

**Procédure de qualification pour employé/e de commerce****Situations et cas pratiques****2015 / Série 1**

Nom / Prénom candidat/e: \_\_\_\_\_

Numéro du candidat/e: \_\_\_\_\_

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

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

1. Cet examen écrit est composé de **5 tâches et de 2 études de cas** sur 29 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:

<b>Tâches individuelles</b>	<b>Etude de cas 1 Spielpalast Sàrl</b>	<b>Etude de cas 2 Freestyle Drinks SA</b>	<b>Total</b>
31 points	40 points	29 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 surligneur.
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!**

## 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.

#### Indications pour les corrections

- Les descriptions des étapes de traitement doivent se référer à la situation initiale
- Etape correcte, pas d'explications ou explications insuffisantes: 0.5 point
- Etape correcte, mauvais ordre: 0.5 point
- D'autres descriptions sensées sont possibles

#### Solution

Etapes de la chaîne de la valeur ajoutée	Traitement de l'exemple du pain
Matière première	Grains (semé et cultivé par le paysan)
Producteur / fabricant	Farine (le meunier moule la farine)
Commerce en gros	Farine (le commerçant en gros stocke de grandes quantités dans des dépôts centralisés)
Commerce de détail	Pain (le boulanger achète la farine chez le commerçant en gros et produit son pain)
Consommateur / utilisateur final	Pain (le client achète le pain chez le boulanger et le mange)

Nombre de points obtenus par page

#### Texte connaissance de la branche / Branche et Entreprise I / CI 1

## 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.

#### Indications pour les corrections

- Les informations / justifications doivent se référer à la situation initiale
- Les informations sans / avec des justifications manquantes: 0.5 point
- Les mêmes informations / justifications citées 2 fois: 0.5 point chacune
- D'autres informations / justifications sensées sont possibles

#### Solution

Information	Pourquoi cette information est nécessaire?
Lieu de départ / destination	Influence sur le choix et le moyen de transport → coûts de transport
Quantité / poids / volume	Influence sur le choix et le moyen de transport → coûts de transport
Délai de livraison / temps pour la livraison	Choix du moyen de transport selon l'urgence
Budget / prix	Le budget influence le choix du moyen de transport
Emballage désiré	En fonction du moyen de transport, il y a d'autres emballages préconisés, l'emballage influence le prix total
Incoterms	Le transfert des risques peut avoir des influences sur le prix total
Réglementation contractuelle (par ex. concernant l'emballage, assurances, etc.)	Doit être respectée

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.

### Indications pour les corrections

- Les explications doivent se référer à la situation initiale
- D'autres solutions sensées sont possibles
- Si seulement les moyens de transport sont mentionnés: 0.5 point
- Si seulement les itinéraires sont mentionnés: 0 point

### Solution

Tâche	Moyen de transport	Itinéraire
1000 kg de liège industriel, délai de livraison de 3 mois	Camion et/ou train	Chargement à Porto / Portugal, Trajet Portugal, Espagne, France, Suisse, Livraison / déchargement à Berne
200 kg de liège premium, livraison urgente	Camion Avion Camion	Zone de production – Aéroport (Porto / Portugal) Vol vers Mulhouse ou Genève, évtl. Zürich Trajet aéroport – Berne / Corky SA

### Texte connaissance de la branche / Expédition / CI 4

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.

#### Indications pour les corrections

- Risques très similaires (par ex. tempête / inondations): seulement 1 x 1 point
- Les solutions doivent se référer au texte ci-dessus

#### Solution

- Prix élevés à cause de petites récoltes
- Sécheresse
- Problème de qualité de la semence
- Instabilité politique, problème politique, guerre civile
- Tempête, inondations
- Mauvaise récolte à cause de la météo
- Chute des prix à cause de la grande offre de matière première
- Surproduction des matières premières

#### Texte connaissance de la branche / Risques et sécurité des paiements / CI 5

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.

#### Indications pour les corrections

- D'autres réponses sensées sont possibles
- Des mots-clés mentionnés plusieurs fois pour la même information comptent pour une information et ne seront évalués qu'une seule fois

#### Solution

- Date, heure de la réclamation
- Société, adresse, numéro de client
- Nom de l'appelant, n° de téléphone, mobile, heure de rappel possible
- Produit contesté / prestation de service contestée, n° d'article
- Acheté quand / où / nom du conseiller, etc.
- N° de confirmation, n° de commande, n° de facture
- Description précise du problème, description précise de l'événement
- Causes possibles du problème, solutions possibles, etc.
- Réclamation enregistrée par qui, qu'est-ce qui a été déjà fait / clarifier
- Transmis à .... comment ...
- Liquidé par ... comment .... le .....
- Etc.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

- 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.

### Indications pour les corrections

- Etape concrète sans rapport avec la méthode: 0.5 point
- Etape concrète sans rapport avec la situation initiale: 0.5 point
- Seules les étapes citées mais sans descriptions: 0 point
- D'autres procédures concrètes et appropriées sont possibles

### Solution

Etape	Procédure concrète pour la réclamation ci-dessus
Voir – percevoir	Saluer la cliente, lui accorder toute notre attention
Ecouter – comprendre	Ecouter attentivement, la laisser terminer ses phrases, questionner, prendre des notes, obtenir le maximum d'informations importantes: quand exactement les insectes de farine ont été trouvés, se trouvaient-ils dans les 2 emballages, indications du n° de lot sur l'emballage, etc.
Regretter – chercher des solutions	Exprimer ses regrets pour l'incident, contacter le fournisseur, contrôler nos stocks, chercher des solutions appropriées pour l'incident, (2 kg de farine, d'autres aliments, dédommagement)
Décider	Proposition: la cliente reçoit un dédommagement sous la forme d'un bon-cadeau
Agir	Envoyer immédiatement le bon-cadeau accompagné d'une gentille lettre et annexé éventuellement des échantillons
Remercier	Remercier la cliente, qui a rendu l'entreprise attentive d'un problème

Nombre de points obtenus par page

**Objectifs évaluateurs obligatoires / Texte connaissance de la branche Conseil & Vente – Traitement des réclamations / CI 5**

## 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.

#### Indications pour les corrections

- La rédaction doit se référer concrètement à la situation initiale
- Rédaction sans référence à la situation initiale / dans une formulation trop générale: déduction maximum de 2 points, déduction partielle possible
- La rédaction contient seulement la réclamation mais pas la demande de correction de l'erreur: déduction maximum de 2 points, déduction partielle possible
- Erreur de rédaction, de ponctuation et de grammaire: déduction de 0.5 point par erreur, maximum 2 points

#### Solution

Livraison du 3 juin 2015 / bulletin de livraison n°15'387

Madame, Monsieur,

Je viens de déballer et de contrôler la livraison reçue aujourd'hui. J'ai constaté que vous avez livré 100 pièces de pochettes d'expédition de format B5 au lieu de 100 pièces de format B4.

J'attends de votre part la reprise des pochettes d'expédition livrées fausses (elles sont à votre disposition à notre arrivage) et la correction de la facture. De plus, veuillez nous envoyer le plus rapidement possible les 100 pièces de pochettes d'expédition de format B4.

Meilleures salutations

XY AG

Sabrina Dutoit, arrivage

Tél. 021 525 50 10

#### Objectifs évaluateurs obligatoires

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](http://www.spielpalast.ch), [mail@spielpalast.ch](mailto: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

## 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.

#### Indications pour les corrections

- Les informations citées doivent se référer à la situation initiale
- D'autres réponses sensées sont possibles

#### Solution

- Employeur: Spielpalast Sàrl
- Employée: Madame Rosa Flückiger (adresse, date de naissance, état civil, lieu d'origine, évtl. nationalité)
- Poste: Spécialiste de vente au détail (vendeuse)
- Taux d'occupation: 50% (les après-midi)
- Lieu de travail: Lucerne
- Début du contrat: 15 juin 2015
- Temps d'essai: 3 mois
- Contrat à durée indéterminée
- Horaire de travail: ma-sa, 13.45 – 17.45
- Vacances: 6 semaines
- Salaire mensuel brut: 2'250.- (13 salaires)
- Conditions spéciales: taux d'activité de 100% les 2 semaines avant Noël, les 2 semaines suivantes peuvent être compensées
- Lucerne, 3 juin 2015, signature de la directrice, signature de Rosa Flückiger

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

Points

- 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.

**Indications pour les corrections**

Selon la liste de solution ci-dessous, pas d'autres variantes de solutions possibles

**Solution**

- Forme écrite obligatoire
- Toujours sur le formulaire prévu
- Informations supplémentaire (parents, profil de la formation, fin d'apprentissage, etc.)
- Si l'apprenti est mineur, le représentant légal doit aussi signer
- Approuvé et enregistré par l'office cantonal de la formation professionnelle

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

- c. Vous êtes chargé(e) de préparer le 1<sup>er</sup> jour de travail de Madame Flückiger.  
A l'aide de mots-clés, énumérez 3 étapes de travail que vous allez réaliser avant son 1<sup>er</sup> jour de travail ainsi que 3 points qui doivent impérativement être inclus dans le programme du 1<sup>er</sup> jour de travail de Madame Flückiger.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque activité compréhensible, soit 3 points au total.

### Indications pour les corrections

- Les informations doivent se référer à la situation initiale
- D'autres réponses sensées sont possibles

### Solution

	Activités
<b>Avant le 1er jour de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer tout le personnel du début de Madame Flückiger</li> <li>- Commander des fleurs</li> <li>- Etablir le programme pour le 1er jour</li> <li>- Organiser le repas de midi en commun avec les collaborateurs présents</li> <li>- Commander une plaquette d'identification (nom)</li> <li>- Commander les habits de travail</li> <li>- Commander les clés</li> <li>- Préparer / nettoyer / inscrire son nom sur le casier du vestiaire</li> <li>- Etablir le programme d'introduction de travail</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>1er jour de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentez tous les collaborateurs à Madame Flückiger</li> <li>- Faire le tour de l'entreprise</li> <li>- Expliquer la caisse, photocopieurs, téléphone, etc.</li> <li>- Lui donner la clé et la plaquette d'identification</li> <li>- Lui donner un aperçu de l'assortiment</li> <li>- Repas de midi en commun</li> <li>- Etc.</li> </ul>

Nombre de points obtenus par page

**Texte connaissance de la branche Les bases de l'administration du personnel / CI 6**

## 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.

#### Indications pour les corrections

- Pour des idées très similaires: seulement 1 x 0.5 point
- Les 4 idées seulement pour les enfants: déduire 0.5 point
- D'autres réponses sensées sont possibles

#### Solution

- Ballons gonflables pour les enfants
- Concours „Puzzle chronométré“ avec des petits prix, tirage au sort du premier prix (voyage et entrée gratuite au pays du jeu Ravensburger)
- 5% de rabais sur tous les achats
- 3 pour 2: acheter 2 jeux de société et 1 est offert
- Bons: la personne qui achète aujourd'hui obtient un rabais de 5% lors de son prochain achat
- Le clown Riri fait des figurines avec des ballons gonflables
- Coin des jeux: chaque heure un jeu différent est présenté et peut être essayé tout de suite
- Bar à sirop
- Maquillage des visages
- Etc.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

- 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.

### Indications pour les corrections

- Le flyer doit se référer à la situation initiale
- Distribution des points:
  - respect de la phase AIDA: 1 point, total 4 points
  - citation correcte de toutes les informations importantes (soulignées): 2 points, déduction de 0.5 points par information manquante / fausse, maximum 2 points
  - mise en forme sans faute: 1 point, 0.25 point de déduction par erreur, maximum 1 point
  - impression générale: 1 point
- D'autres contenus sensés sont possibles

### Solution

Attention



**ENTREZ ! JOURNEE PORTES OUVERTES !**  
**Spiepalast Sàrl, Kriensergasse 72, 6004 Lucerne**

Interest

Saisissez cette occasion unique de découvrir notre magasin et notre assortiment de jeux: de nouveaux jeux de la foire du jeu, des jeux classiques qui ont fait leurs preuves et des idées de jeux surprenants avec peu de matériel vous attendent – Tout pour essayer et participer!

Desire

De superbes attractions ont été préparées pour les grands et les petits:

- ☆ Concours avec des petits prix immédiats
- ☆ Le clown Riri
- ☆ Maquillage des visages
- ☆ Bar à sirops de "La Sirupière"

Action

**Samedi, 29 août 2015, 9 – 18 heures**

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

- 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.

### Indications pour les corrections

- Les propositions de solution doivent se référer à la situation initiale
- Des moyens/lieux très similaires (par ex. collé sur un mur / collé sur une colonne publicitaire): seulement 1 x 0.5 point
- D'autres réponses sensées sont possibles.

### Solution

- Envoyé par courrier à la clientèle existante
- Les poser dans le magasin à côté de la caisse
- Collé à la porte/la vitrine de la société Spielpalast
- Les faire distribuer dans la rue
- Affichage sur les murs dans les villes, à la piscine, etc.
- Affichage dans les lieux publics/arrêts de bus
- Les déposer dans d'autres magasins
- Affichage dans des centres communs/centres de quartier/crèches/planning familial/affichages publics
- Affichage sur des portes d'écoles enfantines/écoles ou distribuer devant les écoles enfantines/écoles
- Les poser chez les pédiatres/dentistes

### Texte connaissance de la branche / Marketing I / CI 2

### 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.

#### Indications pour les corrections

- D'autres réponses sensées sont possibles

#### Solution

- Envoyer la confirmation de commande
- Envoyer le contrat d'achat
- Contrôler l'état des stocks
- Commander la marchandise manquante
- Planifier l'entrée de marchandise
- Contrôler la marchandise arrivée
- Préparer la livraison
- Emballer la marchandise
- Définir la date et le moyen de livraison
- Organiser la livraison
- Déclencher la livraison
- Etablir le bulletin de livraison
- Préparer les annexes du bulletin de livraison (garanties, certificats, etc.)
- Faire et envoyer la facture
- Contrôler le paiement
- Classer tous les documents de cette commande
- Etc.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page



Points

- 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.

**Indications pour les corrections**

- D'autres réponses sensées sont possibles

**Solution**

- Confirmation de commande
- Contrat de livraison
- Contrat d'achat
- Bulletin de préparation
- Bulletin de livraison
- Facture
- Etc.

**Texte connaissance de la branche / Processus de vente / CI 2**

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

**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.

**Indications pour les corrections**

- Le prix comme critère: 0 point (déjà mentionné!)
- Les explications doivent se référer à la situation initiale
- Des critères plausibles sans/avec une insuffisante/fausse explication: 0.5 point
- D'autres explications sensées sont possibles.

**Solution**

Critères	Description dans le commerce spécialisé
<b>Emplacement</b>	Dans la périphérie de la ville (→ Situation initiale)
<b>Espace de vente</b>	Grande surface de vente, Des investissements plutôt petits / peu pour la présentation de la marchandise
<b>Assortiment</b>	Plus étendus que le commerce de spécialité, de grandes quantités de marchandises,
<b>Forme de vente</b>	Surtout du self-service, des fois aussi des conseils (→ situation initiale)
<b>Service à la clientèle, Service après-vente</b>	Peu, modeste, personnel moins bien formé
<b>Promotion des ventes</b>	Grandes campagnes, publicité pour certaines promotions

Nombre de points obtenus par page

**Texte connaissance de la branche / Branche et Entreprise I / CI 1**

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.

### Indications pour les corrections

- Les exemples doivent se référer à la situation initiale.
- D'autres réponses sensées sont possibles.

### Solution

<p><b>Avantage pour des heures d'ouverture plus longues du magasin Spielpalast</b></p>	<p>Les heures d'ouverture peuvent être concurrentielles avec celles du commerce spécialisé</p> <p>Les clients qui ont une activité professionnelle peuvent venir faire leurs achats après leur journée de travail</p>
<p><b>Inconvénient pour des heures d'ouverture plus longues du magasin Spielpalast</b></p>	<p>Nécessite du personnel supplémentaire pour couvrir ces heures (→ coûts du personnel plus élevés)</p> <p>Coûts supplémentaires pour électricité, chauffage, lumière</p> <p>Prend du temps jusqu'à ce que tous les clients potentiels soient au courant des nouvelles heures d'ouverture, nécessite des promotions publicitaires supplémentaires</p>

### Texte connaissance de la branche / Branche et Entreprise III / CI 5

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.

**Indications pour les corrections**

- Les exigences doivent se référer à la situation initiale
- D'autres réponses sensées sont possibles
- Des critères sans exigences concrètes correspondantes: 0.5 point

**Solution**

Critères	Exigences concrètes de la société Spielpalast
Prix	Longs délais de paiement
Produits	Variété de l'assortiment, conseils téléphoniques, recyclabilité, informations régulières sur des innovations
Livraison	Procédures de commande simples, délais de livraison courts, réaction rapide, pas de suppléments pour de petites quantités
Qualité	Forme et design, concept de fonctionnement bien étudié, matériaux naturels, certificats de qualité, bonnes prestations de garantie
Droit de retour	% en droit de retour (par ex. quand la marchandise ne se vend pas bien)
Fiabilité	Qualité constante, produits avec label de qualité, ponctualité, des délais de commande et de livraison rapides, service à la clientèle
Contrat cadre	Possibilité de contrats cadre pour certains produits / groupes de produits
Lieu	Produits indigènes, transport respectueux de l'environnement
Société	Entreprise suisse, intéressée par une coopération à long terme, intéressée par les feedback des clients, organisation solide, formation d'apprentis

Nombre de points obtenus par page

**Objectifs évaluateurs obligatoires - Texte connaissance de la branche / Marketing II / CI 3**

## 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.

#### Indications pour les corrections

- Les exemples doivent se référer à la situation initiale
- Réponses sensées en mots-clés: 0.5 point
- Phrases sensées avec plus d'une faute d'orthographe: 0.5 point
- D'autres réponses / questions sensées sont possibles

#### Solution

Phase d'entretien	Phrase / question possible à la cliente
<b>Ouverture de l'entretien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Bonjour Madame Bretscher!“</li> <li>- „Ravie de vous accueillir à nouveau chez nous!“</li> <li>- „On a à peine le courage de sortir de la maison avec ce temps!“</li> </ul>
<b>Analyse du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Quel âge a votre petit-fils?“</li> <li>- „Quels jeux votre petit-fils a-t-il déjà?“</li> <li>- „Avec quoi votre petit-fils aime jouer?“</li> <li>- „Dans quel cadre votre petit-fils va-t-il utiliser ce cadeau?“</li> </ul>
<b>Offre, résolution de problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „De la façon dont vous décrivez votre petit-fils, je vous proposerais un jeu de société d'aventure / un puzzle 3d / un...“</li> <li>- „Ce jeu peut se jouer à 2, à 3 ou à 4 personnes.“</li> </ul>
<b>Accords</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Puis-je vous montrer encore le set d'extension correspondant?“</li> <li>- „Est-ce que je l'emballerai avec un papier cadeau?“</li> <li>- „Ça fait CHF 39.90, s'il vous plaît“</li> <li>- „Aimeriez-vous payer en espèce ou par carte?“</li> </ul>

Nombre de points obtenus par page

Points

- 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.

**Indications pour les corrections**

- D'autres réponses sensées dont possibles.

**Solution**

- Contact visuel
- Hochement de tête
- Sourire
- Confirmation avec „oui“, „mmh“, „je comprends“
- Reformuler
- Reformuler les questions
- Prendre des notes
- Etc.

**Objectifs évaluateurs obligatoires – Texte connaissance de la branche Conseil & Vente –  
Mener un entretien de façon professionnelle / CI 2**

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.

#### Indications pour les corrections

- D'autres propositions sont possibles si elles se réfèrent à la situation initiale et à la tâche

#### Solution

- Définir les produits
- Définir les quantités par produits et par goûts
- Réserver les produits au stock
- Equiper les displays avec les produits
- Etablir les bulletins de livraison / documents d'expédition pour le matériel de dégustation
- Organiser le transport du matériel de dégustation / publicitaires
- Préparer et emballer des gobelets en plastiques et des pots en plastique
- Créer et faire imprimer les prospectus des produits
- Créer et faire imprimer les fiches techniques des produits (composition, origine des ingrédients, valeur nutritive, etc.)
- Préparer les displays pour les prospectus
- Discuter / organiser la décoration du stand avec le constructeur du stand
- Faire un mailing à la clientèle existante
- Définir et préparer les cadeaux publicitaires et les give-aways
- Préparer le matériel de bureaux pour le stand (support pour écrire, bloc-notes, matériel pour écrire)
- Recruter et informer le personnel pour le stand (matériel d'information)
- Etablir le planning de présence du personnel du stand
- Organiser les cartes de visite / les plaquettes avec les noms du personnel du stand
- Réserver les chambres d'hôtel (personnel du stand, A. Schmidinger, apprenti/e)
- Organiser les voyages
- Etc.

#### Objectifs évaluateurs obligatoires

Nombre de  
points  
obtenus  
par page



## 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.

### Indications pour les corrections

- D'autres informations sensées sur les clients sont possibles
- Des propositions très similaires (par ex., NPA, lieu, pays): 1 x 0.5 point

### Solution

- Société
- Adresse postale: rue, NPA, lieu, pays
- Adresse de facturation: rue, NPA, lieu, pays
- Adresse de livraison: rue, NPA, lieu, pays
- Homepage / site internet
- Personne de contact, fonction de la personne de contact
- Numéro de téléphone, numéro direct, mobile
- Adresse e-mail
- Groupe de clients
- Numéro de client
- Informations transmises
- Arômes désirés
- Quantités d'achat planifiées
- Marché de vente, lieu de vente
- Etc.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

- 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.

### Indications pour les corrections

- D'autres propositions sensées sont possibles

### Solution

- Chiffre d'affaire / vente par unité de temps
- Grandeur du marché de vente / de la région de vente
- Grandeur du portfolio des produits
- Part de marché
- Pays / région / région linguistique
- Type de forme de revente (commerce, à consommer sur place, take-away, etc.)
- Etc.

- 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.

### Indications pour les corrections

- D'autres critères sont possibles si la justification se réfère à la situation initiale
- Que la proposition de critère sans la justification: 0.5 point si le critère est sensé et compréhensible

### Solution

Classé par	Justification
Type de revente	Possibilité de personnaliser les prix Soutien personnalisé dans le développement du marché (matériel publicitaire, grandeur et type d'emballage des échantillons des produits, etc.)
Pays	Simplification des procédures pour l'export Affectation possible à un gestionnaire par pays / responsable de vente par pays / manager par pays
Grandeur des clients	Soutien personnalisé possible Possibilité de personnaliser les prix
Langue	Emballage spécifique, moyens publicitaires dans la bonne langue, etc.

Nombre de points obtenus par page

### Objectifs évaluateurs obligatoires

## 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<sup>er</sup> 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.

### Indications pour les corrections

- D'autres propositions sensées sont possibles si elles se réfèrent à la situation initiale

### Solution

- Brochure d'entreprise
- Mission de l'entreprise
- Vidéo publicitaire de la société sur un CD
- Flyer des produits
- Fiche technique des produits
- Liste de prix des produits
- Conditions générales
- Fiche de données pour les nouveaux clients
- 2 sets d'échantillons de la boisson énergétique avec les 4 saveurs
- Vue d'ensemble du matériel publicitaire des boissons énergétiques (affiches, flyer, étagère, logos, etc.)
- Etc.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

- 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.

### Indications pour les corrections

- Lettre complète (expéditeur, destinataire, formule de politesse, bloc de texte, salutations, signature): 2 Points; déduction de 0.5 point par contenu manquant, déduction maximum 2 points
- Lettre sans erreur (erreurs d'orthographe, ponctuation et de grammaire): 2 points; déduction par erreur 0.5 point, déduction maximum 2 points
- **Contenu obligatoire** (référence de la demande, prise de contact par le chef de vente): 2 points; déduction de 0.5 point par contenu manquant, déduction maximum 2 points
- Remarque **Annexes** (soit remarque dans le texte et/ou mentionnée en pied de page): 1 point
- Impression générale: maximum 1 point

### Solution

Freestyle Drinks SA  
Niederwilerstrasse 35  
5630 Bremgarten

3 juin 2015

Distripart KG  
Jacobsallee 145  
D-45239 Essen

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour **votre demande du 1er juin 2015** et apprécions **votre intérêt pour notre nouvelle boisson énergétique**. Veuillez trouver **en annexe les documents d'informations sur notre entreprise ainsi que sur le nouveau produit**. De plus, nous vous faisons parvenir nos conditions générales.

Monsieur **Adrian Schmidinger, chef de vente de la société Freestyle Drinks SA**, se réjouit de discuter les détails de notre future collaboration. **Il se mettra en contact avec vous ces prochains jours pour fixer un rendez-vous.**

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Freestyle Drinks SA

Po XY  
Département vente

· **Matériel d'informations Freestyle Drinks SA, Energy Drink "Super Natural", CG**

Nombre de  
points  
obtenus  
par page

### Objectifs évaluateurs obligatoires

## 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

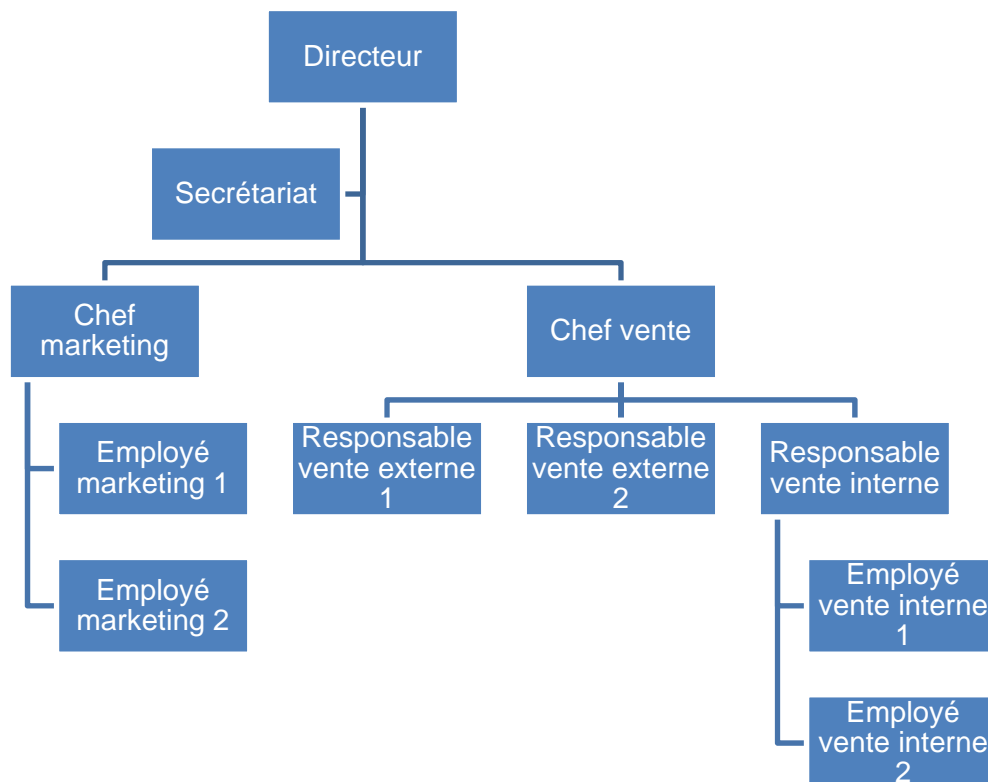
Dessinez sur la page suivante l'organigramme du nouveau centre de profit et inscrivez les désignations des fonctions correctes.

Vous obtenez 6 points pour un organigramme correct et complet.

#### Indications pour les corrections

- L'organigramme doit refléter la situation décrite
- Distribution des points:
  - Direction et secrétariat comme fonction état-major: 2 points
  - Fonction marketing: 1 point
  - Fonction vente: 3 points
  - Faux niveau de hiérarchie, fausse subordination ou inexistant: déduction de 1 point
- D'autres représentations avec un contenu correct sont possibles

#### Solution



Nombre de points obtenus par page

#### Objectifs évaluateurs obligatoires