

**Procédure de qualification pour employé/e de commerce****Situations et cas pratiques****2017 / Série 1**

Nom / Prénom candidat/e: \_\_\_\_\_

Numéro du candidat/e: \_\_\_\_\_

Arrondissement d'examen: \_\_\_\_\_

Entreprise formatrice: \_\_\_\_\_

1. Cet examen écrit est composé de **6 tâches et de 2 études de cas** sur 30 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
29 points	39 points	32 points	<b>100 points</b>
Env. 30 minutes	Env. 50 minutes	Env. 40 minutes	<b>120 minutes</b>

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. Ecrivez vos réponses de façon lisible et faites 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. Ecrivez vos réponses avec **un stylo, un feutre ou une plume de couleur bleue ou noire**.
11. A titre d'aide, vous pouvez utiliser **le classeur des connaissances de la branche** (max. 1 classeur de 7 cm d'épaisseur), le CO / CCS ainsi qu'une **calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer**.

**Nous vous souhaitons bonne chance!**

**Solution 1**

**4 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)**

**Situation initiale**

Les produits et les prestations de service peuvent être achetées aujourd'hui dans les diverses entreprises. L'orientation client et l'orientation de prestations de service font souvent la petite différence pour qu'un client se décide à acheter ou à renouveler une commande auprès de votre entreprise formatrice.

**Tâche**

Sur demande de votre formatrice, préparez un projet d'une fiche d'information pour les collaborateurs de votre entreprise formatrice. La fiche d'information propose pour chaque situation vis-à-vis du client, des formulations professionnelles orientée clients et prestations de service.

**Vous obtenez 1 point pour chaque formulation adéquate décrite en 1 ou 2 phrases, soit 4 points au total.**

**Indications pour les corrections**

- L'orthographe et la ponctuation ne sont pas évaluées
- Les solutions doivent correspondre aux exigences
- Valeur ajoutée visible orientée clients et prestations de service
- Les solutions doivent être formulées de façon très concrète
- Les formulations très communes ou floues donnent 0.5 point (je le fais de suite / bientôt, je verrais ce que je peux faire, je vais transmettre, etc.)
- Les formulations similaires ne comptent qu'une fois
- Solutions correctes avec des mots-clés: 0.5 point
- D'autres réponses sensées sont possibles

**Solutions**

Déclaration précédente	Déclaration orientée clients et prestation de service
Je devrais aller voir au stock.	Si vous patientez un peu, je vais vous chercher le produit au stock. C'est avec plaisir que je vais vous chercher le produit au stock.
Ce produit n'existe plus.	Nous n'avons plus ce produit dans notre assortiment, le produit/modèle qui le remplace s'appelle XY. Nous n'avons plus ce produit dans notre assortiment par contre, à sa place, je peux vous recommander le produit/modèle XY.
Vous avez quand même eu la moitié des produits.	Je suis désolé que vous n'ayez reçu que la moitié des produits que vous avez commandés. Je fais le nécessaire tout de suite pour que les produits manquants puissent vous être envoyés aujourd'hui. Je suis désolé qu'il y ait eu un problème avec cette livraison. Je vois sur la liste des expéditions que les produits manquants vous ont été envoyés hier et vous devriez les recevoir demain matin.
Monsieur X n'est pas là.	Monsieur X n'est pas au bureau en ce moment mais je peux volontiers lui transmettre un message. Monsieur X n'est pas au bureau en ce moment – est-ce qu'il peut vous rappeler dans 10 minutes? Monsieur X n'est pas au bureau en ce moment – est-ce que je peux vous aider?

Nombre de points obtenus par page

**Objectifs évaluateurs / Texte de connaissance de la branche - Conseil & Vente CI 2-6**

## Solution 2

4 Points

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

#### Situation initiale

Vous travaillez en tant qu'employé de commerce à la réception / vente interne dans le garage Lombardo à Delémont. Les employés de commerce de la société peuvent prochainement aménagés dans les nouveaux bureaux rénovés situés en-dessus de la halle d'exposition.

#### Tâche

Vous recevez la tâche d'établir, pour le fournisseur des meubles de bureaux, un plan d'implémentation des bureaux. Dessinez sur la page suivante, à main levée et avec les symboles donnés, une esquisse de la disposition du bureau pour 2 collaborateurs. Marquez les symboles de façon compréhensible.

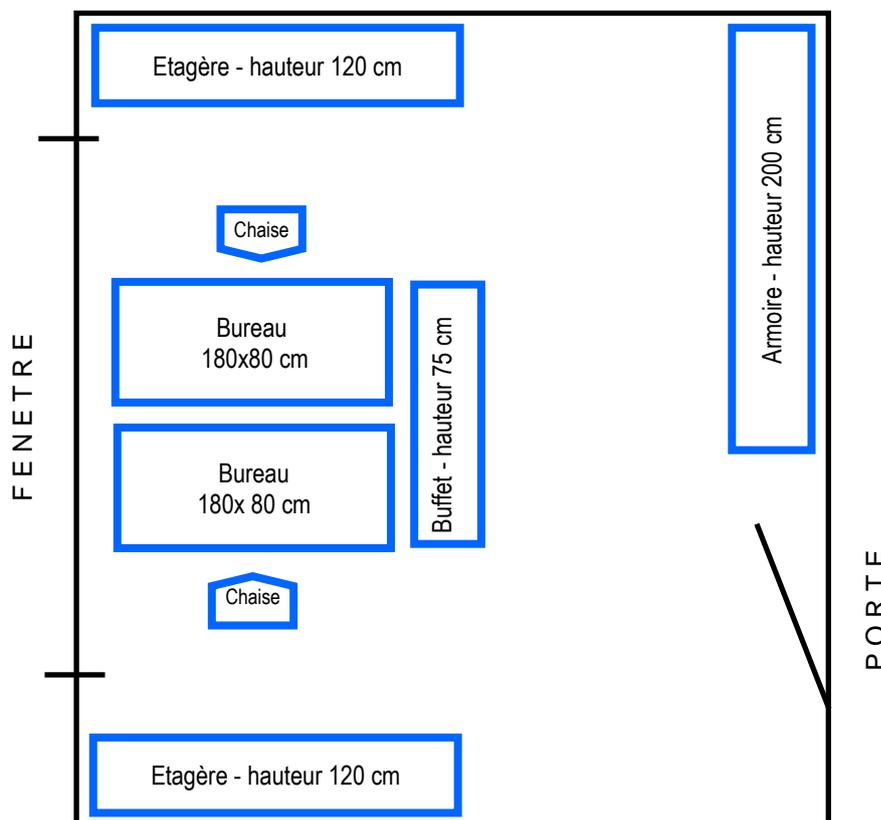
Vous obtenez 0.5 point pour chaque objet placé correctement et de façon ergonomique, soit 4 points au total.

#### Indications pour les corrections

- D'autres solutions sensées ergonomiques que celles décrites ci-dessous sont possibles,
- Incorrects:
  - pas devant la fenêtre et la porte
  - reflets sur l'écran dû à une mauvaise incidence de la lumière (bien: la lumière vient de côté)
  - travailler le dos à la fenêtre (incidence de la lumière!)
  - armoire / étagère qui empêche la communication entre les collaborateurs
  - passage trop étroit ou meuble qui gêne la vue
  - etc.

#### Solution

Pour 2 bureaux, 2 chaises, 2 étagères, 1 buffet et 1 armoire



Nombre de points obtenus par page

Objectifs évaluateurs / CB - Sécurité au travail & protection de la santé / CI 1

### Solution 3

7 Points

#### Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)

#### Situation initiale

Comme instrument pour l'assurance qualité chez FLICFLAC SA, un commerçant d'articles de sport, on utilise un manuel de travail pour les collaborateurs. Ce manuel de travail est régulièrement révisé par le secrétariat de Direction où vous vous trouvez actuellement en tant qu'apprenti.

#### Tâches

Votre formatrice vous demande d'apporter dans le manuel de travail les actualisations suivantes:

- a. La liste des documents publics et confidentiels n'est pas encore complète. Cochez dans la liste si un document est public ou confidentiel.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque croix correcte, soit 4 points au total.

#### Indications pour les corrections

- La solution est unique

#### Solutions

Document	Public (visible pour tout le monde)	Confidentiel (à utilisation interne)
Certificat de salaire personnel		X
Invitation foire	X	
Liste du chiffre d'affaire journalier mai 2017		X
Projet de comptes de résultats		X
Liste de prix revendeurs		X
Description de postes		X
Plaquette de FLICFLAC SA	X	
Extrait du registre du commerce	X	

Nombre de points obtenus par page

- b. Les termes importants pour une société de commerce sont expliqués dans le manuel de travail. Complétez le tableau ci-dessous en introduisant les termes et les explications corrects manquants.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque terme correct, 1 point pour chaque explication correcte en mots-clés, soit 3 points au total.

### Indications pour les corrections

- D'autres explications sensées sont possibles
- La solution est unique

### Solutions

Terme <b>0.5 p. chacun</b>	Explications <b>1 p. chacune</b>
Garantie bancaire	<b>un instrument pour la sécurité des paiements</b> , est établi par la banque de l'acheteur; la banque confirme dans ce document la somme de l'achat qui doit être payée au vendeur
Escompte	Réduction de prix lors de paiement dans un délai déterminé, plus court que le délai habituel
Confirmation de commande	Document qui est établi par le vendeur après réception de la commande et qui contient, entre autres indications, quantité, prix et délai(s) de livraison
Revendeur	<b>Lien entre le commerce de gros et le commerce de détail;</b> achète chez les commerces de gros / producteurs / fournisseurs la marchandise (matières premières, produits semi-finis, produits prêts à la vente) et livre celle-ci à des commerces de détail lesquels vendent la marchandise à des consommateurs finaux

### Objectif évaluateur obligatoire

## Solution 4

3 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

Vous êtes en train de vous préparer pour un cours interentreprises de la Branche Commerce.

### Tâche

Vous devez résoudre la tâche suivante:

«Citez avec des mots-clés pour chaque groupe (voir tableau), 1 mesure concrète qui peut être mise en œuvre sur le sujet de la protection de l'environnement ou de l'utilisation durable des ressources»

Décrivez pour chaque cas (1 mesure et 1 avantage) en une phrase complète. Chaque avantage ne peut être cité qu'une seule fois.

Vous obtenez 1 point pour chaque ligne remplie complètement dans le tableau, soit 3 points au total.

### Indications pour les corrections

- L'orthographe et la ponctuation ne sont pas évaluées
- Uniquement des lignes remplies complètement seront évaluées
- Que des mesures sans avantages = 0 point
- Mesure correcte, avantage en mots-clés, contenu correct = 0,5 point
- Mesure correcte, avantage inapproprié = 0 point
- Mesure et avantage doivent correspondre au groupe
- Même avantage cité dans plusieurs groupes = seulement 1 x 1 point
- D'autres mesures et avantages sensés sont possibles

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

Solutions

Groupe	Mesure	Avantage pour ce groupe
<b>Ménages privés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les mesures pour la diminution des déchets (collecte de papier, compost, recyclage des restes etc.).</li> <li>- Toutes les mesures visant à réduire la consommation d'énergie (électricité, carburants, mazout) et/ou la consommation d'eau (vannes économiques, minuteriers, panneaux solaires pour l'eau chaude, etc.).</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<p>Les ménages privés doivent payer moins de taxes pour les ordures et / ou des sacs poubelles.</p> <p>Je peux économiser des coûts et j'ai plus de moyens pour d'autres besoins.</p> <p>Etc.</p>
<b>Collaborateurs de sociétés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eteindre les lumières dont on n'a pas besoin.</li> <li>- Faire des photocopies recto / verso.</li> <li>- Utiliser des dos de pages vides comme papier de note.</li> <li>- Imprimer les mails uniquement si nécessaire.</li> <li>- Aller au travail avec les transports publics.</li> <li>- Eteindre les appareils électriques dès qu'on ne les utilise plus.</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<p>Si tous les employés utilisent peu de ressources, ceci se traduit par des économies de coûts pour l'entreprise.</p> <p>Avec des économies de coûts d'autres (plus de) moyens libres sont créés pour d'autres buts.</p> <p>Etc.</p>
<b>Sociétés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emballage seulement si nécessaire.</li> <li>- Utiliser des matières premières renouvelables.</li> <li>- Utiliser des matériaux (de production) qui peuvent être réutilisés ou qui peuvent être éliminés en préservant l'environnement.</li> <li>- Utiliser des vannes économiques, des filtres anti-polluants, des isolations.</li> <li>- Utiliser de l'énergie renouvelable, installer des panneaux solaires</li> <li>- Utiliser des carburants à faible pollution.</li> <li>- Faire certifier les produits / les processus de fabrication / les entreprises.</li> <li>- Transports écologiques, camions avec biogaz</li> <li>- Mise en jeu des projets environnementaux (protection des animaux, boisement de forêts, etc)</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<p>Les entreprises qui produisent en économisant des ressources ont une meilleure image auprès du public.</p> <p>Des économies de coûts lors de la production peuvent être répercutées sous forme de prix plus bas.</p> <p>L'image d'une société respectueuse de l'environnement est un avantage sur la concurrence.</p> <p>Des économies de coûts (à long terme) assurent le succès de l'entreprise.</p> <p>Avec moins de consommation, la dépendance de l'approvisionnement diminue.</p> <p>Etc.</p>

**CB - Gestion de la qualité & de l'environnement / CI 3**

## Solution 5

5 Points

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

### Situation initiale

Vous êtes depuis peu de temps responsable dans votre entreprise formatrice des commandes de papiers et d'enveloppes chez le fournisseur Systema Papiers SA. Vous traitez ce processus en partant de l'évaluation des besoins jusqu'à la transmission des factures visées à la comptabilité.

### Tâche

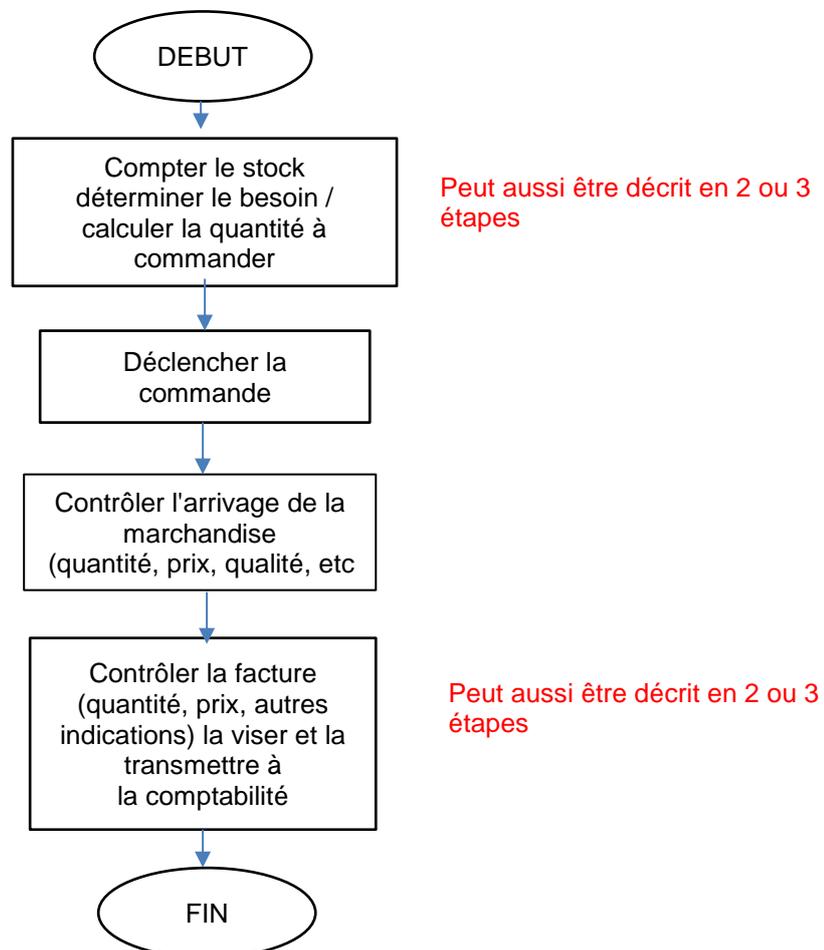
Comme aide lors de la commande, dessinez à la main un diagramme des flux avec 4 à 8 étapes et inscrivez brièvement les étapes individuelles significatives.

Vous obtenez 1 point pour un diagramme des flux correct et 4 points pour les étapes individuelles décrites de façon correcte, soit 5 points au total.

### Indications pour les corrections

- Présentation correcte (choix des symboles, flèches) 1 point, Déduction par faute 0,25 point, déduction maximale 0,5 point
- Appellation compréhensible et sensée des étapes 4 points, Déduction par faute 0,5 point, déduction maximale 2 points
- Faux: demander des offres, vérifier des offres ou similaire – le fournisseur est déjà choisi
- Solution: exemple; des étapes proposées peuvent être divisées, d'autres étapes convenables (p. ex. réclamation chez le fournisseur due à des différences de livraison) sont possibles

### Solution



Nombre de  
points  
obtenus  
par page

CB - Produits & Prestations / CI 2

## Solution 6

6 Points

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

#### Situation initiale

Vous travaillez actuellement dans le département marketing de votre entreprise formatrice. Aujourd'hui, vous vous occupez de la stagiaire Mélanie Ruiz.

#### Tâche

Mélanie doit établir un rapport de stage pour son école. Elle vous demande de l'aide pour remplir le questionnaire de la page suivante.

Vous obtenez 1 point pour chaque réponse correcte avec 1-2 phrases complètes, soit 6 points au total.

#### Indications pour les corrections

- L'orthographe et la ponctuation ne sont pas évaluées.
- Uniquement le produit cité, ne pas répondre aux questions = 0 point
- Réponses avec des mots-clés 0,5 point, si elles sont compréhensibles / correctes
- Les réponses doivent se référer dans tous les cas au produit cité, des réponses semblables comptent comme fausses.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

## Solution

Vous obtenez 1 point pour chaque réponse correcte avec des phrases complètes, soit 6 points au total.

Centre Ecole Secondaire d'Ebmatt

### Rapport de stage: produits

Cite 1 produit concret de ton entreprise de stage et répond aux questions suivantes (avec des phrases entières) en te référant à ce produit.

Produit: *Rubans cadeaux – réponse individuelle sur un produit concret, reconnaissable de l'entreprise formatrice*

D'où vient le produit, où est-ce qu'il est planté / produit / fabriqué?

*Des rubans synthétiques viennent de Chine. Les rubans tissés et des cordes sont produits en Inde.*

*→ par ex. indication d'un pays / d'une région*

Pour quelle clientèle le produit est-il destiné?

*Les rubans sont surtout livrés à des grandes chaînes de magasins. Les privés et par ex. les petits magasins achètent pour leur propre consommation dans le magasin d'usine.*

*→ par ex. consommateurs / utilisateur final ou entreprise, sexe / âge / lieu de domicile / localisation de population / entreprise, d'autres caractéristiques de groupes de clients, etc.*

Quelles caractéristiques a le produit (au moins 2)?

*Il y a toutes sortes de rubans, aussi bien le matériel, les mesures (largeur des rubans, longueur en rouleaux) et les couleurs.*

*→ réponse individuelle, correspondant au produit*

Qu'est-ce qu'une entreprise concurrente dirait au sujet de son propre produit du même type?

*La concurrence revendique que ses produits sont qualitativement meilleurs.*

*→ réponse individuelle, correspondant au produit et à l'entreprise formatrice*

Pourquoi les clients de ton entreprise formatrice de stage devraient acheter ses produits?

*Les revendeurs reçoivent des échantillons des produits tendances bien avant la saison afin qu'il leur reste assez de temps pour commander un assortiment actuel, lequel sera toujours livré en temps voulu.*

*→ réponse individuelle, en relation avec les réponses précédentes*

Quelles prestations supplémentaires sont offertes avec ce produit?

*Grâce à la bonne collaboration avec les fournisseurs, des désirs spéciaux peuvent être pris en considération lors d'assez grandes quantités de commande (couleur, dimension des rouleaux, multipacks, etc).*

*par ex. conseil, installation, entretien, garantie, pièces de rechange, produits supplémentaires, customisation (couleur, dimension, etc.) élimination, service à la clientèle, transformation, emballage, expédition, livraison à domicile, commerce online, financement, etc.*

Nombre de points obtenus par page

**Objectifs évaluateurs / CB - Produits & Prestations/CI 2 // Marketing I –Du commerçant au client /CI 2 // Branche & Entreprise: II – Fonctions & signification du commerce /CI 4**

## Etude de cas 1



Dorfladen 72  
Mühleweg 72  
2500 Bienne

Tél. 032 312 31 12  
Fax 032 312 31 13

[www.72-biel-bienne.ch](http://www.72-biel-bienne.ch)  
[mail@72-biel-bienne.ch](mailto:mail@72-biel-bienne.ch)

### Entreprise

Le "72" est un petit magasin de village dans un quartier à l'extérieur de Bienne. Son assortiment est composé d'articles pour les besoins quotidiens: des produits frais, comme des fruits, des légumes, du pain, des produits laitiers, de la viande, des produits surgelés et d'autres articles d'alimentation ainsi que des articles pour le ménage et pour l'hygiène. De plus, le "72" possède un rayon avec des spécialités de la région qui est connu dans toute la ville de Bienne.

Dans le "72" travaillent le propriétaire Peter Kaufmann, une employée à temps complet et 4 employées à temps partiel ainsi que vous en tant qu'apprenti(e). Votre tâche comme apprenti(e) comprend la collaboration dans l'ensemble de l'administration ainsi que la gestion du coin des spécialités. De temps en temps, vous êtes également porté à travailler dans la vente.

### Situation initiale

Dans le voisinage proche du "72", dans environ trois mois, aura lieu l'ouverture d'un nouveau complexe immobilier, le "Lake View", qui sera composé de bureaux, d'appartements à louer ainsi que d'un kiosque, d'un restaurant italien et d'une garderie d'enfants. Pour les employés, les visiteurs et les habitants de la maison, un parking souterrain leur mettra à disposition des places de parc.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

**Solution 7 / Etude de cas 1 «72»**

**4 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.4.1.1 Marchés et clients dans la branche (C4)**

**Situation initiale**

Peter Kaufmann réfléchit depuis quelque temps sur quelles seront les influences du nouveau complexe immobilier du "Lake View" sur son magasin de village et quelles possibilités pourraient résulter de tout ça.

**Tâche**

Notez 1 chance et 1 risque que le "Lake View" pourrait avoir pour le "72" et justifiez votre réponse avec des mots-clés.

**Vous obtenez 2 points pour une chance sensée avec une justification compréhensible décrite avec des mots-clés et 2 points pour un risque sensé avec une justification compréhensible décrite avec des mots-clés, soit 4 points au total.**

**Indications pour les corrections**

- Si la chance/risque et la justification ne correspondent pas: 1 point par ligne
- d'autres chances/risques et justifications sont possibles, si compréhensibles / se rapportant à la situation initiale
- 0 point: chance/danger n'est pas lié à l'ouverture du « Lake View » (p. ex. Extension de l'assortiment - également possible sans concurrence; Augmentation du personnel due à des ventes supplémentaires - également nécessaire sans concurrence)

**Solution**

<b>Chance pour le «72»</b>	<b>Justification</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de ménage dans la zone</li> <li>- Des sociétés dans les bureaux</li> <li>- Garderie d'enfants / crèche clientèle occasionnelle</li> <li>- Places de parc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de ménages/sociétés signifie plus de clients potentiels pour le "72" donc une croissance potentielle du chiffre d'affaires/ventes</li> <li>- La crèche pourrait apporter une clientèle supplémentaire</li> <li>- Les clients du "72" peuvent utiliser les places de parc du "Lake View"</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>Risque pour le «72»</b>	<b>Justification</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture restaurant</li> <li>- Ouverture kiosque</li> <li>- Places de parc</li> <li>- Nouvel employeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurant/kiosque sont des concurrents; le gens vont manger au restaurant ou ils vont chercher quelque chose à manger au kiosque à la place de venir acheter de l'alimentation chez nous.</li> <li>- Puisque le "72" offre peu de places de parc, les clients vont au "Lake View" et achètent là-bas leur nourriture.</li> <li>- Les employés pourraient migrer vers un employeur du "Lake View"</li> <li>- etc.</li> </ul>

Nombre de points obtenus par page

**CB - Marketing I – Du commerçant au client / CI 2**

**Solution 8 / Etude de cas 1 «72»**

**4 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)**

**Situation initiale**

Peter Kaufmann est persuadé que le personnel qui travaillera dans les bureaux aura le besoin des produits déjà préparé. Pour cette raison il décide d'installer deux fois par semaine à midi un service de livraison avec des sandwiches, des portions de fruits et de légumes ainsi que de la pâtisserie.

Pour que son idée soit un succès depuis le début, il réfléchit à la façon de faire connaître son service de livraison au groupe cible.

**Tâche**

Peter Kaufmann vous demande d'établir une liste avec des idées de publicité pour le service de livraison auprès du personnel de bureau.

Citez, avec des mots-clés, 4 différentes idées concrètes pour que le "72" puisse faire connaître son service de livraison auprès de ce groupe cible.

**Vous obtenez 1 point par idée sensée à l'aide de mots-clés, soit 4 points au total.**

**Indications pour les corrections**

- Les idées doivent se référer concrètement à la situation initiale
- Des idées trop similaires ne donnent que 1 x 1 point (ex. affiche à la porte d'entrée, affiche dans l'ascenseur)
- Des idées disproportionnées sont fausses (par ex. spot à la radio ou TV, annonce dans le journal quotidien, panneaux d'affichage à Bienne, note dans les médias sociaux)
- D'autres formulations sont possibles si elles sont sensées

**Solutions**

- Affiches à la porte d'entrée, ascenseur ou similaire, du complexe immobilier "Lake View"
- Distribuer personnellement des flyers ou mettre dans les boîtes aux lettres, les mettre vers la caisse au "72"
- Faire une dégustation vers l'entrée du complexe immobilier pendant la pause de midi
- Affiche à l'entrée du "72"
- Placer des cartes de commandes à l'entrée du complexe immobilier
- Envoyer une lettre publicitaire aux entreprises du complexe immobilier
- Contacter les sociétés par téléphone et les rendre attentives à l'offre

**CB - Marketing I – Du commerçant au client / CI 2**

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

**Solution 9 / Etude de cas 1 «72»**

**14 Points**

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

**Situation initiale**

Il y a déjà quelques sociétés et familles qui ont aménagé dans le complexe immobilier. Peter Kaufmann aimerait commencer le plus tôt possible avec son service de livraison à midi. Il a besoin tous les lundis et jeudis de 10 h à 14 h d'un employé supplémentaire. Cette personne prendra en charge la préparation des produits ainsi que la livraison avec un chariot.

**Tâches**

- a. Peter Kaufmann établi un descriptif du poste pour cet employé et vous demande de lui donner un coup de main. Complétez les notes établies par Monsieur Kaufmann en ajoutant, pour les 3 paragraphes manquants, des formulations concrètes avec des mots-clés.

**Vous obtenez 2 points pour chaque complément sensé à l'aide de mots-clés, soit 6 points au total.**

**Indications pour les corrections**

- Descriptif du poste: terme sans spécifier une charge de travail
- Tâches: aspect préparation/aménagement 1 point, livraison 1 point
- Profil exigé: par aspect sensé 0.5 point, 2 points au maximum
- D'autres formulations sont possibles si elles sont sensées

**Solution**

**DESCRIPTION DU POSTE**

La description du poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparateur / Livreur à 20%</li> <li>- Cuisinier/livreur (8 heures par semaine) <span style="float: right;">2 P.</span></li> <li>- Collaboratrice à 20 %</li> <li>- Personnel temporaire, aide pour la livraison, aide à 20%</li> </ul>
Supérieur	Propriétaire, Peter Kaufmann
Subordonné	personne
Remplaçant	Est remplacé par le propriétaire Remplaçant de: --
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation des sandwiches selon recette <span style="float: right;">}</span></li> <li>Préparation des bols de fruits et légumes selon instructions <span style="float: right;">}</span> <span style="float: right;">1 P.</span></li> <li>Livraison des commandes (à pied avec un chariot) <span style="float: right;">1 P.</span></li> </ul>
Pouvoir de signature	Aucun
Exigences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir du plaisir à la préparation de mets</li> <li>- Orienté service, avoir du plaisir à la vente</li> <li>- Bonnes connaissances orales de l'allemand et du français, d'autres langues sont un avantage, capacité à communiquer</li> <li>- Mobile, être en bonne santé / fit</li> <li>- Des manières exemplaires</li> <li>- Fiable, efficace, ordonné, ponctuel, flexible <span style="float: right;">0.5 p.chacun</span></li> <li>- motivé, discipliné <span style="float: right;">max. 2 p.</span></li> <li>- habitué à travailler dans d'absolues conditions d'hygiène</li> <li>- disponible pour les horaires fixés</li> <li>- etc.</li> </ul>

Nombre de points obtenus par page

- b. Basé sur le descriptif du poste, Monsieur Peter Kaufmann a publié dernièrement une annonce d'un poste de travail sur un portail internet dédié à l'emploi.

Après avoir étudié les candidatures reçues, Monsieur Peter Kaufmann a encore deux dossiers dans sa sélection restreinte:

	Monsieur Paul Meyer	Monsieur Stéphane Blanc
Adresse	Feldstrasse 17 2500 Bienne	Gemeindestrasse 26 2576 Lüscherz
Téléphone	032 328 16 30	079 257 13 12
E-Mail	<a href="mailto:paul.meyer@bluewin.ch">paul.meyer@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:st.blanc@yahoo.com">st.blanc@yahoo.com</a>
Date de naissance	7 juillet 1952	2 février 1997
Nationalité	CH	F
Etat civil	Divorcé	Célibataire
Formation et formation continue	CFC de cuisinier (1972) Chef de cuisine diplômé (1983)	Maturité (2014) Etudes de psychologie (depuis 2015)
Activité professionnelle actuelle	Employé à temps partiel Restaurant Etoile, Bienne	--
Loisirs	Membre des pompiers, Bienne Comité cœur des hommes, Bienne	Gardien au FC Täuffelen, 1ère équipe

Comme préparation des deux entretiens de présentations avec les deux candidats, Monsieur Kaufmann vous a demandé de lire les deux curriculum vitae et de lui faire part de votre évaluation.

Citez dans le tableau de la page suivante, par candidat et avec des mots-clés chaque fois 1 argument qui est en faveur et un argument qui est en défaveur de l'engagement de ce candidat. Les justificatifs de votre point de vue doivent être formulés avec des phrases complètes. Chaque argument ne peut être utilisé qu'une fois.

**Vous obtenez 0.5 point pour chaque argument sensé formulé avec des mots-clés et 1.5 points pour chaque justificatif compréhensible formulé avec des phrases complètes, soit 8 points au total.**

Vous obtenez 0.5 point pour chaque argument sensé formulé avec des mots-clés et 1.5 points pour chaque justificatif compréhensible formulé avec des phrases complètes, soit 8 points au total.

**Indications pour les corrections**

- Justificatif en mots-clés: déduction 0,5 point
- Des arguments/justificatifs très similaires comptent qu'une fois; par ex. langue: connaissance du français bien; connaissance de l'allemand bien, probablement connaissance insuffisante de l'autre langue
- D'autres formulations sont possibles, si elles sont sensées

**Solutions**

Paul Meyer

	<b>Argument 0.5 p. chacun</b>	<b>Justificatif 1.5 p. pour chaque phrase</b>
<b>+</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieu de domicile Bienne</li> <li>- Métier de cuisinier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il habite directement en ville et peut ainsi arriver rapidement à la place de travail.</li> <li>- Sa formation en tant que cuisinier est une bonne condition préalable pour la préparation des aliments.</li> </ul>
<b>-</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Âge</li> <li>- Membre des pompiers</li> <li>- Un autre job à temps partiel</li> <li>- Sous-utilisation des compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il partira à la retraite dans au plus tard 2 ans et une nouvelle personne devra être trouvée. En tant qu'employé plus âgé, il gagne plus / il faut payer plus de cotisations sociales.</li> <li>- Il est possible que pendant le temps de travail il soit appelé à faire des interventions.</li> <li>- Les horaires pourraient se chevaucher avec ceux du "72".</li> <li>- Le candidat est chef de cuisine diplômé et ainsi trop peu sollicité pour les simples plats du « 72 »</li> </ul>

Stéphane Blanc

	<b>Argument 0.5 p. chacun</b>	<b>Justificatif 1.5 p. pour chaque phrase</b>
<b>+</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etudiant</li> <li>- Natel</li> <li>- Gardien</li> <li>- Age</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il pourrait vraiment avoir besoin de ce revenu d'appoint et de ce fait travailler d'une façon fiable.</li> <li>- Grâce au natel, il est toujours atteignable s'il y a une urgence ou une situation spéciale.</li> <li>- En étant membre d'un club sportif, on peut présumer qu'il est sportif et de ce fait en bonne forme physique pour faire les livraisons.</li> <li>- Il apporte une bouffée d'air frais et connaît les besoins des clients plus jeunes Il est jeune, sans formation et ainsi, les frais de salaires seront moins élevés.</li> </ul>
<b>-</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nationalité F</li> <li>- Etudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il pourrait être possible qu'il ait des lacunes en allemand en raison de sa nationalité. Il est concevable qu'il change d'université pendant ces études et que nous devions chercher quelqu'un de nouveau. Il est possible qu'il soit débordé/submergé entre le job et les études et qu'il donne son congé après peu de temps</li> </ul>

Nombre de points obtenus par page

**Solution 10 / Etude de cas 1 «72»**

**8 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)**

**Situation initiale**

Peter Kaufmann a eu hier les deux entretiens d'embauche et son choix s'est porté sur Paul Meyer. Vous devez écrire aujourd'hui une lettre à Stéphane Blanc en lui disant que votre choix s'est porté sur un autre candidat et l'informer que vous lui renvoyez son dossier de candidature.

**Tâche**

Rédigez sur la page suivante, la lettre pour Stéphane Blanc avec la réponse négative. Les informations que vous ne trouvez pas dans la situation du départ ainsi que dans les tâches précédentes de cette étude de cas peuvent être inventées librement.

**Vous obtenez 8 points pour une lettre commerciale correcte, sans fautes et complète pour une réponse négative.**

**Indications pour les corrections**

- La lettre (avec la réponse négative) doit se référer à la situation initiale décrite.
- Distribution des points
  - Indications soulignées de la situation initiale / des tâches précédentes
  - *Entête (expéditeur, destinataire, date, concerne)* 2 points;  
Indications manquantes respectivement fausse, déduction chaque fois de 0,5 point, max. 2 points
  - Phrase d'introduction 1 point
  - Phrase de refus 1 point
  - Citation de la raison respectivement possibilité pour prise de contact 1 point
  - Mention des documents de candidature en annexe 1 point
  - Phrase finale 1 point
  - *Formulation des salutations et indication du soussigné* 1 point
- Déduction par faute de grammaire / faute d'écriture 0,5 point, max. 2 points
- D'autres formulations sont possibles

**Solution**

<p><u>Dorfladen 72</u> <u>Mühlweg 72</u> <u>2500 Biel</u></p> <p>7 juin 2017</p> <p>Monsieur <u>Stéphane Blanc</u> <u>Gemeindestrasse 26</u> <u>2576 Lüscherz</u></p> <p><b>Votre candidature "Employé préparateur/livreur à 20 %"</b></p> <p><u>Monsieur Blanc</u></p> <p>J'ai eu le plaisir de faire votre connaissance hier. Je vous remercie pour l'agréable entretien. J'ai ressenti que vous avez déjà étudié de manière approfondie la place vacante. Néanmoins, je me suis décidé pour un autre candidat qui a déjà de l'expérience dans le domaine gastronomique. Si vous désirez avoir un feedback détaillé, vous pouvez sans autre me contacter. Je vous renvoie vos documents de candidature en annexe. Je vous souhaite le meilleur pour vos études ainsi que pour votre avenir. Meilleures salutations</p> <p><u>P. Kaufmann</u> <u>Propriétaire</u></p>	<p>0.5 p. de déduction/faute de langue, max. 2 p.</p> <p>2 points, déduction par éléments manquants 0.5 point, max. 2 points</p> <p>1 p. introduction</p> <p>1 p. refus</p> <p>1 p. raison/cont.</p> <p>1 p. renvoi doc.</p> <p>1 p. fin</p> <p>1 p. salut/signat.</p>
--	--

**Objectifs évaluateurs obligatoires**

**Solution 11 / Etude de cas 1 «72»**

**6 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (K4)**

**Situation initiale**

En peu de temps, il y a déjà beaucoup de clients qui commandent régulièrement leur repas de midi chez "72".

A l'instant, un monsieur en complet entre au "72" et il semblerait qu'il ne soit pas content. Il tient dans sa main un sandwich entamé et il commence tout de suite à réclamer. Des morceaux d'avocat se trouvent dans son sandwich malgré qu'il ait précisé, lors de sa commande, qu'il désirait un sandwich végétarien, sans avocat car il y est allergique.

**Tâche**

Expliquez la procédure pour cette réclamation sur la base du procédé à six étapes:  
Nommez dans le tableau ci-dessous les étapes respectives et décrivez pour chaque étape comment vous réagiriez concrètement dans le cas décrit ci-dessus.

**Vous obtenez 1 point pour chaque ligne remplie correctement et compréhensible, soit 6 points au total.**

**Indications pour les corrections**

- Des étapes concrètes sans rapport à la méthode: 0,5 point, si la solution est correcte
- Des étapes concrètes sans rapport à la situation initiale: 0 point
- Que l'étape citée sans description: 0 point
- Un autre ordre des étapes est possible si décrit d'une façon compréhensible / sensé dans le contexte
- D'autres procédures spécifiques appropriées sont possibles

**Solution**

Etape	Procédure concrète pour la réclamation ci-dessus
1 Voir - percevoir	Je salue le client, je me concentre sur lui
2 Ecouter - comprendre	J'écoute attentivement, je laisse le client finir ses phrases, je me renseigne, je prends éventuellement des notes, j'essaie d'apprendre le maximum possible de détails importants: quand et chez qui la commande a-t-elle été passée, à qui a-t-il communiqué l'allergie aux avocats ?
3 Regretter – chercher des solutions	J'exprime mes regrets pour cet incident, je reprends le sandwich et je lui redonne l'argent; je regarde si je peux lui offrir de suite une alternative, j'offre au client un bon pour un nouveau sandwich, j'assure le client que nous allons examiner les notes des commandes et les processus en interne pour qu'un tel incident ne se reproduise plus.
4 Décider	Proposition: le client reçoit l'argent pour le sandwich en retour et le prochain sandwich sera offert par la maison (établir un bon)
5 Agir	Je redonne l'argent au client, j'établis un bon et je le donne au client.
6 Remercier	Je remercie le client d'avoir passé et de nous avoir fait prendre conscience du problème.

**Objectifs évaluateurs / CB - Conseil & Vente: Traitement des réclamations / CI 5**

Nombre de points obtenus par page

**Solution 12 / Etude de cas 1 «72»**

**3 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.3.2.1 Gestion de la qualité (C2)**

**Situation initiale**

Vous avez très bien travaillé sur le processus de réclamation du client: le client a été satisfait quand il a quitté le "72" et il vous a assuré qu'il allait commander aussi à l'avenir ses sandwiches au "72".

En tant qu'apprenti de la branche commerce vous savez que le cas n'est pas liquidé ainsi. Vous voulez trouver la base du problème et vous rassurer qu'un tel incident ne se reproduise plus.

**Tâches**

- a. Citez une cause concrète possible qui pourrait expliquer pourquoi le sandwich végétarien du client contenait des avocats, malgré que le client n'en voulait pas.

Vous obtenez 1 point pour une cause possible compréhensible formulée avec une phrase entière.

**Indications pour les corrections**

- La cause doit être concrète et réaliste, elle doit se référer à la situation initiale, autrement 0 point, par ex.
  - Il y a eu une confusion – où exactement? Pas assez concret
  - L'erreur était chez nous, au "72" – pas assez précis
- Causes en mots-clés déduction 0,5 point
- L'orthographe et la ponctuation ne sont pas évaluées
- D'autres causes compréhensibles sont possibles

**Solution**

**Cause possible pour l'erreur**

- Le client, contrairement à ses dires, n'a pas mentionné lors de sa commande qu'il ne voulait pas d'avocat dans son sandwich végétarien.
- Il n'a pas été noté lorsque le client a passé sa commande qu'il ne voulait pas d'avocat dans son sandwich végétarien.
- Par erreur, la mention "sans avocat" a été notée sur un autre bon de commande lorsque le client a passé sa commande.
- Lors de la fabrication du sandwich, la notice qui mentionnait que le client ne voulait pas d'avocat n'a pas été lue.
- Lors de la fabrication du sandwich végétarien, deux commandes ont été confondues.
- Deux sandwiches végétariens ont été confondus lors de l'emballage.
- Lors de la livraison des sandwiches végétariens, ils ont été confondus.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

b. Lors de vos investigations, il s'est avéré que l'erreur s'est produite au "72".

Faites une proposition concrète, à l'aide de phrases entières, de ce qui pourrait être amélioré dans les processus du "72" pour qu'une telle erreur ne se produise plus à l'avenir.

Vous obtenez 2 points pour 1 proposition d'amélioration formulée concrètement et compréhensible.

### Indications pour les corrections

- Proposition d'amélioration compréhensible mais peu développée: 1 point
- Qu'avec des mots-clés 1 point
- L'orthographe et la ponctuation ne sont pas évaluées
- D'autres propositions d'amélioration concrètes et compréhensibles sont possibles

### Solution

#### Proposition d'amélioration concrète pour éviter des erreurs

- Je crée un formulaire de commande avec une bonne vue d'ensemble sur lequel des demandes spéciales peuvent être spécifiées.
- Je rajoute sur le formulaire de commande une ligne pour le traitement (commande notée par..., fabrication faite par..., livrée/apportée par...), sur laquelle les employés impliqués mettent leur visa.
- Vers le bloc de commande il y a une liste avec des ingrédients de sandwich qui sont souvent supprimés par les clients à cause des allergies.
- Je rends tous nos collaborateurs attentifs que lors des prises de commandes les désirs spéciaux des clients doivent être notés proprement.
- Tous les formulaires de commandes avec des désirs spéciaux sont marqués avec une étiquette rouge.
- Je rends Monsieur Meyer attentif qu'avant la fabrication des sandwiches, les notes de commandes doivent être lues plus méticuleusement pour que les demandes spéciales ne passent pas entre les gouttes.
- Je commande des étiquettes autocollantes sur lesquelles on note après la fabrication du sandwich le nom du client et que l'on colle sur l'emballage du sandwich. J'instruis Monsieur Meyer sur ce nouveau processus.
- Etc.

### CB - Gestion de la qualité & de l'environnement / CI 3

## Etude de cas 2



GaUCHO's Beef AG  
Papiermühlestrasse 85  
3014 Bern

Tel. 031 781 11 11  
Fax 031 781 11 12

[www.gauchos-beef.com](http://www.gauchos-beef.com)  
[info@gauchos-beef.com](mailto:info@gauchos-beef.com)



### Entreprise

GaUCHO's Beef SA est une entreprise commerciale qui a été fondée seulement à fin 2016.

Monsieur Gabriel Fernandez est le patron et actionnaire principal de la société. Il a l'intention d'importer de la viande de bœuf depuis l'étranger. Il veut livrer, depuis un stock à Locarno, des petites et des plus grandes entreprises de détail ainsi que des boucheries.

Deux employés (Paul Mürger à Berne et Roberto Politano à Locarno) ainsi que vous en tant qu'apprenti travaillent avec Gabriel Fernandez chez GaUCHO's Beef SA.

### Situation initiale

Vu que son entreprise est encore très "jeune", Gabriel Fernandez doit investir beaucoup de temps pour les budgets, le choix des fournisseurs et l'organisation de stockage.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

**Solution 13 / Etude de cas 2 «Gaucho's Beef AG»**

**6 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)**

**Situation initiale**

Tout d'abord, le choix d'un fournisseur de viande adapté est la première priorité pour Gabriel Fernandez. Dans sa sélection restreinte, se trouvent un fournisseur d'Australie et un fournisseur d'Argentine.

Monsieur Fernandez vous demande de calculer les prix de revient pour les deux fournisseurs. Les frais de douane sont de CHF 17.00 par 100 kg pour les deux pays.

Les indications suivantes sont connues pour le calcul du prix de revient:

Indications	Australie	Argentine
Prix par tonne	CHF 7'000.00	CHF 6'500.00
Rabais	15 %	10 %
Escompte	2 %	1 %
Coûts d'achats	CHF 555.00	CHF 600.00

**Tâche**

Complétez la calculation du prix de revient pour les deux pays sur la page suivante et arrondissez le résultat à deux décimales. Présentez votre calcul d'une façon compréhensible (indication %, résultats intermédiaires, etc.).

**Vous obtenez 2 points pour le calcul du prix de revient exact, calculé d'une façon compréhensible et 1 point par pays pour le bon chemin de calcul, soit 6 points au total.**

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

**Indications pour les corrections**

- Prix de revient correct (inclus arrondi du résultat à deux décimales): 2 points
- Prix de revient correct, mais l'arrondi manque: 1,5 points
- Solution juste: 1 point
- Faute de calcul / faute de suite:
  - Réflexions correctes (taux % correct etc.), calcul fautive: 1 point
  - Réflexions fausses (taux % faux etc.), calcul fautive: 0 point
- Résultats justes, calcul pas compréhensible: 0 points

	<b><u>Australie</u></b>			CHF
	Prix catalogue du fournisseur par 1000 kg (1 tonne)	100 %		7'000.00
-	Rabais	15 %		1'050.00
=	<b>Facture</b>	85 % → 100 %		5'950.00
-	Escompte		2 %	119.00
=	<b>Paiement</b>		98 %	5'831.00
+	Coûts d'achats			555.00
+	Douane			170.00
=	<b><u>Prix de revient</u></b>			<b>6'556.00</b>

	<b><u>Argentine</u></b>			CHF
	Prix catalogue du fournisseur par 1000 kg (1 tonne)	100 %		6'500.00
-	Rabais	10 %		650.00
=	<b>Facture</b>	90 % → 100 %		5'850.00
-	Escompte		1 %	58.50
=	<b>Paiement</b>		99 %	5'791.50
+	Coûts d'achats			600.00
+	Douane			170.00
=	<b><u>Prix de revient</u></b>			<b>6'561.50</b>

Nombre de points obtenus par page

**CB - Marketing III – Calcul du prix & Indicateurs / CI 3**

**Solution 14 / Etude de cas 2 «Gaucho's Beef AG»**

**10 Points**

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

**Situation initiale**

Gabriel Fernandez connaît maintenant les prix de revient des fournisseurs d'Australie et d'Argentine. Il veut intégrer dans sa décision sur le choix du fournisseur d'autres critères importants.

**Tâche**

Citez à part le prix (ce critère est donné!) trois autres critères importants pour l'évaluation des fournisseurs. Vous obtenez les informations nécessaires sur les fiches des deux fournisseurs.

Déterminer un coefficient de pondération pour vos critères et donnez des notes comprises entre 1 et 6 (6 étant la plus haute, 1 la plus basse) pour chaque critère. Calculez ensuite le nombre de points par critère ainsi que le total du nombre des points par fournisseur.

Décidez-vous, selon vos calculations pour un de fournisseurs et justifiez votre décision à l'aide de une à deux phrases.

**Vous obtenez 3 points pour 3 critères correspondants et leur pondération sensée; 5 points pour les notes données correctes à la situation et pour la calculation correcte du nombre des points, soit 8 points au total.**

**Vous obtenez 0,5 point pour la bonne décision pour un client, pour la justification compréhensible 1,5 points, soit 2 points au total.**

Caractéristiques du fournisseur Australie	Caractéristiques du fournisseur Argentine
<p>Les animaux sont nourris principalement d'herbe à base de soja et d'aliments concentrés. Ils ne sont pas seulement à l'extérieur, mais sont aussi logés dans des écuries. A cause des maladies, souvent les laboratoires cantonaux de la Suisse trouvent des résidus d'antibiotique dans la viande. Pour cette raison, la viande est moins appréciée et souvent d'une qualité inférieure.</p> <p>Le choix pour de la viande de bœuf n'est pas très grand car les australiens préfèrent d'autres sortes de viande.</p> <p>L'itinéraire de transport est long et l'équilibre écologique est de ce fait plutôt négatif. En ce qui concerne la fiabilité des délais de livraison lors des livraisons, des inexactitudes ont été constatées.</p>	<p>La viande de beaucoup de races bovines est de bonne qualité. Les animaux mangent principalement de l'herbe, c'est pourquoi la viande est si appréciée. Grâce aux grandes zones de pâturage d'Argentine, les animaux sont principalement à l'extérieur à l'air frais.</p> <p>La viande vient d'Amérique du Sud et de ce fait, l'itinéraire de transport est un long. Le transport démontre plutôt un équilibre écologique négatif.</p> <p>La livraison se fait dans les délais car souvent un grand volume est importé en Europe et en Suisse.</p>

Nombre de points obtenus par page

**Indications pour les corrections - Tableau d'évaluation des fournisseurs**

- Par **critère** choisi juste: 0.5 point, soit 1.5 points au total  
Critère qui n'est pas démontré par la fiche du client: 0 point
- **Pondération** sensée des critères: total de 1.5 points, points partiels possibles
- **Evaluation** compréhensible par fournisseur 1.5 points, points partiels possibles  
Australie:
  - Note la plus haute (5-6) prix
  - Tous les autres critères (qualité, précision dans les livraisons, équilibre écologique note entre 1 et 3
- Argentine:
  - Note la plus haute (5-6) prix
  - Qualité, précision des livraisons évalué plus haut que l'Australie, équilibre écologique notes entre 1 et 3
- **Calcul** des points correcte par fournisseur: 1 point, autrement 0 point

1.5 p.      1.5 p.      1.5 p.

Critères	Pondération	Australie		Argentine	
		Note	Points	Note	Points
Prix	30	5-6	150 – 180	5-6	150 - 180
Qualité	30	1-3	30 – 90	5-6	150 – 180
Exactitude des livraisons/punctualité	30	1-3	30 – 90	5-6	150 – 180
Bilan écologique/transp./environnem.	10	1-3	10-30	1-3	10 - 30
<b>Summe</b>	100		220 - 390		460 - 570

**Indications pour les corrections - Décision fournisseur**

- Fournisseur choisi juste: 0,5 point, fournisseur faux 0 point
- Justification correcte, adaptée à la calcul / décision fournisseur: 1,5 points, autrement 0 point

<b>Décision fournisseur</b>	0.5 p.
Fournisseur d'Argentine	

<b>Justification de la décision</b>	1.5 p.
Le <b>fournisseur d'Argentine</b> obtient globalement un <b>nombre de points plus élevé</b> . Selon les <b>critères de choix évalués</b> plus haut et de ce fait selon les <b>critères de choix essentiel</b> , il arrive, grâce à des <b>prestations meilleures</b> , à une <b>évaluation nettement meilleure</b> .	

**Objectifs évaluateurs / CB - Marketing II – Du fournisseur au commerçant / CI 3**

**Solution 15 / Etude de cas 2 «Gaucho's Beef AG»**

**3 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)**

**Situation initiale**

Entretemps, Gabriel Fernandez s'est décidé pour un fournisseur et peut importer des grandes quantités. Pour cette raison, il doit agrandir nettement son stock à Locarno. La rotation du stock reste pour le moment identique.

**Tâche**

Monsieur Fernandez aimerait connaître l'impact de l'agrandissement du stock sur l'objectif de stockage si la rotation du stock reste identique. Entrez dans le tableau ci-dessous pour la cible de stockage "haut niveau de service de livraison", si l'agrandissement apporte des avantages ou des inconvénients ou les deux. Justifier votre décision avec des mots-clés.

**Vous obtenez 1 point pour une croix mise correctement dans l'espace "impact".**

**Vous obtenez 2 points pour une justification adaptée et correcte avec des mots-clés, soit 3 points au total.**

**Indications pour les corrections**

- Croix aux deux: 1 point, avec justification correcte (Impact négatif **et** positif): max. 2 points, des points partiels sont possibles
- Croix dans avantage resp. inconvénients: 0,5 point, avec justification correcte (inconvénient = impact négatif **ou** avantage = impact positif): max. 1 point, des points partiels sont possibles
- Pas de croix malgré la justification: 0 point (incompréhensible resp. tâche pas accomplie complètement)
- D'autres justifications sensées et compréhensibles sont possibles

Objectif de stockage	Impact	Justification
<b>Haut niveau de service de livraison</b>	<input type="checkbox"/> Avantage <input type="checkbox"/> Inconvénients <input checked="" type="checkbox"/> Les 2	<u>Avantages:</u> - délais de livraison courts - clients satisfaits - plus de réserves pour des commandes à court terme - possibilité de contrats de livraison fixes à long terme - possibilité d'élargissement de l'assortiment - amélioration de l'image  <u>Inconvénients:</u> - détérioration possible ou vol des marchandises - achats plus importants nécessaires - des clients supplémentaires doivent d'abord être gagnés - Pertes / dépréciations dues à l'expiration des dates d'utilisation des marchandises
<b>Faibles coûts</b>	<input type="checkbox"/> Avantage <input checked="" type="checkbox"/> Inconvénients <input type="checkbox"/> Les 2	- coûts de stockage plus cher dus à des surfaces plus grandes
<b>Faible engagement en capital</b>	<input type="checkbox"/> Avantage <input checked="" type="checkbox"/> Inconvénients <input type="checkbox"/> Les 2	- plus de capital engagé dans des états de stock plus grands

Nombre de points obtenus par page

**CB - Gestion de stock / CI 4**

**Solution 16 / Etude de cas 2 «Gaucho's Beef AG»**

**3 Points**

Objectif évaluateur 1.1.1.5.5 Clauses internationales de commerce (Incoterms 2010) (C3)

**Situation initiale**

Le contrat de livraison a été négocié avec le fournisseur. L'incoterm FOB a été convenu et cette clause a été mise dans le contrat.

**Tâches**

a. Que signifie l'abréviation FOB et quel moyen de transport spécifique est utilisé?

Vous obtenez 0,5 point pour la bonne signification de l'incoterm et 0.5 point pour le moyen de transport correspondant, soit 1 point au total.

**Indications pour les corrections**

- d'autres solutions ne sont pas possibles

**Solution**

FOB signifie ...	Utilisé pour le moyen de transport
Free On Board	Bateau

b. Citez avec des mots-clés 1 avantage et 1 inconvénient que l'incoterm FOB a pour l'acheteur/importateur.

Vous obtenez 1 point pour chaque avantage et inconvénient correct et compréhensible, soit 2 points au total.

**Indications pour les corrections**

- d'autres solutions ne sont pas possibles

**Solution**

Avantage acheteur/importateur	Inconvénient acheteur/importateur
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'a pas d'assurance All Risk (conclure une assurance transport complète)</li> <li>- Il a le contrôle du transport complet</li> <li>- Il a le droit de choisir lui-même son propre transitaire</li> <li>- Jusqu'au chargement sur le bateau (trajet lieu de production – port de bateau), le risque se trouve chez le vendeur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il porte le risque à partir du moment du chargement à bord du navire.</li> <li>- Il doit quasiment payer tous le transport lui-même.</li> <li>- Il doit s'occuper de tous les documents d'importation (documents pour la douane).</li> </ul>

**CB - Expédition / CI 4**

Nombre de points obtenus par page

**Solution 17 / Etude de cas 2 «Gaucho's Beef AG»**

**7 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)**

**Situation initiale**

Gabriel Fernandez a passé aujourd'hui une commande qui n'est pas urgente chez un autre fournisseur au Brésil. La marchandise (de la viande congelée) est prête à être expédiée depuis le fournisseur. Maintenant il faut définir l'emballage ainsi que le moyen de transport et l'itinéraire de transport.

**Tâches**

- a. Remplissez, au nom de Monsieur Fernandez et grâce aux informations reçues dans la situation initiale, le tableau ci-dessous.

Vous obtenez 0,5 point pour la première colonne remplie correctement, 2 points pour l'itinéraire de transport partiel correct, 1 point pour les moyens de transport corrects, 0,5 point pour un emballage sensé et 0,5 point pour 2 risques de transport possibles, soit 5 points au total.

**Indications pour les corrections**

- Première colonne correcte 0,5 point, première colonne avec des fautes 0 point
- Itinéraire de transport partiel: par étape correcte: 0,5 point, total 2 points, autrement 0 point
- Moyen de transport: par moyen de transport adapté 0,25 point, total 1 point, autrement 0 point
- Fret aérien comme moyen de transport 0 point car il y a l'indication "pas urgent".
- Emballage: emballage correct (contenance + containers réfrigérés): 0,5 point, autrement 0 point, uniquement emballage de marchandise 0.25 point
- Risques de transport / dégâts de transport: par spécification correcte 0,5 point, total 1 point, autrement 0 point
- d'autres solutions ne sont pas possibles

	total 0.5 p.	0.5/étape, total 2 p.	0.25/moy, tot. 1 p.	total 0.5 p.	0.5/risque, tot. 1 p.
Marchandise de ... à ...	Itinéraire-de transport	Moyen de transport	Emballage	Risques de transport/-dégâts	
Lieu de départ: Brésil	Entrepôt fournisseur – Port Brésil	Camion réfrigéré	Boîtes en carton	Détérioration Pourriture	
Lieu livraison: Locarno	Port Brésil – Port Rotterdam ou Anvers ou Gênes ou Valence ou Brême ou Le Havre ou Amsterdam ou Marseille ou Hambourg	Bateaux container	ou Boîtes en styropor ou Caisses en bois ou Boîtes en plastique	Dégâts du froid à la marchandise Décongélation des produits par réfrigération insuffisante Dommages à l'emballage pendant le transport (fissures, emballages ouverts, saleté, rupture etc. Perte (partielle) de la marchandise lors du transbordement	
<input type="checkbox"/> Marchandise dangereuse <input checked="" type="checkbox"/> Réfrigéré	Ports européens – Bâle Gare CFF à Bâle ou Locarno	Bateau sur le Rhin ou train ou Camion réfrigéré	<b>Dans un container réfrigéré</b>	Vol de la marchandise Perte de la cargaison	
	Basel Rheinhafen oder Basel Badischer Gare CFF à Bâle ou Locarno – Stock Locarno	(Kühl-)LKW			

Nombre de points obtenus par page

- b. La livraison peut maintenant être donnée au transitaire. Citez quatre informations que le transitaire a besoin pour pouvoir exécuter l'ordre.

Vous obtenez 0,5 point pour chaque information correcte, soit 2 points au total.

**Indications pour les corrections**

- d'autres solutions ne sont pas possibles

**Solution**

<p><b>Informations du donneur d'ordre au transitaire</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Type de produits (inoffensifs ou dangereux)</li> <li>- Volume de transport (m3)</li> <li>- Dimension de la marchandise (longueur x largeur x hauteur)</li> <li>- Poids brut / poids net</li> <li>- Lieu de destination / port de destination</li> <li>- Lieu de la prise en charge / date de la prise en charge</li> <li>- Ev. délai d'arrivée désiré</li> <li>- Incoterms 2010 (EXW, FCA, FOB, FAS, CPT, CIP, CFR, CIF, DAT, DDP, DAP)</li> <li>- Adresse de l'expéditeur / exportateur</li> <li>- Personne de contact expéditeur</li> <li>- Adresse du destinataire / importateur</li> <li>- Personne de contact du destinataire</li> <li>- Adresse de prise en charge / adresse de livraison</li> <li>- Marquage du colis / nombre de colis / emballage</li> <li>- Description de la marchandise</li> <li>- Valeur de l'envoi</li> <li>- Prescription de l'affranchissement</li> <li>- Type d'expédition /manière / façon (Camion, fret maritime, train, fret aérien)</li> <li>- Position tarifaire</li> <li>- Indications concernant le dédouanement</li> <li>- Envoi des documents</li> <li>- Instructions de manipulation (refroidissement, stockage etc.)</li> <li>- Ev. délai d'embarquement selon L/C</li> <li>- Ev. expiration de la L/C</li> </ul>
--	--

**CB - Expédition / CI 4**

Nombre de points obtenus par page

**Solution 18 / Etude de cas 2 «Gaucho's-Beef AG»**

**3 Points**

**Objectif évaluateur 1.1.1.5.2 Douanes/législation douanière (C3)**

**Situation initiale**

L'envoi réfrigéré du Brésil est arrivé à la frontière Suisse.  
Le transitaire chargé par Gabriel Fernandez doit dédouaner la marchandise.

**Tâche**

De quels documents le transitaire a-t-il besoin pour le dédouanement de l'envoi ?  
Citez trois documents possibles.

Vous obtenez 1 point pour chaque document cité correctement, soit 3 points au total.

**Indications pour les corrections**

- d'autres solutions ne sont pas possibles
- réponses incorrectes: les documents de douane (trop généraux), les documents d'importation (trop généraux), le numéro tarifaire, les taux d'imposition, la certification interne, le certificat SGS, décision de taxation TVA / DTT (résultats du dédouanement)

**Solution**

<b>Documents nécessaires pour le dédouanement</b>	<p>Document de transport (B/L=Bill of Lading, T1, T2, T2L, CMR)</p> <p>Facture commerciale (Commercial Invoice), facture pro format</p> <p>Liste de colisage (Packliste, Packing List), bulletin de livraison</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Certificats d'origine (Form A, EUR1, Certificate of Origin), CCM, preuves d'origine, liste d'importation, déclaration en douane d'importation</li></ul>
---	---

**CB - Douanes / CI 5**