

Procédure de qualification pour employé/e de commerce

Situations et cas pratiques

2021 / Série 1

Nom / Prénom candidat/e

Numéro du/de la candidat/e

Arrondissement d'examen :

Entreprise formatrice :

1. Cet examen écrit est composé de **4 tâches et de 2 études de cas** sur **25 pages** (y compris la page de couverture). Veuillez contrôler que les données sont complètes.
2. Vous disposez de **120 minutes** pour résoudre les tâches.
3. Les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Tâches individuelles	Étude de cas 1	Étude de cas 2	Total
33 points	31 points	36 points	100 points
Env. 40 minutes	Env. 35 minutes	Env. 45 minutes	120 minutes

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

Bonne chance !

Tâche 1

9 points

Objectif évaluateur 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

Situation initiale

Vous êtes employé comme apprenti/e au secrétariat de la direction du Garage du Lac à Montreux VD. Actuellement, vous travaillez à la mise à jour du manuel de travail et de qualité.

Tâche

a. Dans le schéma du processus de vente des voitures de tourisme neuves, pas encore disponibles du stock, insérez les noms des 8 étapes du processus selon l'ordre correct dans les différents champs.

- Commande par le client
- Contrat de vente au client
- Offre au client
- Livraison par l'importateur général
- Commande à l'importateur général
- Entretien de vente dans la salle d'exposition
- Clôture de la commande
- Mise à disposition pour le client

Pour chaque terme correctement inséré, vous obtenez 0,5 point, soit un total de 4 points.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Nombre
de points
obtenus
par page

Points

b. En vérifiant le modèle de facture, vous remarquez que le numéro IBAN manque. Qu'est-ce que le numéro IBAN, combien de chiffres contient-il en Suisse et quelles informations contient-il ?

Vous recevez 0.5 point pour le nom complet de l'abréviation et pour le bon nombre de caractères, vous recevez 0.5 point pour deux informations contenues dans l'IBAN (mot-clé), soit un total de 2 points.

Nom complet de l'abréviation	<ul style="list-style-type: none"> • _____
Nombre de caractères en Suisse	<ul style="list-style-type: none"> • _____
Informations contenues	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

c. En plus du numéro IBAN, quelles sont les informations requises pour que la facture soit conforme à la TVA ? Nommez 6 détails supplémentaires que la facture doit contenir.

Pour chaque information correcte, vous recevez 0.5 point, soit un total de 3 points.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Nombre de points obtenus par page

Tâche 2

8 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)

Situation initiale

Vous êtes employé en tant qu'apprenti/e au service des achats de Tanner Chocolatiers, Nyon VD. Le 31 mai 2021, vous avez commandé des sacs en papier pour pralinés auprès de votre fournisseur habituel dans leur boutique en ligne : 5 cartons de 1'000 pièces chacun dans les tailles mini, midi et maxi. La commande a été confirmée par e-mail sous le numéro 21-10323 et un délai de livraison de 2 à 4 jours a été précisé. La livraison n'est pas encore arrivée le 9 juin 2021.

Tâche

Votre formateur professionnel vous demande d'envoyer immédiatement un rappel de délai de livraison par e-mail au fournisseur. Les Chocolatiers Tanner attendent une livraison pour le lundi 14 juin 2021.

Rédigez un e-mail complet au service des ventes de Paperpack SA à Rolle (vente@paperpack-sa.ch) dans la fenêtre de votre programme de courrier électronique à la page suivante.

Vous recevez 8 points pour un courriel complet, fidèle aux faits et sans faute d'orthographe et de grammaire.

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche 3

6 points

Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)

Situation initiale

Vous terminez votre apprentissage à « La Caisse Bio ». L'entreprise fournit aux consommateurs de la région de Bienne des légumes et des fruits bio dans des caisses de différentes tailles ainsi que d'autres produits provenant de producteurs bio de Suisse. Les clients commandent sur la boutique en ligne ; la livraison est effectuée par un coursier à vélo, les clients reçoivent une facture mensuelle.

Tâche

a. Dans le fichier clients de la boutique en ligne, des informations individuelles manquent dans les enregistrements de données (par exemple les numéros de téléphone ou les adresses électroniques). Citez 4 possibilités pour obtenir les informations manquantes.

Pour chaque suggestion pertinente sous forme de mot clé, vous recevez 1 point, soit un total de 4 points.

- _____

- _____

- _____

- _____

b. Le nombre de clients a augmenté ces derniers mois et plusieurs coursiers à vélo se déplacent maintenant pour « La Caisse Bio ». Les coursiers à vélo doivent désormais recevoir une liste d'adresses pour leur zone de livraison respective.

Faites une suggestion concrète sur la manière dont les enregistrements des données clients dans le fichier/base de données peuvent être complétés par la spécification d'une zone de livraison dédiée et comment des listes d'adresses peuvent être générées à partir de cela.

Pour 1 suggestion réalisable, (mots-clés), vous recevez 2 points.

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche 4

10 points

Objectif évaluateur 1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)

Situation initiale

Vous travaillez chez Terrafleur SA – un grossiste en fleurs – à Cressier NE. Vous préparez la liste de prix des terreaux BIO.

Calculez les prix de vente catalogue des deux terreaux pour plantes « Universel » et « Fleurs ».

Terreau universel bio sac de 40 litres

Terreau pour fleurs bio sac de 20 litres



Tâche

a. Le prix de revient par sac est calculé sur la base des informations suivantes : 100 litres de terreau universel non traité coûtent CHF 35.53 ; le supplément pour le terreau pour fleurs est de CHF 5.342 par 100 litres.

Pour le prix de revient par sac, y compris la méthode de calcul et le résultat correct au centime près, vous recevez 2 points par article, soit un total de 4 points.

	Terreau universel bio	Terreau pour fleurs bio
Méthode de calcul		
Prix d'achat au sac, calculé au centime près		

Nombre de points obtenus par page

b. Transférez les prix de revient par sac dans le schéma de calcul du prix de vente correspondant et créez le calcul complet pour chaque type de terreau. Présentez clairement votre calcul (pourcentages, résultats intermédiaires).

Les informations suivantes sont connues pour le calcul du prix de vente :

Données	Terreau universel bio	Terreau pour fleurs bio
Frais généraux	25%	20%
Bénéfice net	15%	17%
Frais de vente spéciaux	25%	25%
Remise revendeurs	22%	27%

Pour le calcul correct du prix de vente conseillé de chaque terreau, calculé au centime près, vous recevez 3 points, soit un total de 6 points.

Terreau universel bio						CHF
	Prix d'achat sac 40 litres	100%				
+	Frais généraux					
=	Coût de revient		→			
+	Bénéfice net					
=	Produit net			→		
+	Frais de vente					
=	Prix revendeur				→	
+	Rabais revendeur					
=	<u>Prix de vente</u> <u>(sans TVA)</u>					

Terreau pour fleurs bio						CHF
	Prix d'achat sac 20 litres	100%				
+	Frais généraux					
=	Coût de revient		→			
+	Bénéfice net					
=	Produit net			→		
+	Frais de vente					
=	Prix revendeur				→	
+	Rabais revendeur					
=	<u>Prix de vente</u> <u>(sans TVA)</u>					

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1



Happy Animal SA

Happy Animal SA
Aliments pour animaux
Siège principal
Route de Moutier 109
2800 Delémont
058 455 55 55
www.happyanimal.ch

L'entreprise

Happy Animal SA est spécialisée dans la production d'aliments pour les animaux, les bovins, les moutons et les chèvres. 80% des matières premières de ces produits proviennent de Suisse.

Les clients de Happy Animal sont des grossistes et des détaillants.

Situation initiale

En tant qu'apprenti/e, vous êtes actuellement au service du département de l'alimentation des chèvres. De plus, vous et votre formatrice, Maria-Carmela Casasola, faites partie de l'équipe du projet « alimentation durable ». La direction prévoit de ne prendre en considération que les fournisseurs certifiés dans le pays et à l'étranger.

Tâche 5

4 points

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

Situation initiale

Le projet de durabilité vise également à améliorer la santé et la sécurité au travail dans l'entreprise.

Tâche

Pour chacun des domaines mentionnés ci-dessous, proposez 2 mesures différentes pour que la sécurité et/ou la protection de la santé au travail sont encouragées.

Vous recevez 1 point pour chaque mesure pertinente (mots-clés), soit un total de 4 points.

Bureau	<ul style="list-style-type: none">• _____ _____ _____• _____ _____ _____
Stock	<ul style="list-style-type: none">• _____ _____ _____• _____ _____ _____

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche 6

4 points

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

Situation initiale

Happy Animal SA est certifiée ISO 14001 en matière de gestion environnementale. Afin de réussir la re-certification, des améliorations continues doivent être apportées.

Tâche

a. Dans le tableau ci-dessous, énumérez quatre améliorations différentes qui contribuent au maintien du certificat environnemental pour Happy Animal SA.

Vous recevez 0.5 point par amélioration concrète formulée (mots-clés), total 2 points.

Déchets	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Consommation d'énergie	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Transports	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Matières premières	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____

b. Le printemps 2020 a été très sec en Suisse, avec peu de précipitations. La récolte de fourrage pour chèvres était rare en été et n'était pas suffisante pour l'hiver. Par conséquent, Vous devez donc commander du fourrage supplémentaire pour chèvres auprès de votre fournisseur italien.

Nommez 2 effets sur l'environnement causés par le transport par camion des marchandises de Milan (I) à Delémont (CH).

Vous recevez 1 point par impact en mots-clés, soit un total de 2 points.

- _____
- _____
- _____
- _____

Nombre de points obtenus par page

Tâche 7

4 points

Objectif évaluateur 1.1.1.4.2 Matières dangereuses (C2)

Situation initiale

Afin de réduire les trajets à vide, Happy Animal SA transporte depuis plusieurs mois des bouteilles de gaz pour les barbecues à gaz de Oesingen SO à Bellinzona TI pour le compte d'une entreprise.

Tâche

Quelles sont les obligations des personnes impliquées dans un transport par camion de bouteilles de gaz de Oesingen à Bellinzone en passant par le tunnel routier du Gothard ? Nommez 2 obligations pour chacun, pour l'expéditeur comme pour le transporteur.

Vous recevez 1 point pour chaque obligation (mots-clés), soit un total de 4 points.

Obligations Expéditeur	<ul style="list-style-type: none">• _____ _____
	<ul style="list-style-type: none">• _____ _____
Obligations Transporteur	<ul style="list-style-type: none">• _____ _____
	<ul style="list-style-type: none">• _____ _____

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche 8

6 points

Objectif évaluateur 1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5)

Situation initiale

Vous entretenez de bonnes relations avec vos fournisseurs en Italie. Les accords bilatéraux entre la Suisse et l'UE garantissent la fluidité des échanges commerciaux.

Tâche

Quel impact cela peut-il avoir sur votre entreprise et sur les relations commerciales avec vos fournisseurs si les accords bilatéraux ne sont plus en vigueur ? Veuillez nommer un impact sur chacune des situations suivantes, chaque impact ne pouvant être mentionné qu'une seule fois.

Vous recevez 1,5 point par impact (mots-clés), soit un total de 6 points.

Situation	Impact
Intensification des contrôles physiques à la frontière	<hr/> <hr/> <hr/>
Pas de permis d'importation pour les marchandises	<hr/> <hr/> <hr/>
Documents supplémentaires requis pour le transport	<hr/> <hr/> <hr/>
Les certificats ne sont plus acceptés (par exemple, les labels bio)	<hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Tâche 9

3 points

Objectif évaluateur 1.1.1.5.3 Règles d'origine / documents originaux (C2)

Situation initiale

Happy Animal SA produit et exporte des pierres à lécher pour les chèvres en France. À cette fin, des documents sont exigés à la douane pour le certificat d'origine.

Tâche

Sélectionnez deux documents qui peuvent être utilisés pour certifier l'origine en mettant une croix dans la case et donnez une brève explication de votre choix.

Vous recevez 1,5 point pour chaque document correctement sélectionné avec des raisons compréhensibles, soit un total de 3 points.

<input checked="" type="checkbox"/>	Document d'exportation	Justification du choix
<input type="checkbox"/>	Lettre de crédit	 <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/>	Encaissement documentaire	 <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/>	Certificat d'origine	 <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/>	Facture commerciale	 <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/>	Packing-liste	 <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/>	Certificat EUR. 1	 <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/>	Documents d'importation	 <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Tâche 10

10 points

Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

Situation initiale

Selon votre commande n° 101, vous recevez 360 sacs d'aliments pour chèvres d'ici deux jours. Le stock actuel est de 31 sacs. La livraison correspond au stock moyen. La consommation est de 45 sacs par semaine (5 jours ouvrés).

Tâche

a. Calculez la couverture de stock en jours et en semaine après l'arrivée de la livraison selon les quantités indiquées dans la situation initiale.

Vous recevez 2 points pour chaque méthode de calcul logique et la solution correcte, soit un total de 4 points.

Méthode de calcul	
Couverture de stock en jours entiers	
Couverture de stock en semaine entière (5 jours ouvrés)	

Nombre de points obtenus par page

b. Quelle est la quantité figurant sur votre commande n° 102, si le stock actuel est de 150 sacs, un délai de livraison de 10 jours ouvrés est prévu et le stock après livraison devrait être de 320 sacs ? La consommation est toujours de 45 sacs par semaine.

Vous recevez 3 points pour la méthode de calcul logique et la solution correcte.

Méthode de calcul	
Quantité à commander pour la commande n° 102	

c. Une fois l'inventaire terminé, une différence est enregistrée dans l'alimentation des chèvres. Sélectionnez 1 poste de coût de stockage qui est débité en cas de différence d'inventaire ; et justifiez votre choix.

Pour le choix correct à l'aide d'une croix, vous recevez 0.5 point, pour une justification valable (mots-clés) 1 point, total 1.5 point.

<input checked="" type="checkbox"/>	Coûts de stockage	Justification du choix
<input type="checkbox"/>	Coûts des locaux	_____ _____ _____
<input type="checkbox"/>	Coûts des subventions	_____ _____ _____
<input type="checkbox"/>	Immobilisations	_____ _____ _____

d. Les sacs de 50 kg d'aliments pour chèvres sont stockés. Quel type de stockage est le plus adapté et pourquoi ? Sélectionnez un type de stockage et justifiez votre choix par des mots-clés.

Pour le choix correct vous recevez 0.5 point, pour une justification compréhensible 1 point, soit un total de 1.5 point.

<input checked="" type="checkbox"/>	Type de stockage	Justification du choix
<input type="checkbox"/>	Stockage suspendu	_____ _____ _____
<input type="checkbox"/>	Stockage sur rayonnage	_____ _____ _____
<input type="checkbox"/>	Stockage au sol	_____ _____ _____

Etude de cas 2



B.A.G.S. Sàrl

Route de Fribourg 77
1723 Marly

Tel. 026 439 19 77

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

Entreprise

Votre entreprise formatrice, B.A.G.S. Sàrl, est une boutique en ligne de sacs fabriqués à partir de bâches publicitaires en PVC usagées. La boutique est gérée par les sœurs Elin et Hanna Domingo. En plus de vous en tant qu'apprenti/e employé/e de commerce, une couturière est employée à 50%.

L'assortiment de B.A.G.S. Sàrl comprend une grande variété de sacs à bandoulière tels que des sacs à main, des sacs de courses, des sacs pour ordinateurs portables et des sacs de voyage ainsi que des trousseaux de toilette.

Situation initiale

L'activité de B.A.G.S. Sàrl connaît un grand succès depuis sa création il y a 3 ans, la demande pour les différents produits augmente d'année en année. En plus de la boutique en ligne, les sœurs Domingo pensent depuis un certain temps à vendre leurs produits dans un petit magasin de la région de Fribourg.

Un espace commercial adapté sera désormais disponible dans le centre commercial "City-Centre" au cœur de Fribourg en octobre.

**Nombre
de points
obtenus
par page**

Tâche 11

4 points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

Les sœurs Domingo se demandent si elles ne devraient pas, à l'avenir, vendre également leurs produits dans les magasins et louer l'espace commercial qui se libère dans le "City Centre".

Tâche

Dans le tableau ci-dessous, citez 2 avantages et 2 inconvénients différents que la location d'une surface commerciale dans le "City-Centre" peut avoir pour B.A.G.S. Sàrl.

Pour chaque avantage ou désavantage correct (mots-clés), vous recevez 1 point, soit un total de 4 points.

<p>Avantages surface commerciale pour B.A.G.S. Sàrl</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ • _____ _____ _____
<p>Désavantages surface commerciale pour B.A.G.S. Sàrl</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ • _____ _____ _____

Nombre de points obtenus par page

Tâche 12

6 points

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

Situation initiale

B.A.G.S. Sàrl a décidé de louer le local commercial dans le "City-Centre". Comme les temps de présence pour les ventes dans le magasin ne peuvent pas être couverts par le personnel existant, un/e vendeur/se supplémentaire avec une charge de travail de 50% est recherchée. Cette personne sert les clients dans le magasin et veille à ce que l'espace de vente soit toujours attrayant et bien rangé.

Tâche

Elin Domingo a déjà créé un tableau dans lequel le contenu de l'offre d'emploi de ce/cette collaborateur / collaboratrice peut être regroupé et vous demande de le remplir. Complétez le tableau ci-dessous en insérant les termes appropriés.

Par rubrique (mots-clés), vous recevez 2 points, soit un total de 6 points.

Titre du poste :	<ul style="list-style-type: none">_____
Vos tâches :	<ul style="list-style-type: none">__________
Profil requis :	<ul style="list-style-type: none">____________________

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche 13

12 points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

L'ouverture officielle de B.A.G.S. Sàrl au "City-Centre" est prévue le samedi 2 octobre 2021, de 10 à 18 heures, à condition que les mesures de protection aient été levées d'ici là.

Tâche

a. Hanna Domingo vous demande de recueillir diverses idées d'attractions pour l'ouverture de B.A.G.S. Sàrl. Proposez 4 attractions / offres que B.A.G.S. Sàrl peut proposer lors de l'ouverture.

Pour chaque idée pertinente décrite (mots-clés), vous recevez 1 point, soit un total de 4 points.

- _____

- _____

- _____

- _____

b. Hanna Domingo est satisfaite de vos idées et vous confie la tâche de concevoir un flyer pour l'ouverture. Créez à la page suivante un dépliant qui contient toutes les informations importantes et qui tient compte du principe AIDA. Vous êtes libre d'inventer les informations que vous ne trouvez pas dans la description du cas ou dans la situation initiale.

Pour un dépliant complet et au design intéressant, vous recevez 8 points.

Nombre
de points
obtenus
par page

Points

Flyer ouverture B.A.G.S Sàrl



**Nombre
de points
obtenus
par page**

Tâche 14

10 points

1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service (C5)

Situation initiale

Pendant la journée d'ouverture, des snacks et des boissons seront proposés aux clients. Hanna Domingo vous demande d'évaluer les deux offres qu'elle a obtenues. Il est important pour elle que pendant toute la journée, une personne de l'entreprise de restauration serve les invités et que les produits soient de qualité bio.

Offre « Finger Food & more », Tavel

(www.finger-food.ch, contact@finger-food.ch)

- 2 collaborateurs serviront les invités pendant 4 heures
- 20 bouteilles de vin mousseux, 10 litres d'eau minérale, 7 litres de jus d'orange
- Apéritifs : saumon, salami, tomates
- Seuls des produits bio sont utilisés dans la production des amuse-bouche
- Le mobilier et les verres sont fournis gratuitement
- Prix des snacks et des boissons tout compris CHF 1'450.00

Offre «Nadia's Catering», Courtepin

(www.nadia-catering.ch, nadia@nadia-catering.ch)

- Pendant toute la durée de la manifestation, Nadia et sa fille feront le service
- 15 bouteilles de vin mousseux, 15 litres d'eau minérale, 10 litres de jus d'orange
- Apéritifs : fromage, jambon, légumes
- Tous les ingrédients des amuse-bouche proviennent de la région fribourgeoise et sont pour la plupart des produits biologiques
- Frais de location de meubles et de verres CHF 200.00
- Prix des collations et des boissons tout compris CHF 990.00

Tâche

a. Évaluez les deux offres en réalisant une analyse d'utilité avec 3 critères d'évaluation significatifs sur la page suivante et en pondérant ces critères. Vous évaluez les critères sélectionnés sur une échelle de 1 à 6 (6 étant la meilleure) et vous calculez la valeur d'utilité des deux offres.

Vous recevez 7 points pour une analyse de la pertinence, de la justesse et de la signification.

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche 15

4 points

Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)

Situation initiale

L'ouverture de B.A.G.S. Sàrl aura lieu dans deux semaines. Elin et Hanna Domingo accueilleront les clients dans le magasin, les conseilleront, s'occuperont des ventes et prendront congé des clients. L'entreprise de restauration s'occupera de tout ce qui concerne la commande de restauration.

Elin Domingo vous demande de réfléchir aux tâches que vous pourriez assumer durant l'ouverture.

Tâche

Citez 4 tâches différentes que vous pourriez effectuer et qui ne sont pas déjà couvertes par les sœurs Domingo ou l'entreprise de restauration.

Pour chaque tâche pertinente et compréhensible sous forme de mots clés, vous recevez 1 point, soit un total de 4 points

- _____

- _____

- _____

- _____

Nombre
de points
obtenus
par page