qu'après déduction de tous ces frais que la boutique peut éventuellement avoir un bénéfice net.

En 2019, environ 1/7^{ème} du Produit Intérieur Brut (PIB = performance économique de la Suisse), a été généré par le commerce. Ce qui représente 96 milliards de francs.

Des statistiques et des infographies intéressantes sur l'économie de la Suisse, comme les transports, les revenus, l'éducation, la science et bien plus encore peuvent être trouvées dans les statistiques de l'Office fédéral de la statistique.

[www.bfs.admin.ch / memento-statistique-suisse](http://www.bfs.admin.ch/memento-statistique-suisse)

Entreprise commerciale et volume commercial

La liste des entreprises suisses réalisant les chiffres d'affaires les plus élevés (Bisnode D&B Schweiz AG) <https://www.bisnode.ch/top-listen>

Aux 10 premières places figurent, 6 commerçants de matières premières (Vitol SA, Glencore international SA, Trafigura, Cargill International SA, Mercuria Energy Trading etc.). En 5^{ème} position se trouve Nestlé (alimentation) suivi de Roche SA (chimie / pharmaceutique) et Novartis SA (chimie / pharmaceutique) en position 6 et 8. Les places 10 et 11 sont occupées par Coop et Migros. Le premier groupe logistique MSC Mediterranean Shipping Company SA occupe la 13^{ème} place.

L'importance du commerce

Le commerce a une grande importance pour l'économie suisse. Comme fournisseur et employeur de notre pays, il apporte des prestations importantes et une valeur ajoutée ainsi qu'un lien entre producteurs et consommateurs.

Le commerce assure l'approvisionnement

Les entreprises commerciales contribuent à l'approvisionnement de la population :

- 37% de la nourriture vendue en Suisse doit être importée (45% si l'on tient compte de la nourriture pour les animaux).
- En 2019, les entreprises commerciales ont importé des marchandises pour une valeur de CHF 25'000.- par personne.
- Les entreprises industrielles sont tributaires de l'importation des matières premières, des produits semi-finis et d'autres matériaux de production afin de pouvoir produire des biens de haute qualité pour la consommation interne et en particulier pour l'exportation.

Le commerce en tant qu'employeur

Le commerce est un employeur important :

- 1 travailleur sur 7 travaille dans le commerce (environ 14 % de tous les employés).
- Le commerce de détail a le plus grand taux de personnel féminin et de travailleurs à temps partiels de toutes les branches des secteurs privés.
- Le commerce de détail offre la plupart des places pour une formation de base professionnelle. Un bon 14% de tous les apprentis font un apprentissage dans le commerce de détail.
- Le commerce a une fonction sociale d'intégration importante puisqu'il offre du travail aux personnes les moins qualifiées et les immigrants.

Le commerce, une charnière entre producteurs et consommateurs

Grâce à sa fonction charnière, le commerce a une intégration très élevée avec d'autres secteurs de l'économie en Suisse. Ses liens font que l'importance effective économique du commerce est plus élevée que les chiffres ci-dessous l'indiquent.

Le commerce en tant que valeur ajoutée

Chaque collaborateur et collaboratrice du commerce contribue par année à une valeur ajoutée moyenne de CHF 170'000.00. Cela signifie que, grâce à son travail, chaque personne travaillant dans le commerce donne une valeur ajoutée aux produits équivalente à ce montant. En conséquence, par rapport à la productivité de travail, le commerce global se situe environ dans la moyenne de toutes les branches.

Questions concernant le texte de connaissance de branche

Quelles sont les fonctions que votre entreprise formatrice a dans le commerce ?

Combien de collaborateurs votre entreprise formatrice compte-t-elle ?

Combien d'apprentis votre entreprise formatrice compte-t-elle ?

Quel(s) produit(s) de votre entreprise formatrice est/sont important(s) pour sont importants pour l'approvisionnement de la population et de l'économie en Suisse? Pourquoi ?

Questions ?

Notez ici toutes les questions que vous avez au sujet de ce texte (au moins une).

Management stratégique

La réussite est planifiable

« Un objectif sans plan n'est qu'un souhait. »

Une stratégie permet de situer sa propre entreprise dans quelques années et de définir les mesures requises pour atteindre les objectifs fixés. Les entreprises commerciales sont ici confrontées à de grands défis, d'autant plus que le comportement des clients est moins planifiable sur le long terme.



Pixabay, Adriano Gadini

Contenu

Objectifs généraux du CI	2
Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!	2
Management stratégique	3
Qu'est-ce que le management stratégique ?	3
De la vision à la stratégie	4
De la stratégie à l'organisation	5
Questions sur le texte des connaissances de la branche	7

Objectifs généraux du CI

1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2) - CI1 - CI4 à CI6

1.1.8.3.2 Contexte de l'activité commerciale et ses évolutions (C2) - CI5

Important : à quoi dois-je faire attention lorsque je lis le texte des connaissances de la branche ?!

Le texte prévoit une marge à droite pour que vous puissiez prendre des notes. Travaillez le texte en ajoutant des repères et des symboles pour vous aider à structurer votre pensée :

? J'ai une question que je pose dans le CI.

! Information à mémoriser qui me semble particulièrement importante.

Exemple J'ai un exemple à ce sujet issu de l'entreprise formatrice.

Vous pouvez bien sûr utiliser d'autres symboles.

Répondez ensuite aux questions à la dernière page du texte des connaissances de la branche.

Management stratégique

Qu'est-ce que le management stratégique ?

Une stratégie est un plan de conduite rigoureux, servant à atteindre un objectif précis. Le mot vient du grec et était principalement utilisé en lien avec des objectifs militaires et politiques.

Le terme « Management » est dérivé des mots latins *manus* (main) et *agere* (diriger). En anglais, « management » signifie direction ou gestion.

Le **niveau stratégique** est le niveau le plus élevé de toute entreprise. Le **management stratégique** porte sur la **perspective à long terme**. La direction se penche notamment sur la question de savoir où l'entreprise doit se situer dans quelques années, comment conserver ou étendre les spécificités de l'entreprise (ou des produits et services), quels sont les objectifs à atteindre durant la prochaine période et sur la base de quels chiffres l'entreprise doit être mesurée et dirigée.

Dans ce contexte, une entreprise ou plus précisément sa direction et ses cadres doivent notamment se pencher sur les questions suivantes :

- Quelles parties prenantes (groupes d'intérêts : clients, collaborateurs, fournisseurs, investisseurs, concurrents, État, ONG [organisations non gouvernementales]) ont quelles exigences envers l'entreprise et comment l'entreprise peut-elle ou entend-elle les satisfaire ?
- Comment organiser les processus en interne afin d'obtenir un output (chiffre d'affaires, satisfaction de la clientèle) maximal tout en utilisant un minimum de ressources (personnel, capital, matériel) ?
- Quels sont les points forts et les points faibles de l'entreprise et à quelles menaces et à quelles possibilités est-elle exposée ?

En raison notamment du comportement de plus en plus hybride (imprévisible, mixte) de la clientèle, des marchés en permanente évolution, de leur dynamique fluctuante et de la pression croissante des coûts dans tous les domaines, les opérations sont de moins en moins planifiables sur le long terme. Dans ce contexte, il est certes conseillé de penser et de planifier à long terme, mais de contrôler régulièrement, p.ex. annuellement, l'actualité des stratégies.

On peut donc retenir que le **management stratégique**, et notamment toutes les activités de direction, d'organisation et de planification qui y sont liées, se consacre à la réussite durable de l'entreprise.

Contrairement au niveau stratégique, le **niveau opérationnel** comprend toutes les mesures à court terme, c'est-à-dire les affaires courantes telles que la prise de commandes, l'expédition de factures, le traitement des réclamations, etc.

De la vision à la stratégie

La **vision** sert de fil directeur au moment de formuler la stratégie. Il s'agit de questions fondamentales telles que « Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? Où allons-nous ? » La vision doit servir de guide, mais rester si possible hors de portée. Ainsi Bill Gates, fondateur de Microsoft, définissait-il sa vision en 1975 : « Un ordinateur sur chaque bureau et dans chaque maison ».

Tous les collaborateurs doivent connaître la vision de l'entreprise. Il est ainsi utile de définir la vision par écrit dans un **modèle directeur**. Le fait de coucher la vision par écrit permet de donner une identité à l'entreprise, d'assurer la transparence vis-à-vis des collaborateurs et de stimuler la communication et la coordination entre les services.

Toute entreprise commerciale doit surmonter des défis internes comme externes. Outre les exigences des différentes parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs...), une entreprise est également dépendante de différents facteurs (ressources, qualification du personnel, progrès technologique...). Pour qu'une entreprise commerciale puisse affronter ces défis non pas arbitrairement, mais de manière planifiée, les objectifs et les mesures sont définis dans le cadre d'une **stratégie**. La stratégie s'intéresse à deux aspects en particulier :

- Les points forts (strengths) et les points faibles (weaknesses) de l'entreprise : ils sont directement modifiables par l'entreprise, p.ex. en développant ses propres brevets.
- Les possibilités (opportunities) et les menaces (threats) de l'entreprise : celles-ci viennent de l'extérieur. L'entreprise n'a aucun pouvoir direct sur elles, mais doit décider comment exploiter les possibilités et comment écarter les menaces. Exemples : le progrès technologique (possibilité) ou la raréfaction mondiale des ressources (menace).

L'analyse dite **SWOT** est le produit de la combinaison de ces facteurs :

Facteurs internes	
Forces (Strengths)	Faiblesses (Weaknesses)
En quoi sommes-nous bons/meilleurs que les autres ?	Qu'est-ce qui nous semble difficile ?
Qu'est-ce qui contribue à notre réussite ?	Où se produisent les erreurs et à quelle fréquence ?
Que faisons-nous correctement ?	Dans quels domaines les concurrents sont-ils plus forts ?
En quoi réussissons-nous ?	
Facteurs externes	
Possibilités (Opportunities)	Menaces (Threats)
Qu'est-ce qui change autour de nous ?	Qu'est-ce qui pourrait nuire à notre compétitivité ?
Quels nouveaux modèles commerciaux sont introduits ?	Quelles évolutions morales et éthiques de la société pourraient nous poser problème ?
Quelles nouvelles technologies sont disponibles ?	À quoi devons-nous nous attendre à l'avenir en matière de dispositions légales ?
Comment évolue le marché sur lequel se situe notre activité ?	

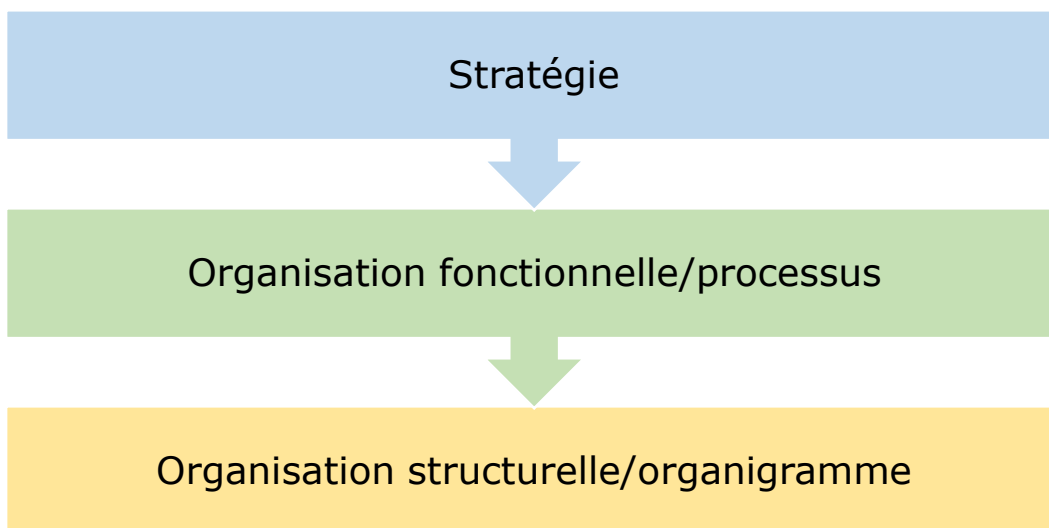
Les **objectifs stratégiques** sont définis à partir de cette analyse. Ils doivent être mesurables, tout en étant accessibles et réalistes.

Les stratégies peuvent être formulées tant au niveau de l'entreprise (stratégie d'entreprise) qu'au niveau des différents services (stratégie d'acquisition, de logistique, de marketing, de vente...).

De la stratégie à l'organisation

Dans une équipe de rameurs, il est important que tous les coéquipiers obéissent au barreur, en ramant au même rythme et dans la même direction. Il en est de même pour une entreprise. Pour en tirer le maximum, tous les collaborateurs doivent être informés de la stratégie à suivre et équipés des outils appropriés (informations, instruments de travail) pour pouvoir travailler de manière efficace et ciblée.

Après avoir défini la stratégie, il convient de vérifier dans un premier temps s'il est nécessaire de réaménager **l'organisation fonctionnelle** (processus). Dans un second temps, il faudra vérifier si **l'organisation structurelle** (organigramme) est orientée sur les processus définis.



En résumé, on peut dire que l'organisation structurelle (organigramme) doit être orientée sur l'organisation fonctionnelle (processus) qui doit à son tour s'orienter sur la stratégie. Par conséquent, toute modification de la stratégie peut entraîner la création de nouveaux processus et d'un nouvel organigramme. Dans les grandes entreprises notamment, on parle alors souvent de « réorganisation ».

Stratégies logistiques...

...comprennent la planification, l'exécution, la mise en place, le stockage et la distribution des biens...

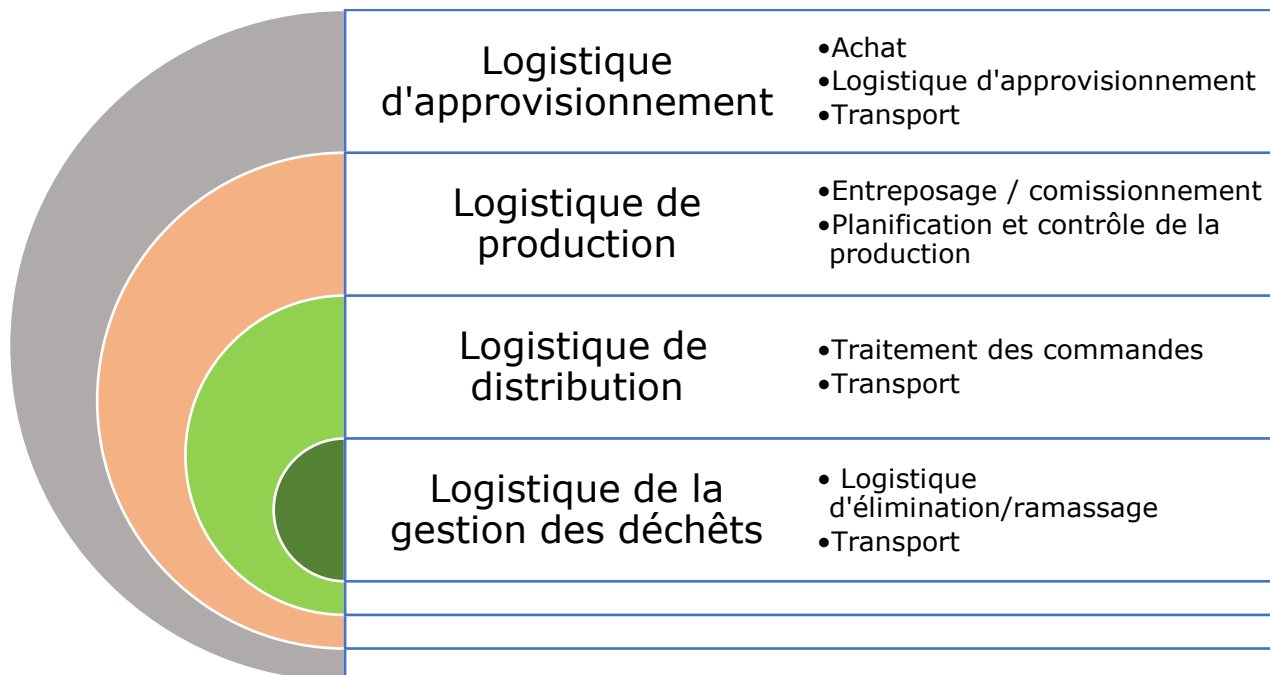
Chaque stratégie est basée sur des questions auxquelles il faut répondre, sur des décisions à prendre et sur la planification et la définition ultérieures de la stratégie. Par la suite, les mesures nécessaires sont introduites pour atteindre les objectifs fixés.

Une stratégie logistique nécessite une analyse détaillée de l'entreprise, où il est décidé si la logistique doit être faite en interne ou si une entreprise de logistique doit être contractée en général.

Exemple : X-Lotzen SA à Lucerne met en place une boutique en ligne et examine s'il convient de gérer un entrepôt à Lucerne ou de confier cette tâche à une entreprise de logistique. Après une analyse détaillée (coûts, taille de l'entrepôt, savoir-faire, infrastructure, personnel, etc.), ils décident d'externaliser la logistique.

Il faut examiner en particulier l'emplacement et les réseaux, les ressources humaines et techniques, les investissements possibles, la taille de l'entrepôt, l'utilisation des nouvelles technologies pour la planification du transport, le contrôle et le suivi des marchandises, la chaîne d'approvisionnement (entreprises partenaires de la chaîne logistique) et le cadre juridique. Aujourd'hui, on parle aussi de logistique verte. Il s'agit de concevoir et de mettre en œuvre le transport considérable de marchandises (stimulé par la mondialisation) et les émissions de Co2 associées de la manière la plus écologique possible. La logistique comprend donc la stratégie d'approvisionnement, de production, de distribution et d'élimination. En outre, les systèmes d'information et de communication, les systèmes de transport et de manutention, le transport de marchandises à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise doivent être organisés et les interfaces contrôlées.

Domaine fonctionnel de la logistique



Questions concernant le texte des CB

Veuillez marquer d'une croix le tableau suivant pour indiquer si les déclarations sont correctes ou incorrectes. Vous pouvez également trouver les réponses dans les textes spécifiques à l'industrie sur l'expédition de fret, la logistique et l'entreposage.

Affirmation	Vrai	Faux
Le flux de marchandises dans l'entrepôt signifie : réception des marchandises, contrôle à l'entrée, stockage.		
Le préemballage protège les marchandises contre le vol, par exemple.		
Principe FIFO : les consommables qui ont été achetés en dernier sont consommés en premier.		
Inventaire différé : l'inventaire peut être effectué jusqu'à une période de deux mois avant et trois mois après la date clé.		
Le casier de la gare est un entrepôt de transbordement.		
L'entrepôt de consignation est mis en place et exploité par le fournisseur à proximité du client.		
La stratégie de production fait partie de l'opération commerciale.		
La stratégie de production fait partie de la stratégie logistique.		
Le plan d'organisation concerne les processus.		
Sur la base d'une analyse bien fondée, nous définissons les objectifs stratégiques dans la gestion stratégique.		
La gestion stratégique est exclusivement utile aux entreprises commerciales.		
La vision est un signal qui peut être mis en œuvre et mesuré 1:1		