

Tâche 1

5 Points

Objectif évaluateur 1.1.3.1.3 Chaîne de valeur ajoutée (C2)

Situation initiale

Entre la fabrication et la vente, la plupart des produits passent par différentes étapes. Au travers de ces étapes de traitement et de finition une chaîne de valeur ajoutée est créée.

Tâche

Sur la base de la fabrication d'un pain, citez dans le tableau ci-dessous les étapes de la chaîne de valeur ajoutée, en partant de la matière première jusqu'au consommateur. Démontrez pour chaque étape quel(s) traitement(s) est (sont) exécuté(s).

Vous obtenez 1 point pour chaque étape de traitement décrite avec des mots-clés, soit 5 points au total.

Etapes de la chaîne de la valeur ajoutée	Traitement de l'exemple du pain

Nombre de points obtenus par page

Tâche 2

6 Points

Objectif évaluateur 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)

Situation initiale

Dans le monde actuel du commerce mondial, les produits couvrent des distances considérables avant d'arriver chez le consommateur.

Le Portugal est le plus grand producteur de liège au monde. Votre entreprise formatrice, la société Corky SA, importe de grandes quantités de liège brut en Suisse et le travaille pour obtenir différents produits en liège.

Tâches

- a. Vous avez besoin de différentes informations pour l'exécution des ordres de transport. Citez, dans le tableau ci-dessous, 2 informations que vous devez obtenir de la part de votre formateur pratique avant de planifier le transport. Pour chacune des deux informations, justifiez pourquoi elle est importante pour la planification.

Vous obtenez 1 point pour chaque information correcte avec des justifications sensées à l'aide de mots-clés, soit 2 points au total.

Information	Pourquoi cette information est nécessaire?
1	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
2	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Points

- b. Vous avez actuellement 2 ordres de transport à exécuter. Pour les commandes ci-dessous, proposez un ou plusieurs moyens de transport ainsi qu'un itinéraire sensé depuis Porto (Portugal) jusqu'à Berne.

Vous obtenez 2 points pour chaque ligne correctement et complètement remplie, soit 4 points au total.

Tâche	Moyen de transport	Itinéraire
1000 kg de liège industriel, délai de livraison de 3 mois		
200 kg de liège premium, livraison urgente		

Nombre de points obtenus par page

Tâche 3

4 Points

Objectif évaluateur 1.1.1.5.4 Risques/instruments de garantie de paiement (C2)

Situation initiale

Andrea Brunner travaille en tant qu'employée de commerce au département des achats de la société Chocolat Findoro. La lecture de différents journaux et illustrés spécialisés fait partie de son travail. Dans le magazine spécialisé "Chocolat Suisse", elle trouve l'article suivant au sujet de la situation du marché des matières premières:

Achat des matières premières pour l'industrie du chocolat

Zürich – La situation sur le marché d'approvisionnement pour l'industrie du chocolat varie beaucoup.

Les prix pour les fèves de cacao ont atteints la semaine dernière un pic temporaire. Ceci est à attribuer au sol sec de l'Afrique de l'Ouest, ce qui implique que les graines perdent en qualité. Une incertitude supplémentaire est causée par la situation politique instable au Nigéria. Les producteurs de cacao sont sans cesse menacés par les milices islamistes et de ce fait sont empêchés de travailler dans les champs. D'un autre côté, en Indonésie, des tempêtes et des inondations ont entraînés des mauvaises récoltes. Il ne faudra donc pas compter sur une détente du cours des fèves de cacao à la bourse dans les prochaines semaines.

Bien que le prix du sucre ait atteint un niveau historiquement bas, il ne peut pas compenser le prix élevé des fèves de cacao. Le Brésil prévoit pour cette année une récolte record pour la canne à sucre. Par conséquent, de grands commerçants prévoient que le prix actuel de 17 cents US par livre tombera encore plus bas, jusqu'à 11 cents US par livre. L'organisation internationale du sucre ISO à Londres estime que la surproduction mondiale atteindra à la fin de la saison 10 millions de tonnes. Seule la situation des prix pour le lait en poudre est stable. La poudre provenant du lait conventionnel est devenue légèrement plus chère mais le prix de la poudre du lait bio a chuté légèrement. Selon les analystes, cette situation devrait rester ainsi à moyen terme.

Tâche

Quels risques d'approvisionnement de matière première pour la production du chocolat sont mentionnés dans cet article? Citez 4 risques.

Vous obtenez 1 point par risque correct cité, soit 4 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 4

10 Points

Objectif évaluateur 1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4)

Situation initiale

En tant qu'apprenti(e) au département des ventes de la société Biohaus SA, vous avez, entre autres, la tâche de la réception et de la transmission des plaintes des clients. Comme vous allez bientôt changer de département, vous êtes invité(e) à transmettre à l'apprenti suivant la bonne procédure pour le traitement des plaintes des clients.

Tâches

- a. Pour qu'une réclamation puisse être traitée rapidement et correctement, une saisie complète et systématique de toutes les données importantes peut vous être d'une grande aide.

Citez 8 informations importantes que vous demandez à vos clients lors d'une réclamation.

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

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- b. Madame Sarrasin, une cliente de longue date, a téléphoné dernièrement et s'est plainte que, peu de temps après l'achat de la farine d'épeautre bio de la marque Sonnenmühle, elle ait trouvé des insectes à farine dans son emballage. Elle a dû jeter 2 emballages de farine d'épeautre ainsi que d'autres emballages commencés avec du maïs, maïzena, lentilles, etc.

Expliquez la procédure dans ce cas sur la base de la méthode des 6 étapes, en inscrivant dans le schéma ci-dessous l'étape correspondante et la procédure concrète pour le cas décrit.

Vous obtenez 1 point pour chaque ligne remplie avec des mots-clés compréhensibles, soit 6 points au total.

Etape	Procédure concrète pour la réclamation ci-dessus

Nombre de points obtenus par page

Points

Tâche 5

6 Points

Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)

Situation initiale

Vous êtes responsable de la gestion du matériel de bureau. Vous venez de recevoir une livraison de la société Burosupport SA. Lors du contrôle d'entrée de la marchandise, vous constatez que vous avez reçu 100 pièces de pochettes d'expédition de format B5 au lieu de 100 pièces de format B4.

Tâche

Sur la page suivante, établissez un mail de réclamation à la société Burosupport SA dans lequel vous les informez sur leur mauvaise livraison et vous leur demandez de corriger le problème.

Vous obtenez 6 points pour une rédaction correcte, sans faute et formulée de façon compréhensible.

Nombre de
points
obtenus
par page

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl



Spielpalast

Spielpalast Sàrl, Kriensergasse 72, 6004 Lucerne

Tél. 041 626 26 13, Fax 041 626 26 14

www.spielpalast.ch, mail@spielpalast.ch

Situation initiale

Votre entreprise formatrice, la société Spielpalast Sàrl, est un petit magasin de jouets spécialisés ayant son siège dans la vieille ville de Lucerne. Elle est spécialisée dans les jeux à domicile: son assortiment se compose d'une multitude de puzzles ainsi que de jeux de sociétés de tous genres comme des jeux de cartes, de dés, etc. De plus, le magasin vend des jouets en bois de haute qualité.

Il y a 3 mois, une succursale d'une chaîne internationale de jouets spécialisés a ouvert ses portes dans la périphérie de Lucerne, ce qui a eu depuis quelques semaines un effet négatif sur le chiffre d'affaires du Spielpalast.

La société Spielpalast ne peut pas rivaliser avec la politique de prix agressive de son nouveau concurrent et a décidé de s'imposer sur le marché avec un autre moyen: avec un service à la clientèle professionnelle – une compétence qui a toujours distingué la société Spielpalast. C'est pour cette raison que la directrice de la société a décidé d'engager pour les après-midi, en plus du personnel de vente existant, une personne qualifiée supplémentaire.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl / Tâche 1

7 Points

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

Situation initiale

Madame Rosa Flückiger, la nouvelle collaboratrice à temps partiel, va commencer à travailler dans 2 semaines. Son contrat de travail doit être établi immédiatement et les préparatifs doivent être faits pour son entrée.

Tâches

- a. Vous vous occupez de l'établissement du contrat de travail de Madame Flückiger. Citez 6 informations qui doivent être mentionnées dans ce contrat de travail.

Vous obtenez 0.5 point par information correcte, soit 3 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

- b. Citez 2 caractéristiques sur lesquelles votre contrat d'apprentissage se différencie du contrat de Madame Flückiger.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque caractéristique correcte, soit 1 point au total.

1 _____

2 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- c. Vous êtes chargé(e) de préparer le 1^{er} jour de travail de Madame Flückiger.
A l'aide de mots-clés, énumérez 3 étapes de travail que vous allez réaliser avant son 1^{er} jour de travail ainsi que 3 points qui doivent impérativement être inclus dans le programme du 1^{er} jour de travail de Madame Flückiger.
Vous obtenez 0.5 point pour chaque activité compréhensible, soit 3 points au total.

	Activités
Avant le 1er jour de travail	<ul style="list-style-type: none"> • • •
1er jour de travail	<ul style="list-style-type: none"> • • •

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl / Tâche 2

12 Points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

Pour entretenir les relations avec les clients existants et pour en attirer de nouveaux, la direction de la société Spielpalast a décidé d'organiser une journée portes ouvertes le dernier samedi du mois d'août.

Tâches

- a. Votre formatrice vous a demandé de recueillir des idées pour la journée des portes ouvertes. Citez 4 attractions/offres que la société Spielpalast pourrait organiser pour cet événement. Soyez attentif à ce qu'au moins une idée soit attractive pour les adultes.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque idée compréhensible, sensée, décrite avec des mots-clés, soit 2 points au total.

1

2

3

4

- b. Il faut concevoir un flyer pour cet événement. Créer sur la page suivante un flyer qui respecte le principe AIDA sur lequel toutes les informations importantes sont contenues. Les informations que vous ne pouvez pas obtenir sur la situation initiale peuvent être inventées librement.

Vous obtenez 8 points pour un flyer complet et avec une création intéressante.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- c. Vous pouvez aller aujourd'hui chercher les flyers à l'imprimerie. Citez 4 moyens/lieux où vous allez distribuer ces flyers aux gens.

Vous obtenez 0.5 point par moyens/lieux de distributions sensés, soit 2 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl / Tâche 3

4 Points

Objectif évaluateur 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

Situation initiale

Madame Flückiger a déjà pu prendre une première commande relativement importante: la crèche située dans les environs va être agrandie et elle a besoin d'acquérir des jouets en bois supplémentaires. Vous avez la mission de mener à bien cette tâche.

Tâches

- a. Citez 4 étapes de travail qui sont à faire depuis l'entrée de la commande jusqu'à la fin du processus de vente.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque étape de travail correcte, soit 2 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

- b. Citez 4 documents qui doivent être établis par la société Spielpalast Sàrl pour le déroulement de ce processus.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque document correct cité, soit 2 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl / Tâche 4

5 Points

Objectif évaluateur 1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2)

Situation initiale

La direction de la société Spielpalast a demandé à ses collaborateurs de lui faire part de leurs propositions et idées sur la manière dont la société Spielpalast devrait agir par rapport à la présence de la nouvelle succursale d'une chaîne internationale de jouets spécialisés.

Tâches

- a. Citez – à part le prix qui est déjà mentionné dans la situation initiale – 3 autres critères qui différencient les commerces spécialisés des commerces de spécialités. Pour chaque critère, décrivez également, à l'aide de mots-clés, les caractéristiques dans le commerce spécialisé.

Vous obtenez 1 point pour chaque critère cité avec une description compréhensible, soit 3 points au total.

Critères	Description dans le commerce spécialisé
1	
2	
3	

Nombre de points obtenus par page

Points

- b. En raison de la situation concurrentielle, la directrice de la société Spielpalast se demande s'il serait utile de prolonger les heures d'ouverture du magasin: du lundi au vendredi jusqu'à 20h00 à la place de 18h30 et le samedi jusqu'à 18h00 à la place de 16h00.

Citez, chaque fois un avantage et un inconvénient pour une telle prolongation des heures d'ouverture pour la société Spielpalast.

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

<p><u>Avantage</u> pour des heures d'ouverture plus longues du magasin Spielpalast</p>	
<p><u>Inconvénient</u> pour des heures d'ouverture plus longues du magasin Spielpalast</p>	

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl / Tâche 5

6 Points

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

Situation initiale

A la suite de la proposition de plusieurs employés, l'assortiment du domaine « Outdoor » va être élargi dès le printemps prochain: des jeux de loisirs bien connus pour le jardin comme des balles, des jeux de ballons, des pistolets à eau, des cordes à sauter, etc. enrichiront l'assortiment.

Tâche

Afin de choisir un fournisseur adéquat, la directrice a établi un catalogue de critères pour l'évaluation. Elle déjà noté ses exigences pour le critère "prix" (voir le tableau ci-dessous). Citez 4 autres critères pour l'évaluation des fournisseurs et décrivez pour chaque critère les exigences concrètes de la société Spielpalast.

Vous obtenez 1.5 points pour chaque critère sensé avec une exigence correspondante, soit 6 points au total.

Critères	Exigences concrètes de la société Spielpalast
Prix	Longs délais de paiement

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl / Tâche 6

6 Points

1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)

Situation initiale

La période avant Noël est très dense pour la société Spielpalast. Un après-midi, une dame âgée entre dans le magasin pour acheter un cadeau de Noël pour son petit-fils. Madame Bretscher est une cliente fidèle depuis des années et elle apprécie le conseil professionnel qui lui est offert par la société Spielpalast.

Tâches

- a. Décrivez comment les 4 phases de l'entretien de vente peuvent se dérouler dans le cas présent. Formulez ensuite dans le tableau ci-dessous pour chaque phase d'entretien une phrase ou une question que Madame Flückiger pourrait poser à la cliente.

Vous obtenez 1 point pour chaque phrase sensée, complète, formulée clairement, soit 4 points au total.

Phase d'entretien	Phrase / question possible à la cliente
Ouverture de l'entretien	
Analyse du problème	
Offre, résolution de problème	
Accords	

- b. Lors de l'entretien avec un client, l'écoute active représente une partie importante. Citez 4 caractéristiques typiques qui démontrent une écoute active.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque critère typique, soit 2 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA



Informations sur la société

Freestyle Drinks SA
Niederwilerstrasse 39
5620 Bremgarten
056 400 10 22
www.freestyledrinks.com
info@freestyledrinks.com

Freestyle Drinks SA

Votre entreprise formatrice, la société Freestyle Drinks SA, est un fabricant de boissons non alcoolisées et de jus de fruits. Elle emploie 87 personnes en Suisse allemande. La société aimerait s'agrandir et surtout se développer à l'étranger.

Ces objectifs devraient être atteints avec une innovation de produits sans concurrents : la nouvelle boisson énergétique appelée „**Super Natural**“ est sur le point d'être lancée sur le marché à l'échelle mondiale. La nouvelle boisson tendance, disponible en 4 saveurs (ice, exotic, red et spicy), se démarque de la concurrence car c'est la première boisson énergétique qui contient un édulcorant naturel. De plus, tous les autres ingrédients sont aussi d'origine naturelle. Grâce à cette composition et à la production en Suisse, le produit peut porter le label "Swissness".

La société Freestyle Drinks SA s'attend à percer sur le marché mondial avec ce produit. Cette boisson énergétique va être vendue par des revendeurs comme des distributeurs en gros, des take-away, la gastronomie et les exploitations de distributeurs. Il est prévu d'ajouter encore d'autres saveurs si l'introduction a du succès.

Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA / Tâche 1

6 Points

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

Situation initiale

Vous allez bientôt participer avec le chef des ventes, Monsieur Adrian Schmidinger, à la plus grande foire mondiale professionnelle de l'industrie alimentaire, la "anuga" à Cologne. La nouvelle boisson sera présentée avec tout le reste de l'assortiment aux revendeurs du monde entier intéressés. Une entreprise externe sera responsable du montage du stand à la foire. Vous êtes responsable de tous les préparatifs concernant les clients et les produits. Pour ce faire, vous créez une checklist pour la préparation.

Tâche

Citez 6 tâches / points essentiels qui devront se trouver sur votre checklist pour la préparation des dégustations lors de cette foire.

Vous obtenez 1 point pour chaque tâche sensée et compréhensible sur la checklist, soit 6 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA / Tâche 2

7 Points

Objectif évaluateur: 1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)

Situation initiale

La nouvelle boisson énergétique suscite un grand intérêt dans les groupes ciblés. La société Freestyle Drinks SA reçoit beaucoup de demandes de clients potentiels qui veulent plus d'informations sur le nouveau produit et pour une éventuelle collaboration. Pour qu'aucune demande ne soit perdue, les informations des clients vont être réunies dans une base de données.

Tâches

- a. Citez 6 informations de clients qui doivent figurer dans cette base de données.
Vous obtenez 0.5 point pour chaque information correcte, soit 3 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- b. Les clients peuvent être divisés en différents groupes pour une meilleure visualisation. Citez 2 critères qui peuvent être utilisés pour créer des groupes de clients.
Vous obtenez 1 point pour chaque critère sensé, soit 2 points au total.

1 _____

2 _____

- c. Selon quels critères diviseriez-vous les clients de la société Freestyle Drinks SA? Proposez un critère et justifiez votre réponse.
Vous obtenez 2 points pour une proposition sensée et compréhensible en mots-clés.

Classé par	Justification

Nombre de
points
obtenus
par page

Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA / Tâche 3

10 Points

Objectif évaluateur: 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)

Situation initiale

Une des demandes reçues provient d'Allemagne et semble être très prometteuse: la société **Distripart KG** (Jacobsallee 145, D-45239 Essen) se propose, dans sa lettre du 1^{er} juin 2015, de devenir partenaire éventuel de distribution pour l'Allemagne et aimerait avoir plus d'informations sur la boisson énergétique.

Monsieur Schmidinger, le responsable des ventes, vous demande de répondre immédiatement à cette demande et de fournir à ce partenaire éventuel toutes les informations nécessaires. Il se mettra par la suite personnellement en contact avec la direction de cette société.

Tâches

- a. Définissez 4 moyens d'informations possibles que vous allez faire parvenir à ce partenaire potentiel.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque moyen d'information sensé, soit 2 points au total.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

- b. Formulez sur la page suivante une lettre complète pour l'envoi du matériel d'informations. Référez-vous à la demande et avertissez que le chef de vente prendra contact avec la société afin de fixer un rendez-vous.

Vous obtenez 8 points pour une lettre correctement rédigée (orthographe, grammaire, ponctuation), compréhensible et complète.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA / Tâche 4

6 Points

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

Situation initiale

La direction de la société Freestyle Drinks SA a décidé de convertir le nouveau secteur d'activité des boissons énergétique en un centre de profit séparé, après le lancement réussi.

Le centre de profit se compose d'un directeur, de son secrétariat, d'un département marketing (1 chef marketing, 2 employés) et d'un département vente (1 chef de vente, 2 responsables de vente externe, 1 chef d'équipe de vente interne, 2 employés de vente interne).

Tâche

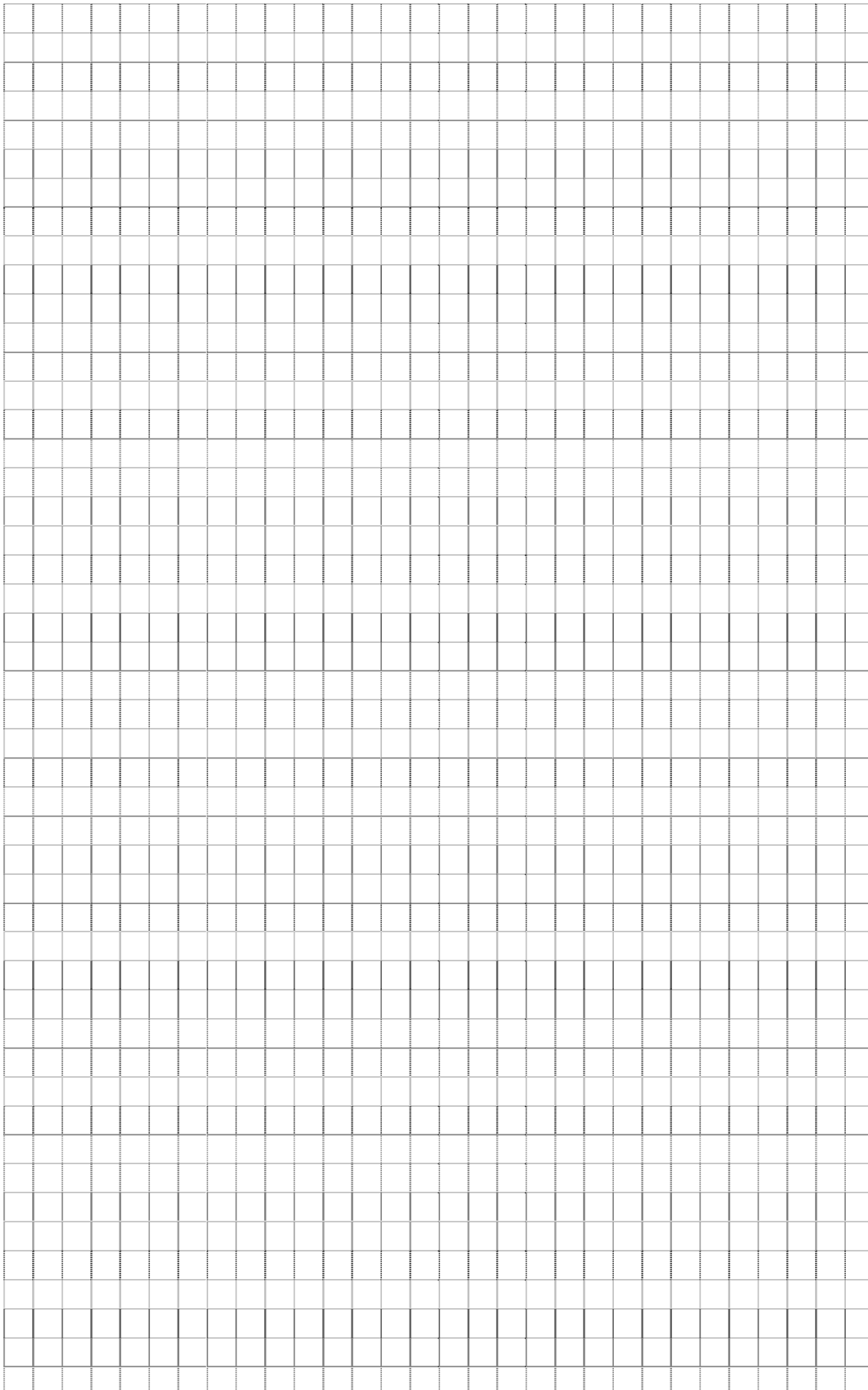
Dessinez sur la page suivante l'organigramme du nouveau centre de profit et inscrivez les désignations des fonctions correctes.

Vous obtenez 6 points pour un organigramme correct et complet.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA / Tâche 4 organigramme centre de profit



Nombre de
points
obtenus
par page