

Procédure de qualification pour employé(e) de commerce

Situations et cas pratiques

2023 / Série 1

Nom / Prénom candidat(e) :

Numéro du/de la candidate :

Arrondissement d'examen :

Entreprise formatrice :

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

Tâches individuelles	Etude de cas 1	Etude de cas 2	Total
22 points	42 points	36 points	100 points
env. 25 minutes	env. 50 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, présentations, etc.).
7. Écrivez vos réponses de façon lisible et faites aussi attention à l'orthographe et à la compréhension.
8. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
9. Utilisez le verso des fiches de travail pour vos notes.
10. Écrivez vos réponses avec **un stylo, un feutre ou une plume de couleur bleue ou noire**.
11. À titre d'aide, vous pouvez utiliser le **classeur des connaissances de la branche** (max. 1 classeur de 7 cm d'épaisseur), le **CO / CC**, ainsi qu'une **calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer**.
12. De plus, une **tablette** ou un **ordinateur portable** peut être utilisé comme bibliothèque électronique. L'appareil doit fonctionner sur **batterie**, le **WIFI** doit être **désactivé**.

Bonne chance !

Tâche / Solution 1

6 points

Objectif évaluateur 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

Situation initiale

La société Racine SA gère 3 filiales de papeterie à Neuchâtel NE, Yverdon VD et La Chaux-de-Fonds NE. Pendant la pandémie, une boutique en ligne a été ouverte afin de pouvoir continuer à approvisionner les clients locaux. Vous êtes employé(e) au siège de l'entreprise à Neuchâtel NE dans tous les domaines administratifs.

Tâches

a. Une enquête auprès des clients a révélé que ceux-ci apprécient la boutique en ligne. Ils souhaitent toutefois davantage de possibilités de paiement - jusqu'à présent, ils ne pouvaient commander que sur facture.

Recommandez à la direction 3 autres possibilités de paiement qui pourraient être intégrées dans la boutique en ligne.

Vous obtenez 0,5 point par proposition correcte, soit 1,5 point au total.

Notes de corrections

- Les solutions sont des moyens de paiement actuellement valables et utilisables numériquement pour les particuliers et les entreprises

Propositions de solutions

0.5 point chacune, total : 1.5 point

- Carte de crédit (MasterCard, Visa, American Express)
- Carte de crédit Prépaie (PostFinance Mastercard Value)
- PayPal, Samsung Pay, Apple Pay
- TWINT
- Débit Mastercard, Visa Débit, (carte Maestro)
- Paiement anticipé
- Prestataires de services de paiement tels que KLARNA, Byjuno etc.

b. Quel est le mode de paiement qui présente le plus grand risque de non-paiement pour société Racine SA ?

Citez ce mode de paiement et justifiez votre réponse.

Vous obtenez 0.5 point pour un mode de paiement correct et 0.5 point pour une justification pertinente en mots-clés 1 point ; total : 1.5 point.

Notes de corrections

- Autres justifications pertinentes possibles

Propositions de solutions

Possibilité de paiement avec le plus grand risque	Facture	0.5 P.
Justification	<p>La liquidité / solvabilité du client n'est pas connue</p> <p>Le paiement et la livraison des marchandises n'interviennent pas au même moment comme pour les autres modes de paiement</p> <p>La marchandise est entre les mains du client, sans que de l'argent ait déjà été versé pour cela</p> <p>Le paiement n'est pas garanti par un tiers.</p>	

Nombre de points obtenus par page

Situations et cas pratiques

Points

c. Afin d'optimiser les frais d'emballage et d'expédition, Mme Racine souhaite rendre plus attrayante la collecte en libre-service pour les entreprises de services et les entreprises artisanales de la région.

Proposez à Mme Racine 2 mesures susceptibles de motiver les gens à venir chercher eux-mêmes leurs produits.

Vous obtenez 1,5 point pour chaque mesure réalisable et décrite concrètement en quelques mots, au total 3 points.

Notes de corrections

- Les mesures proposées doivent être décrites concrètement (désignation, procédure possible) et avoir un lien direct avec la situation de départ
- Propositions générales / non spécifiques (rabais, traitement préférentiel, etc.) sans description concrète 0 points

D'autres propositions appropriées, adaptées à la situation et réalistes sont possibles

Propositions de solutions**1.5 point chacune, total : 3 points**

- Mise à disposition express : Les marchandises peuvent être retirées 1 heure après la commande
- Les personnes venant chercher elles-mêmes leur commande sont servies en priorité : caisse spéciale, ramassage à la rampe ou autre
- Carte client (spéciale) pour les personnes venant chercher elles-mêmes leur commande : 5 % de cashback / autres remises / avantages, etc. sont accordés sur le chiffre d'affaires annuel
- Réductions/rabais pour les personnes venant chercher elles-mêmes leur commande : 2 % de réduction sur facture, 5 % de réduction sur paiement en espèces ou similaire
- Actions uniquement pour les personnes venant chercher elles-mêmes leur commande : des actions spéciales / des rabais de quantité ou autres pour les produits fréquemment demandés par ce groupe de clients
- Promotion (flyer, lettre de motivation, autocollant sur facture, etc.) pour un enlèvement par le client avec les arguments suivants : - pas de frais d'envoi et d'emballage - pas de supplément pour les petites quantités - pas de quantité minimale de commande

Objectif détaillée CI / Texte connaissance de branche : processus de vente / CI 2

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 2

6 points

Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)

Situation initiale

Votre formateur vous a chargé(e) d'encadrer la semaine prochaine un/une stagiaire pendant une journée et de vous préparer à cette tâche.

Tâches

a. Informez le/la stagiaire sur votre entreprise et sur la formation initiale d'employé(e) de commerce CFC à l'aide de moyens d'informations/documents sélectionnés.

Citez deux moyens d'information différents et clairs par thème que vous aurez à disposition la semaine prochaine.

Vous obtenez 0,5 point par moyen correct, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Les solutions doivent être adaptées à la situation initiale et se rapporter à l'entreprise formatrice concrète ainsi qu'à la formation professionnelle initiale d'employé(e) de commerce CFC.
- Propositions de solutions similaires (p. ex. site web de l'entreprise - site web de l'école) seulement 1 x 0,5 point.
- Autres solutions judicieuses possibles

Propositions de solutions

0,5 p. chacune, 1 p. par moyen, total 2 points

<p>Moyens d'information / documentation de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Site web de l'entreprise - Brochure d'information sur l'entreprise - Ligne directrice - Catalogue de produits - Echantillons de produits - Brochure publicitaire - Journal d'entreprise - Brochure d'image - Organigramme - Articles de journaux - Etc.
<p>Moyens d'information / documents formation initiale d'employé(e) de commerce CFC</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Site web école - Site web formation commerciale de base - Brochure de l'école - Site web orientation.ch - Propre plan de formation - Horaire / tableau horaire de l'école - Site web Branche Commerce - DFP Commerce - Dossier de formation - Etc.

Nombre de points obtenus par page

b. Vous guidez le/la stagiaire dans une conversation téléphonique simple : Il/elle peut demander un renseignement à un fournisseur.

Notez les phrases que vous utilisez habituellement pour vous annoncer au début d'une conversation sortante et pour conclure une telle conversation.

Vous obtenez 1 point pour 1 à 2 phrases correctes en rapport avec la situation, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Les phrases doivent se référer à une conversation sortante.
- La mention de l'entreprise / de la personne n'est pas obligatoire
- Des formulations similaires et appropriées sont possibles

Propositions de solutions

1 p. par phrase, total 2 p.

Phrase d'introduction / Début de l'entretien	- XY SA (entreprise formatrice), ZZ (nom du/de la stagiaire..... bonjour Madame / Monsieur.... .
Phrase de conclusion / clôture de l'entretien	- Merci beaucoup pour vos renseignements Madame / Monsieur ... Au revoir !

c. Le/la stagiaire aimerait savoir ce qui plaide en faveur d'un apprentissage dans une entreprise commerciale.

Décrivez, en une ou deux phrases, ce qui vous plaît particulièrement dans le travail au sein d'une entreprise commerciale.

Vous obtenez 2 points pour une description compréhensible en phrases complètes.

Notes de corrections

- Les déclarations doivent se rapporter d'une part à une entreprise commerciale et d'autre part à l'activité commerciale.
- Les déclarations ne sont pas évaluées sur le plan du contenu, pour autant qu'elles se rapportent à la question ci-dessus et qu'elles soient formulées en phrases complètes.
- Description en mots-clés 0.5 points
- Déclarations peu claires / inadaptées déduction 0.5 – 1 point

Propositions de solutions

en phrases complètes max. 2 points

Ce qui me plaît particulièrement,

- la communication avec les clients, le fait d'avoir affaire à différentes personnes, de mener des entretiens de vente, d'utiliser des langues étrangères, de servir les clients ...
- fournir des services, la diversité des tâches, la variété du domaine d'activité, le fait qu'il soit saisonnièrement varié ...
- assister à des visites de fournisseurs / clients, choisir des fournisseurs, évaluer des offres, tout le processus de commande ...
- les produits passionnants, les connaissances acquises sur les produits ...
- l'équipe formidable, l'environnement de travail dynamique, le fait qu'il se passe toujours quelque chose ...
- etc.

Objectif détaillé obligatoire

Tâche / Solution 3

4 points

Objectif évaluateur 1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)

Situation initiale

Vous êtes apprenti dans un grand garage automobile. Votre entreprise formatrice est importateur général pour une marque automobile allemande et fait du commerce sur le marché international. Il est donc indispensable de toujours garder à l'esprit les facteurs d'influence globaux sur l'évolution des prix.

Tâche

Cochez, dans le tableau mentionnant les facteurs d'influence sur l'évolution des prix ci-dessous, au maximum quatre effets corrects pour le garage automobile.

Vous obtenez 1 point par croix correctement placée, soit 4 points au total.

Notes de corrections :

- Seules ces solutions / croix sont possibles
- Seuls les effets sur le garage automobile doivent être considérés (et non l'impact sur la production, le commerce en général ou autre)
- Si plus de 4 croix sont placées, les 4 premières croix sont évaluées, le reste est considéré comme faux

Solution

1 point par croix, max. 4 points

Facteurs d'influence Evolution des prix	Impact sur le garage automobile
Baisse du cours de l'Euro	<input checked="" type="checkbox"/> Entraîne une baisse des prix de revient, car l'euro est plus bas que le franc suisse
	<input type="checkbox"/> Entraîne une baisse des prix de revient, car le dollar américain est plus élevé que le franc suisse
Augmentation des prix des matières premières	<input checked="" type="checkbox"/> Entraîne une augmentation des coûts des matériaux
	<input type="checkbox"/> Entraîne une baisse des coûts des matériaux
Augmentation des coûts de transport	<input type="checkbox"/> Permet d'acheter des quantités plus importantes, pour remplir les moyens de transport
	<input checked="" type="checkbox"/> Entraîne une hausse des coûts d'achat
Augmentation du prix de l'énergie	<input checked="" type="checkbox"/> Entraîne une hausse des prix de vente
	<input type="checkbox"/> Renchérise la production des automobiles
Baisse du pouvoir d'achat du franc suisse	<input checked="" type="checkbox"/> Les clients investissent dans des marques automobiles moins chères
	<input checked="" type="checkbox"/> Moins de voitures achetées

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissance de branche : Calcul & Indicateurs / CI 3

Tâche / Solution 4

6 points

Objectif évaluateur 1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5)

Situation initiale

La société Richard SA produit et vend des composants en métal et en plastique pour l'industrie mécanique et automobile. L'entreprise achète de nombreuses matières premières et produits semi-finis à l'étranger et livre environ 60% de sa production à l'étranger. L'entreprise a donc besoin de réglementations fiables et à long terme pour l'importation et l'exportation.

Tâche

En mai 2021, on a appris que les négociations sur un accord-cadre entre la Suisse et l'UE, qui duraient déjà depuis longtemps, avaient provisoirement échoué.

En tant qu'apprenti(e) du service de vente interne, vous êtes chargé(e) de décrire deux conséquences possibles de l'absence d'accord-cadre pour Richard SA.

Vous obtenez 3 points pour chaque conséquence concrète compréhensible en mots-clés, soit 6 points au total.

Notes de corrections

- Le lien avec la situation initiale doit être clairement établi
- Les solutions peuvent porter sur l'accord-cadre lui-même ainsi que sur les autres accords bilatéraux

D'autres formulations / d'autres solutions sont possibles, pour autant que le lien avec la situation initiale soit reconnaissable.

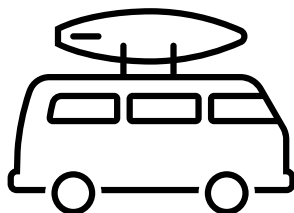
Propositions de solutions

- Perte des tarifs douaniers préférentiels, les produits pourraient ainsi devenir plus chers
- Problèmes d'accès au marché intérieur européen, l'accord sur les obstacles techniques au commerce n'étant plus mis à jour
- La reconnaissance mutuelle des normes de produits n'existe plus, les fournisseurs de l'UE ont de meilleures chances sur le marché européen
- Richard SA pourrait être désavantagée lors de sa participation à des appels d'offres pour des contrats en Allemagne et en France
- En raison de la complexité des processus et des exigences lors de l'exportation (documents, certificats, exigences, etc.), le risque existe que les délais de livraison ne puissent plus être respectés / que l'entreprise ne puisse plus faire face à ses obligations / que les temps d'attente soient plus longs / que le temps de travail consacré aux tâches administratives soit plus important
- L'approvisionnement en matières premières et en produits semi-finis pour Richard SA pourrait être plus complexe et/ou plus coûteux
- Si la libre circulation des personnes est limitée, le recrutement de personnel hautement qualifié sera plus difficile
- Problèmes lors du traitement des données clients de l'UE en raison des différentes législations en matière de protection des données
- La participation à la recherche sur les nouvelles technologies de production et les matériaux améliorés est difficile, voire impossible

Objectif détaillée CI / Texte connaissance de branche : commerce extérieur / CI 5

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1



Travel & Camp SA

Centre de la Sarine

1753 Matran FR

Tel. 026 260 77 22

www.travel-camp.ch, info@travel-camp.ch

Société

Votre entreprise formatrice, Travel & Camp SA, est un magasin spécialisé dans les articles de voyage situé au centre de Matran.

Répartis sur quatre étages, les clients y trouvent des produits généraux du domaine du voyage tels que des valises, des sacs à dos et des sacs, ainsi que les accessoires adaptés tels que des cadenas, des rubans et des pendentifs pour valises.

En outre, Travel & Camp SA dispose d'un large assortiment dans le domaine du camping, qui va des tentes et des sacs de couchage aux accessoires de cuisine et à l'éclairage, en passant par le mobilier de plein air.

Situation initiale

Le directeur, Monsieur Patrizio Totti, a décidé au début de l'année d'élargir son assortiment avec un nouveau groupe de produits : Articles de randonnée/trekking. Le choix des articles a été défini et les commandes sont en cours.

La prochaine étape pour Monsieur Totti sera de recruter une force de vente supplémentaire à 80%, spécialisée dans la randonnée/le trekking.

Tâche / Solution 5

10 points

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

Situation initiale

Pour le poste nouvellement créé, Monsieur Totti a déjà pris quelques notes pour la description de l'emploi.

Tâches

a. Monsieur Totti vous demande de compléter le tableau en ajoutant un autre critère pertinent dans la colonne de gauche et en insérant des formulations concrètes dans toutes les cases vides de la colonne de droite.

Vous obtenez 1 point par champ judicieusement rempli sous forme de mots-clés, 2 points pour le profil d'exigences, soit 6 points au total.

Notes de corrections

- Intitulé du poste : autres formulations possibles, si elles sont pertinentes
- Taux d'occupation : seule réponse possible (→ situation initiale cas !)
- Profil d'exigences : 0,5 point par aspect pertinent, au maximum 2 points ; si la langue est mentionnée, l'allemand est obligatoire.
- Des formulations différentes sont possibles si elles sont pertinentes

Propositions de solutions

Centre de coûts / service	002 / Vente	
Titre du poste	Collaborateur/trice de vente, gestionnaire du commerce de détail Spécialiste de vente dans le domaine de la randonnée/trekking	1 p.
Taux d'occupation	80 %	1 p.
Tâches/responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil professionnel à la clientèle dans le domaine de la randonnée/du trekking • Vente active dans le domaine de la randonnée/trekking • Gestion de l'assortiment randonnée/trekking • Gestion générale des ventes 	
Poste supérieure	Le/la responsable des ventes	
Poste subordonné	Aucun	
Pouvoir de signature	Aucun	
Profil d'exigences	<ul style="list-style-type: none"> • Formation achevée dans la vente/le commerce de détail • Au moins deux ans d'expérience professionnelle • Connaissances approfondies dans le domaine de la randonnée/trekking • Très bonnes connaissances de l'allemand, connaissances de l'anglais et du français un avantage, (connaissances de l'italien) • Plaisir à vendre, communicatif, orienté vers le client • Esprit d'équipe 	max. 2 p.
Bande salariale (100%)	CHF 4'500 – 5'500 (par mois x 13)	2 p.
Remplacement	Par le/la responsable des ventes	
Buts	Chiffre d'affaires mensuel d'au moins 8000 CHF	

Nombre de points obtenus par page

b. Sur la base de la nouvelle description du poste, Monsieur Totti a rédigé une annonce. Il réfléchit à l'endroit où publier l'annonce d'emploi.

Sélectionnez deux canaux/lieux dans le tableau ci-dessous. Indiquez pour ces deux canaux/lieux un avantage et un inconvénient qu'ils auraient en cas de publication par Travel & Camp SA. Chaque avantage ou inconvénient ne peut être cité qu'une seule fois.

Vous obtenez 1 point par avantage et inconvénient compréhensibles (en quelques mots), soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Avantages/inconvénients trop similaires seulement 1 x 1 point
- Autres réponses pertinentes possibles

Propositions de solutions

Canal / Lieu	Avantage 1 p. chacun	Inconvénient 1 p. chacun
Internet	Placement ciblé possible ; Modèle prêt à l'emploi disponible ; Rapidement réalisable	Selon le média, faible portée/attention ; Selon le média, coûts d'insertion
Presse écrite	Placement ciblé possible ; modèle prêt à l'emploi existant, rapide à mettre en place	Selon le média, portée/attention faible ; Frais d'insertion
Médias audio-visuels	Grande portée	Relativement cher ; La production prend du temps
Information personnelle	Gratuit ; approche ciblée/pas de perte de diffusion ; directement/rapidement réalisable	Manque d'objectivité
Intermédiaire	Pas de présélection personnelle nécessaire	Commissions d'intermédiaire

Objectif détaillé CI / Texte connaissance de branche : ressources humaines / CI 6

c. Une coopération peut avoir des avantages et des inconvénients. Indiquez à Monsieur Totti deux avantages et deux inconvénients différents qu'une coopération avec l'agence de voyages « Mère Nature » pourrait avoir pour Travel & Camp SA.

Vous obtenez 1 point pour chaque avantage ou inconvénient exprimé en mots-clés, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Réponses trop similaires seulement 1 x 1 point (par exemple, vendre plus d'articles de randonnée, vendre plus d'articles de trekking)
- Les avantages/inconvénients doivent être formulés du point de vue de Travel & Camp SA
- Des formulations différentes sont possibles si elles sont pertinentes

Propositions de solutions

Avantage	1 p. chacun, total 2 p.	Inconvénient	1 p. chacun, total 2 p.
La clientèle de l'agence de voyage pourrait élargir la clientèle de Travel & Camp SA		Si quelque chose se passe mal au sein de l'agence de voyages (par exemple un accident en tournée), le dommage à l'image peut également se répercuter sur Travel & Camp SA	
La coopération pourrait soutenir le lancement du nouveau groupe de produits		La coordination entre les membres pourrait être difficile/perdre du temps	
Augmentation du chiffre d'affaires grâce aux offres combinées		L'agence de voyage pourrait ne pas respecter les accords passés	
Utilisation de synergies, par exemple sous la forme d'économies de coûts (partage des coûts des activités publicitaires)		Une répartition correcte des tâches/coûts pourrait être difficile	
		Dans 12 mois, l'agence de voyages aura disparu, les efforts de coopération ne seront peut-être pas rentables	

Objectif détaillée CI / Texte connaissance de la branche : branche et entreprise I / CI 1

Tâche / Solution 7

12 points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

Entre-temps, Travel & Camp AG a conclu un accord de coopération avec l'agence de voyage « Mère Nature ». Afin de le faire connaître à un large public, une after-work-party commune sera organisée le dernier jeudi du mois d'août sur la place située directement devant les deux magasins

Tâches

a. Monsieur Totti vous demande de réfléchir à des attractions pour cette fête. Pour cela, formulez quatre propositions concrètes.

Vous obtenez 1 point pour chaque proposition pertinente décrite de manière compréhensible sous forme de mots-clés, au total 4 points.

Notes de corrections

- Propositions très similaires (par exemple, distribuer des masques de sommeil, distribuer des bouchons d'oreille) seulement 1 x 1 point
- Proposition sans rapport avec la situation initiale (inappropriée) 0 point
- Proposition sans concrétisation appropriée (« rabais », « give-away ») 0.5 points
- Autres idées / réponses pertinentes possibles

Propositions de solutions

1 point p. proposition, total 4 points

Propositions d'attractions / offres lors de l'after-work party
<ul style="list-style-type: none">- 5% de rabais de fête sur tous les produits de randonnée/trekking ou sur les voyages réservés- Food-Truck avec boissons & snacks pour les visiteurs / bar à apéro/café/bière à la pression- Installer un mur d'escalade- Présentation du dernier trekking organisé par « Mère Nature »- Quiz sur la nature avec des prix de notre propre assortiment, un cours d'escalade, des jumelles ou autres.- Distribuer des give-aways (masques de sommeil, bouchons d'oreille, lampe de poche ou autres)- Roue de la fortune avec des prix (bons d'achat, prix de consolation ou autres)- A partir de CHF 200.00 d'achat, une petite boussole gratuite est offerte- Chasse au trésor dans le centre-ville avec des codes QR- Exposition de photos / cartes postales

b. Pour annoncer l'after-work party, Monsieur Totti vous charge de concevoir un flyer.

Sur la page suivante, créez un dépliant qui contient toutes les informations importantes sur l'after-work party et qui respecte le principe AIDA. Vous pouvez inventer librement les informations que vous ne pouvez pas tirer de la description du cas ou de la situation initiale.

Vous obtenez 8 points pour un flyer complet et intéressant.

Nombre
de points
obtenus
par page

Notes de corrections

- Le flyer doit se référer à la situation initiale
- Répartition des points total 8 points
 - Par phase AIDA prise en compte 1 point, total 4 points
 - Mention correcte de toutes les informations importantes 2 points
(quoi/quand/où/qui, souligné)
Déduction par information manquante / erronée 0.5 point, maximal 2 points
Erreur : Date ne pas jeudi fin août 2023 (vers le 31 août)
Temps ne pas « after-work »
Lieu ne pas Centre de la Sarine à Matran
Autre site internet
 - Impression générale (créativité, efficacité, lien avec la situation de départ, etc.) 1 point
 - Orthographe 1 point
Déduction par faute d'orthographe 0.5 point, maximal 1 point

Autres contenus judicieux possibles

Proposition de solution

Attention

Travel & Camp SA et Mère Nature

0.5

Invitent à



Attention

1 p.

After-Work-Party !

0.5

Réjouissez-vous de profiter
de réductions intéressantes
et d'autres attractions !

Desire

1 p.

Jeudi 31 août 2023,

0.5

18 – 22 heures

Action

1 p.

Centre de la Sarine, Matran

Action

www.travel-camp.ch
www.mere-nature.ch



0.5

Nombre
de points
obtenus
par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissance de branche : Vente & Marketing / CI 2

Tâche / Solution 8

3 points

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

Situation initiale

Plus que deux mois avant l'After-Work-Party ! Cet après-midi, Monsieur Totti a une réunion de préparation chez « Mère Nature ». Il vous demande de dresser une liste des tâches de préparation.

Tâche

Citez 6 tâches différentes qui doivent être effectuées avant l'After-Work-Party.

Vous obtenez 0,5 point pour chaque tâche pertinente et compréhensible, soit 3 points au total.

Notes de corrections

- Idées très similaires (par exemple, commander de l'eau, commander de la bière) seulement 1 x 0.5 point
- Idée sans rapport avec la situation initiale (inappropriée) 0 point
- Autres idées / réponses pertinentes possibles

Propositions de solutions

- Établir un calendrier/programme
- Établir un budget
- Répartir les tâches
- Organiser/commander les repas
- Clarifier quelles autorisations sont nécessaires et les obtenir
- Faire imprimer les flyers
- Fixer et obtenir les prix / give-aways etc.
- Réserver les attractions prévues (mur d'escalade, conférence, etc.)
- Organiser le personnel de service/d'assistance
- S'assurer qu'il y a suffisamment de marchandises dans le magasin
- Réfléchir à des adaptations de la surface de vente pendant la fête
- Commander du mobilier pour l'apéritif
- Établir un plan d'intervention
- Inviter le journal local
- Organiser un barrage routier
- Se procurer et mettre à disposition des possibilités d'élimination des déchets (p. ex. poubelles, sacs à ordures)
- etc.

Objectif détaillé obligatoire

Nombre
de points
obtenus
par page

Tâche / Solution 9

8 points

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

Situation initiale

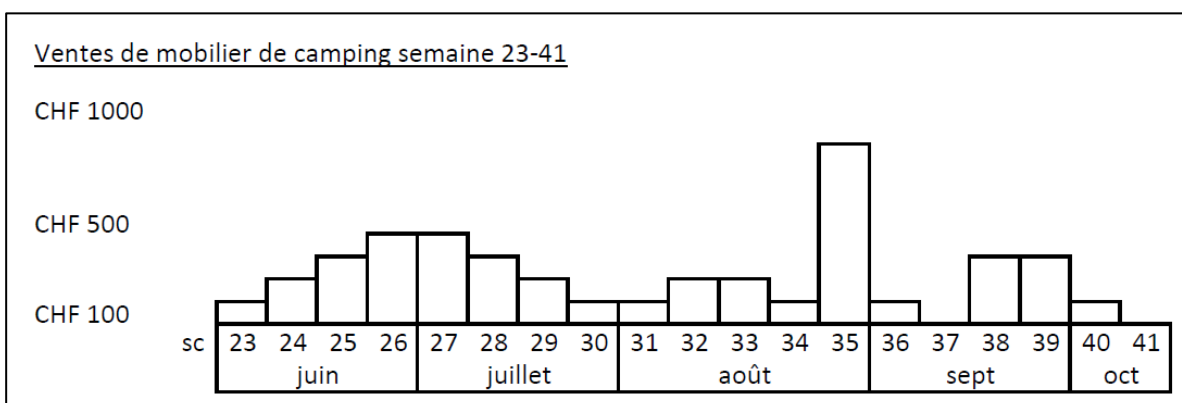
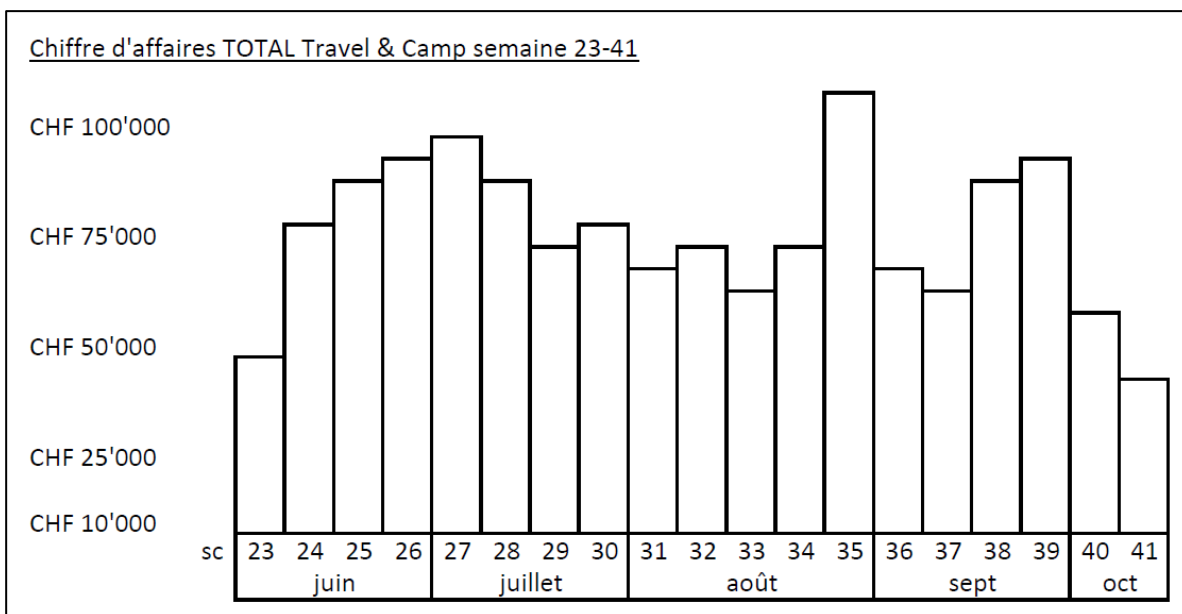
Monsieur Totti se demande depuis longtemps si les meubles de camping doivent rester dans l'assortiment. Ces articles prennent beaucoup de place sur la surface de vente.

Pendant l'After-Work-Party, les meubles de camping ont été placés directement à l'entrée afin de favoriser l'écoulement de la marchandise. Quelques semaines se sont maintenant écoulées depuis la fête. Monsieur Totti a imprimé les chiffres de vente des dernières semaines et vous demande de les analyser.

Tâches

a. Analysez les graphiques des chiffres d'affaires ci-dessous et notez deux résultats sous forme de phrases complètes. Qu'est-ce qui vous frappe ?

Vous obtenez 2 points par résultat pertinent et compréhensible en phrases complètes, soit 4 points au total.



Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 2



Bionatura

Bionatura SA

Route du Cygne 25

1260 Nyon VD

Tel. +41 58 216 50 30

www.bionatura.ch, info@bionatura.ch

Société

Vous suivez une formation commerciale de base chez Bionatura SA à Nyon. Bionatura SA est une entreprise de commerce de gros qui produit et distribue des produits et des services pour le jardin. Elle s'est spécialisée dans différents engrais biologiques, pour lesquels elle est leader du marché dans toute la Suisse.

Le siège principal et l'entrepôt central se trouvent à Nyon VD. S'y ajoutent des succursales à Madiswil BE pour la Suisse alémanique et à Lugano TI pour la Suisse italienne.

Situation initiale

La société Bionatura SA a de grands projets : Elle veut non seulement continuer à développer ses exportations en Europe, mais aussi s'étendre en Amérique du Nord. Votre formatrice Viviana Pitti, responsable de l'approvisionnement, a le projet "Export 2024" sur la table.

**Nombre
de points
obtenus
par page**

Tâche / Solution 10

10 points

Objectif évaluateur 1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5)

Situation initiale

Vous travaillez actuellement à la visualisation du processus d'achat de l'engrais bio pour rosiers R24.

Tâches

a. Insérez 8 étapes de processus dans la représentation graphique ci-dessous, dans le bon ordre dans les différents champs :

- Contrôler la facture
- Programmer / contrôler l'entrée des marchandises, stocker la marchandise
- Procéder au paiement
- Surveiller la commande
- Déterminer la source d'approvisionnement (Sourcing)
- Choisir les fournisseurs / demander des offres
- Déterminer les besoins en marchandise
- Traiter la commande

Pour chaque étape correctement insérée, vous obtenez 0,5 point, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Pas d'autres solutions possibles
- Les termes de la solution doivent pouvoir être clairement attribués
- Formulation par analogie (par ex. "choix du fournisseur") également possible

Solution

1	• Déterminer les besoins en marchandises
2	• Déterminer la source d'approvisionnement (Sourcing)
3	• Choisir les fournisseurs / demander des offres
4	• Traiter la commande
5	• Surveiller la commande
6	• Programmer / contrôler l'entrée des marchandises, stocker les marchandises
7	• Contrôler la facture
8	• Procéder au paiement

Nombre de points obtenus par page

Situations et cas pratiques

Points

b. Le responsable de la production vous signale qu'un code GTIN figurant sur des sacs en plastique pour granulés d'engrais ne peut pas être lu par le scanner.

Le code GTIN (Global Trade Item Number) remplit différentes fonctions dans le flux de marchandises. Enumérez trois avantages du code GTIN pour le flux de marchandises.

Vous obtenez 2 points par utilité concrète et compréhensible exprimés en quelques mots, soit 6 points au total.

Notes des corrections

- Utilité désignée par un terme générique compréhensible / usuel dans la branche
Mentionne uniquement le terme générique (en gras) sans autre description / spécification
seulement 1 point
- Autres solutions possibles en rapport avec la situation initiale

Solutions**2 p. chacun, 6 p. au total**

Adapté au scannage électronique / numérique / lisible avec un lecteur, par ex. dans l'entrepôt / à la caisse, saisie numérique des données / système de stockage numérique possible
Applicable globalement (à l'échelle mondiale) normalisé de la même manière dans le monde entier, obligatoire pour tous les acteurs de la chaîne de valeur.
Identification claire informations déposées claires / identiques / compréhensibles pour tous
Facilitation du flux de marchandises et d'informations / la gestion des marchandises sur l'ensemble de la chaîne de valeur
Simplification de la charge administrative
Soutien sur le chemin du producteur au client final
Traçabilité des biens tout au long de la chaîne de valeur

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche : Achats - Approvisionnement / CI 3

**Nombre
de points
obtenus
par page**

Tâche / Solutions 11

8 points

Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)

Situation initiale

Les sacs plastiques défectueux pour les granulés d'engrais proviennent de la société Emball SA à Renens. En effet, sur les sacs de la livraison du 17 avril 2023, les codes GTIN sont imprimés de manière incomplète et ne peuvent donc pas être lus. Au total, deux palettes sont concernées.

Ces sacs sont nécessaires de toute urgence pour l'achèvement d'une grosse commande. La commande doit être prête à être expédiée pour le vendredi 12 mai 2023 au matin. La charge de travail chez Bionatura pour cette commande est de 4 jours ouvrables entiers ; 1 jour ouvrable supplémentaire est consacré au contrôle final.

Tâche

Votre formatrice vous charge d'envoyer immédiatement un e-mail de réclamation à la société Emball SA (vente@emball-sa.ch). Bionatura attend une livraison immédiate d'étiquettes autocollantes avec un code GTIN lisible, afin de recouvrir les codes GTIN erronés sur les sacs. Indiquez la date à laquelle la livraison de remplacement doit arriver au plus tard chez Bionatura en raison de la grosse commande.

Vous obtenez 8 points pour un e-mail au contenu complet et factuel, sans faute d'orthographe ni de grammaire dans le masque de votre programme de messagerie à la page suivante.

Nombre
de points
obtenus
par page

Notes de corrections

- L'e-mail doit se référer à la situation initiale et à la tâche
- Répartition des points 8 points au total
 - De (achat@bionatura.ch ou similaire) 0.5 points
 - A (vente@emball-sa.ch) 0.5 points
 - Objet pertinent 1 point,
si ne pas formuler de manière claire et précise déduction 0.5 points
 - Formule de politesse/titre de civilité 0.5 points
 - Livré le / produit / quantité 1 point
 - Impression illisible Code GTIN 1 point
 - Livraison d'étiquettes de remplacement, délai au plus tard le 1 point
en cas de calcul erroné (jusqu'à 2 jours avant / après le 04.05.2023) déduction 0.5 points
 - Justification du délai de livraison en raison d'une grosse commande 1 point
 - Confirmation de la date de livraison par e-mail 0.5 points
 - Formule de salutations 0.5 points
 - Entreprise, nom de l'expéditeur, éventl. fonction de l'expéditeur 0.5 points
- Fautes d'orthographe / de grammaire déduction de 0.5 point par erreur,
max. 3 points
- Autres formulations analogues possibles

E-Mail réclamation/ Livraison de remplacement étiquettes - Proposition de solution

 Envoyer	De ...	achat@bionatura.ch / X.Y.@bionatura.ch ou similaire	0.5
	A ...	vente@emball-sa.ch	0.5
	Cc ...	(Pas mentionné dans la tâche)	
	Bcc ...	(Pas mentionné dans la tâche)	
	Concerne	Livraison incorrecte du 17 avril 2023 / livraison d'étiquettes de remplacement	1

Mesdames, Messieurs **0.5**

Le 17 avril 2023, nous avons reçu une livraison de 2 palettes de sacs en plastique pour granulés d'engrais. Malheureusement, le code GTIN sur ces sacs n'est pas lisible par les scanners. **1**

Pour la finalisation d'une grosse commande, nous avons besoin de la livraison d'étiquettes autocollantes avec un code GTIN lisible pour recouvrir les impressions défectueuses au plus tard le jeudi 4 mai 2023. **1**

Veillez nous confirmer immédiatement la prochaine date de livraison possible par e-mail. **0.5**

Avec nos meilleures salutations **0.5**

Bionatura SA

Nom (Apprenti(e) X.Y. achat) **0.5**

Bionatura SA
Route du Cyngé 25
1260 Nyon
+41 588 216 50 30
www.bionatura.ch

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé obligatoire

Tâche / Solution 12

10 points

Objectif évaluateur 1.1.1.1. Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations (C5)

Situation initiale

En vue de l'expansion vers l'Amérique du Nord, la sélection d'autres fournisseurs est à l'ordre du jour.

Pour Bionatura AG, le respect de l'environnement est un critère principal. Bionatura fabrique des produits de haute qualité, c'est pourquoi un standard de qualité élevé des matières premières et une grande disponibilité de livraison sont indispensables. Les deux fournisseurs de la sélection opèrent dans le segment des prix élevés, c'est pourquoi la prise en compte du prix comme critère n'est pas pertinente pour l'évaluation.

Les données suivantes des deux fournisseurs sont connues :

L'éden des produits naturels SA, Allemagne

L'éden des produits naturels SA est une entreprise de taille moyenne avec une clientèle internationale. Elle a des normes élevées ; la certification bio est prévue pour 2024. Actuellement, une installation de production s'est arrêtée, ce qui entraîne des répercussions négatives sur la qualité.

En raison de la chaleur de l'été 2022, le rendement a diminué et la ferme de produits naturels a des difficultés à livrer toutes les commandes dans les délais.

Aucune entrave importante au commerce n'est à prévoir, l'UE et les États-Unis ayant signé un accord commercial.

Cooperazione Naturale Italia SA

La Cooperazione Naturale Italia SA est gérée depuis trois générations par une famille respectée dans une petite ville. L'entreprise est l'un des plus gros employeurs de la région.

La Cooperazione Naturale Italia SA a une clientèle essentiellement nationale, c'est pourquoi il faut éventuellement s'attendre à des difficultés linguistiques.

Les clients apprécient les normes de qualité élevées de l'entreprise. La certification du label bio obtenue l'année dernière contribue à la bonne image de l'entreprise.

Cooperazione Naturale Italia SA dispose en outre d'une entreprise partenaire à la frontière suisse, ce qui se traduit par une grande disponibilité des marchandises.

Tâches

a. Sur la page suivante, établissez une évaluation des fournisseurs sous la forme d'une analyse de la valeur d'usage avec 4 critères d'évaluation judicieux. Pondérez les critères et évaluez les critères au moyen d'une échelle de 1 à 3. Calculez ensuite la valeur d'utilité des deux fournisseurs.

Vous obtenez 7 points au total pour une évaluation des fournisseurs compréhensible, correcte et pertinente.

Notes de corrections

- Élection des critères d'évaluation / pondération
 - **Respect de l'environnement / Qualité / Disponibilité** (ou termes similaires) sont un DOIT avec une pondération élevée (voir situation de départ))
 - **Internationalité / accords commerciaux** comme critères avec une pondération plus faible doivent être évalués de la même manière pour les deux fournisseurs, car ils sont tous deux situés dans l'UE
 - **La barrière linguistique et l'internationalité** peuvent être choisies comme critères avec une faible pondération (pas clairement définies comme importantes dans la situation de départ).
 - **Le prix** n'est pas un critère, car les deux fournisseurs se situent dans le même segment de prix élevé (voir situation de départ).

Nombre
de points
obtenus
par page

- Par **critère** pertinent 0.5 points chacun, total : 2 points
- **Pondération** judicieuse des critères selon la situation de départ, **total 100 %** total 100 % non respecté 0.5 point chacun, total : 2 points déduction 1 point
- **Evaluation** pertinente / compréhensible **Echelle 1-3** (en référence à la description du fournisseur) autre échelle (1-5, 1-6, etc.) 1 point par fournisseur, demi-points poss. Déduction 0.5 points par fournisseur
- **Calcul** correct par offre 0.5 points par fournisseur
- Autres critères / autre pondération / autres évaluations possibles, pour autant qu'ils soient présentés de manière compréhensible / justifiés / en rapport avec la situation initiale et la description du fournisseur

Proposition de solution

Critère	Pondération %	L'éden des produits naturel SA		Cooperazione Naturale Italia SA	
		Evaluation	Calcul points	Evaluation	Calcul points
Respect de l'environnement (label bio, certification ou autres)	35	1	35	3	105
Qualité (normes élevées ou autres)	30	1	30	3	90
Disponibilité de livraison (disponibilité ou autres)	25	2	50	3	75
Internationalité (accords commerciaux, langue)	10	3	30	1	10
Total	100 %		145		280

4 x 0.5 p., total 2 p.

4 x 0.5 p., total 2 p.

1 p.

0.5 p.

1 p.

0.5 p.

b. Recommandez un fournisseur à votre formatrice sur la base des résultats de l'évaluation des fournisseurs. Justifiez votre choix.

Pour une recommandation avec une justification plausible avec 2 arguments en phrases complètes, vous obtenez 3 points.

Notes de corrections

- Meilleur fournisseur de l'analyse de la valeur d'usage : Cooperazione Naturale Italia SA
- Recommandation de l'Éden des produits naturel en fait pas possible ; à cause de l'évaluation et la justification judicieuse et compréhensible et en référence à l'analyse de la valeur d'usage. 2 p.

Propositions de solutions

Recommandation fournisseur 1 p.	Cooperazione Naturale Italia SA
Justification 2x1 p.	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas à prévoir de perte de qualité / de retards de livraison dus à un manque de rendement. - L'entreprise est déjà certifiée par le label bio. - La disponibilité des marchandises est élevée, car ils travaillent avec une entreprise partenaire proche de la frontière suisse. - L'entreprise jouit d'une bonne réputation dans la région.

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissance de branche ; achat – approvisionnement / CI 3

Tâche / Solution 13

4 points

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

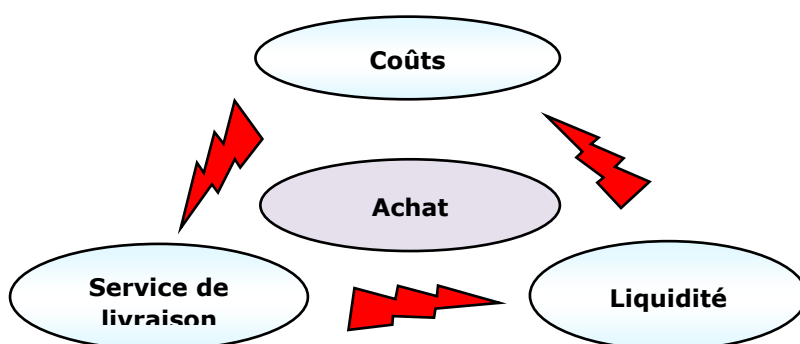
Situation initiale

Dans le secteur de l'horticulture, il est actuellement difficile d'être toujours prêt à livrer. Pour les matières premières destinées aux engrais bio, qui sont achetées à l'étranger, il faut compter avec des délais de livraison pouvant aller jusqu'à deux mois de plus que d'habitude. Dans la mesure du possible, les achats se font en grandes quantités. Dans la planification financière, les liquidités doivent donc être surveillées de près.

Votre formatrice a besoin d'un résumé complet d'objectifs d'achat pour la réunion de la direction. Vous devez l'aider dans cette tâche.

Tâche

Vous connaissez le triangle magique pour l'approvisionnement grâce au cours interentreprises :



Choisissez parmi les 3 conflits d'objectifs ci-dessous 2 conflits qui sont actuellement pertinents pour Bionatura SA et justifiez votre choix.

Vous obtenez pour chaque conflit d'objectifs correctement choisi avec une justification compréhensible en quelques mots 2 points, soit 4 points au total.

Notes de corrections

- Sélection de 2 conflits d'objectifs correspondant à la situation de départ ; seuls les deux conflits justifiés ci-dessous ont un sens dans la situation actuelle
- D'autres formulations par analogie sont possibles
- Mauvais choix / justification : 0 point

Propositions de solutions

Conflit d'objectifs	Justification	
Coûts ↔ Liquidité	Actuellement des goulots d'étranglement dans les livraisons, c'est pourquoi les stocks doivent être augmentés → il en résulte une forte immobilisation du capital et par conséquent une baisse des liquidités	2 p.
Service de livraison ↔ coûts	--	
Service de livraison ↔ Liquidité	Des investissements élevés sont nécessaires pour assurer une qualité élevée dans la livraison aux clients finaux, d'où des coûts plus élevés pour la disponibilité de la livraison et donc des liquidités moindres / plus faibles	2 p.

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé CI / Texte connaissance de branche : Achat - Approvisionnement / CI 3

Tâche / Solution 14

4 points

Objectif évaluateur 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)

Situation initiale

La première expédition de l'engrais bio pour rosiers R24 vers le nouveau client de Los Angeles aux États-Unis est imminente. Normalement, le transporteur maritime utilise la route du canal de Panama.

Tâches

a. Viviana Pitti se demande s'il y aurait aussi un itinéraire qui ne passe pas par le canal de Panama.

Marquez Los Angeles et le canal de Panama sur la carte avec une croix. Dessinez avec une ligne un itinéraire alternatif de fret maritime de l'Europe vers Los Angeles et indiquez la direction du trajet avec une flèche.

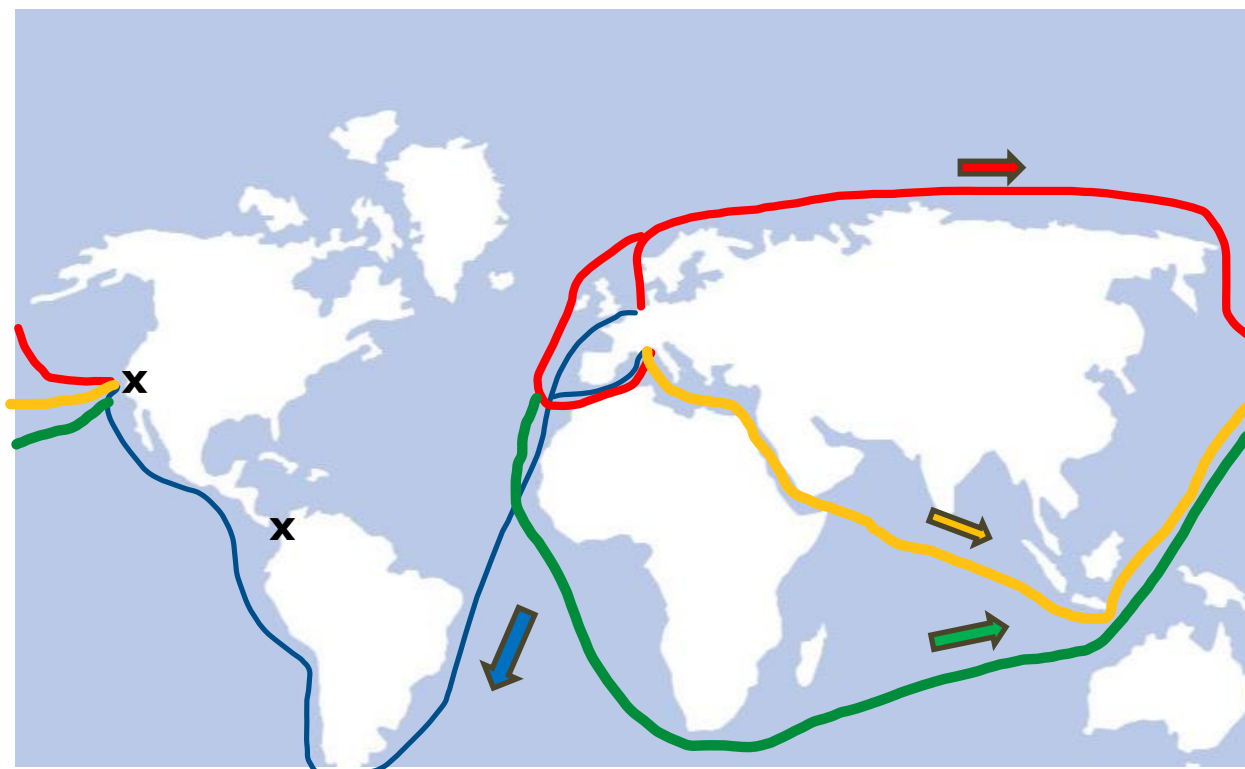
Vous obtenez 0,5 point pour 2 croix correctement placées ; 1 point pour 1 itinéraire de fret maritime alternatif raisonnable, y compris la direction indiquée, soit 2 points au total.

Notes de corrections

- Itinéraire judicieux :
Départ : Port de fret maritime en Europe (Gênes, Rotterdam, Anvers, Hambourg, etc.)
Arrivée : Port de Los Angeles, Californie, États-Unis
- Croix mal indiquée 0 points
- Flèche manquante Déduction 0.5 points
- Voie terrestre 0 points

Passage nord-est incorrect, ne sera pas effectué

Propositions de solutions



Nombre de points obtenus par page

Points

b. Citez deux inconvénients de l'itinéraire alternatif de fret maritime que vous proposez par rapport à l'itinéraire du canal de Panama.

Vous obtenez 1 point par inconvénient correct en mots-clés, soit 2 points au total.

Notes de corrections

D'autres formulations pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

1 p. chacun, total 2 p.

- Prend plus de temps, car le trajet est plus long
- Frais supplémentaires, car plus longtemps en route
- Retard de livraison, donc disponibilité de livraison non garantie
- Baisse de la qualité, car non livrable
- Les commandes doivent être planifiées plus tôt pour compenser la distance de transport plus longue
- etc.

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche : expédition / CI 4

Nombre
de points
obtenus
par page