

Procédure de qualification pour employé/e de commerce

Situations et cas pratiques

2016 / 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 25 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 GLANZER AG	Etude de cas 2 Nickel SA	Total
31 points	37 points	32 points	100 points
Env. 30 minutes	Env. 50 minutes	Env. 40 minutes	120 minutes

4. Lisez attentivement les situations initiales et les missions de chaque tâche avant de répondre aux questions.
5. Vous pouvez mettre en évidence des mots-clés et d'autres informations importantes dans les tâches à l'aide de 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

4 Points

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

Situation initiale

Dans votre entreprise formatrice, une grande salle va se libérer et elle doit être modifiée en salle polyvalente: d'un côté, il est prévu de présenter des produits aux clients et de faire des formations de vente internes et de l'autre côté, elle sera utilisée pour des séances et pour des événements récréatifs.

Tâche

Tous les collaborateurs sont invités à faire des propositions pour l'aménagement et pour la décoration de cette salle. Citez, dans le formulaire ci-dessous, 2 idées possibles par zone.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque idée sensée et compréhensible, soit 4 points au total.

Propositions d'ameublement et de décoration pour la salle polyvalente

Zone	Propositions / Idées
Mobilier	<ul style="list-style-type: none">▪ _____▪ _____
Technique / Matériel pour présentation et formation	<ul style="list-style-type: none">▪ _____▪ _____
Ambiance / Confort	<ul style="list-style-type: none">▪ _____▪ _____
Hospitalité	<ul style="list-style-type: none">▪ _____▪ _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Tâche 2

6 Points

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

Situation initiale

Vous travaillez actuellement dans l'administration du personnel de votre entreprise formatrice. Aujourd'hui vous allez être accompagné d'un stagiaire.

Tâches

- a. Vous saisissez des données personnelles dans une base de données. Citez 6 informations dont vous avez besoin sur chaque collaborateur pour cette base de données.

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

Informations dans la base de données du personnel	<ul style="list-style-type: none">▪ _____▪ _____▪ _____▪ _____▪ _____▪ _____
--	---

Nombre de points obtenus par page

Points

- b. Le stagiaire s'étonne du nombre d'informations qui sont recueillies. Expliquez-lui à quoi servent ces indications.

Vous obtenez 1 point pour chaque explication correcte à l'aide de phrases entières, soit 3 points au total.

Numéro AVS: _____

Adresse privée: _____

Etat civil: _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 3

6 Points

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

Situation initiale

Chaque entreprise commerciale s'adapte au mieux aux besoins de ses clients. De ce fait, il est nécessaire de bien connaître leurs exigences. Outre les clients, les investisseurs ont, eux aussi, des attentes vis à vis l'entreprise.

Tâches

a. Expliquez le terme "investisseurs".

Vous obtenez 2 points pour une explication correcte et complète avec des phrases entières.

investisseur: _____

b. Citez 4 attentes que les clients d'une entreprise commerciale ont envers la société. Citez en plus 4 attentes que les investisseurs ont envers l'entreprise commerciale. Chaque attente ne peut être citée qu'une fois.

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

<p>Attentes des clients envers l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ _____ ▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
<p>Attentes des investisseurs envers l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ _____ ▪ _____ ▪ _____ ▪ _____

Nombre de points obtenus par page

Tâche 4

6 Points

Objectif évaluateur 1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2)

Situation initiale

Une entreprise commerciale a plusieurs fonctions qui ont de l'importance pour l'économie et les consommateurs.

Tâche

Citez 3 de ces fonctions et décrivez, à l'aide de phrases complètes, pour chaque fonction, comment votre entreprise formatrice met en œuvre concrètement cette fonction.

Vous obtenez 2 points pour chaque fonction décrite, avec des phrases entières, avec une explication concrète de la mise en œuvre dans votre entreprise formatrice, soit 6 points au total.

Fonction	Application concrète dans mon entreprise formatrice
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Tâche 5

4 Points

Objectif évaluateur 1.1.3.4.1 Réclamations des clients (C2)

Situation initiale

Les réclamations des clients sont ennuyeuses mais elles sont aussi une chance pour l'entreprise. Le bon traitement d'une réclamation peut s'avérer positif pour l'image de l'entreprise.

Tâche

Citez 8 informations importantes qui sont nécessaires pour le suivi du traitement des réclamations si le client se plaint par téléphone.

Placez les informations d'une façon sensée en fonction des termes de la colonne de gauche.

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

Informations importantes pour une réclamation téléphonique d'un client:

Qui?	
Quand?	
Quoi?	
La suite?	

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 6

5 Points

Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)

Situation initiale

Dans une relation avec des clients ou avec d'autres partenaires d'affaire, les entretiens jouent un grand rôle.

Tâches

- a. Quels genres de questions posez-vous dans un entretien concernant l'évaluation des besoins?
Vous obtenez 0.5 points pour une réponse exacte.

Notez 2 questions possibles sur l'évaluation des besoins dans votre travail quotidien.

Vous obtenez 1 point pour chaque question sensée et compréhensible, soit 2 points au total.

Question 1: _____

Question 2: _____

- b. Quel genre de questions utilisez-vous pour vérifier si les attentes du client sont satisfaites lorsque vous avez trouvé un accord?

Vous obtenez 0.5 points pour une réponse exacte.

Formulez 2 questions possibles pour vous assurer que vous avez répondu aux attentes du client.

Vous obtenez 1 point pour chaque question sensée et compréhensible, soit 2 points au total.

Question 1: _____

Question 2: _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Etude de cas 1 GLANZER AG



Glanzer AG, Industriestr. 72, 4600 Olten
Tel. 062 287 87 27, Fax 062 287 87 28
www.glanzer.ch, mail@glanzer.ch

Entreprise

Votre entreprise formatrice, Glanzer AG, est une entreprise de vente par correspondance d'articles de fêtes qui a son siège à Olten. En plus de Monsieur Walter Glanzer, le directeur, 2 collaborateurs ainsi que vous-même en tant qu'apprenti, travaillez dans cette entreprise.

L'assortiment de Glanzer AG se compose d'une grande diversité de vaisselle jetable, d'ustensiles de décoration de tables et de salles, d'articles de farces et attrapes, bombes de tables et feux d'artifice.

Situation initiale

Depuis un certain temps, Monsieur Glanzer se pose des questions sur la manière dont il pourrait mener son entreprise de façon plus économique. Dans un premier temps, il aimerait analyser la situation actuelle de son stock de marchandise. Pour faire cette analyse, il s'est procuré les indicateurs de stock d'une entreprise concurrente dont le directeur est un de ses amis.

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 7 / Etude de cas 1 GLANZER AG

11 Points

Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

Situation initiale

Monsieur Glanzer a reçu de la société Gloria SA les indicateurs ci-dessous et il aimerait les comparer avec ceux de sa propre entreprise:

	Glanzer AG	Gloria SA
Chiffre d'affaire au prix de revient	CHF 720'000	CHF 600'000
Stock initial	CHF 50'000	CHF 35'000
Stock final	CHF 70'000	CHF 45'000

Tâches

- a. Calculez, pour les 2 sociétés, les indicateurs de stock suivants:
Stock moyen, rotation des stocks et durée moyenne de stockage.

Vous obtenez 1 point pour chaque indicateur calculé juste, y compris le chemin du calcul, soit 6 points au total.

	Glanzer AG	Gloria SA
Stock moyen (CHF)		
Rotation des stocks		
Durée moyenne de stockage (jours)		

Nombre de points obtenus par page

Points

- b. Analysez les résultats obtenus dans la tâche a. et déterminez quelle entreprise gère le mieux son stock. Ensuite, justifiez votre décision.

Vos obtenez 2 points pour la réponse correcte, y compris la justification compréhensible à l'aide de phrases entières, soit 2 points au total.

Meilleure gestion de stock par

Entreprise	
Justification	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- c. Avant que Monsieur Glanzer puisse se faire des réflexions sur quelles solutions seraient possibles, il faut inventorier le stock. Donner une définition du terme "**inventorier**" en une phrase complète.

Vous obtenez 1 point pour la description correcte du terme.

Inventorier: _____

- d. Le comptage des stocks a montré une différence importante dans l'inventaire des bombes de tables.

Citez 2 causes possibles pour expliquer des différences dans un stock réel et 2 causes possibles pour expliquer des différences dans un stock théorique.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque réponse correcte, soit 2 points au total.

Causes des différences dans un stock réel	Causes des différences dans un stock théorique
▪ _____ _____	▪ _____ _____
▪ _____ _____	▪ _____ _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 8 / Etude de cas 1 GLANZER AG

21 Points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

L'analyse des indicateurs de stock a montré que la société Glanzer AG a un trop grand stock. Surtout dans le domaine des décorations de tables. Ces dernières années, une très grande quantité d'articles dans beaucoup de variantes a été accumulée. Monsieur Glanzer aimerait réduire ce surstock le plus rapidement possible.

Tâches

- a. Citez 4 moyens pour que la société Glanzer AG puisse réduire, dans un laps de temps de 3 mois, la moitié de son surstock dans les décorations de tables.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque réponse sensée, soit 2 points au total.

- _____
- _____
- _____
- _____

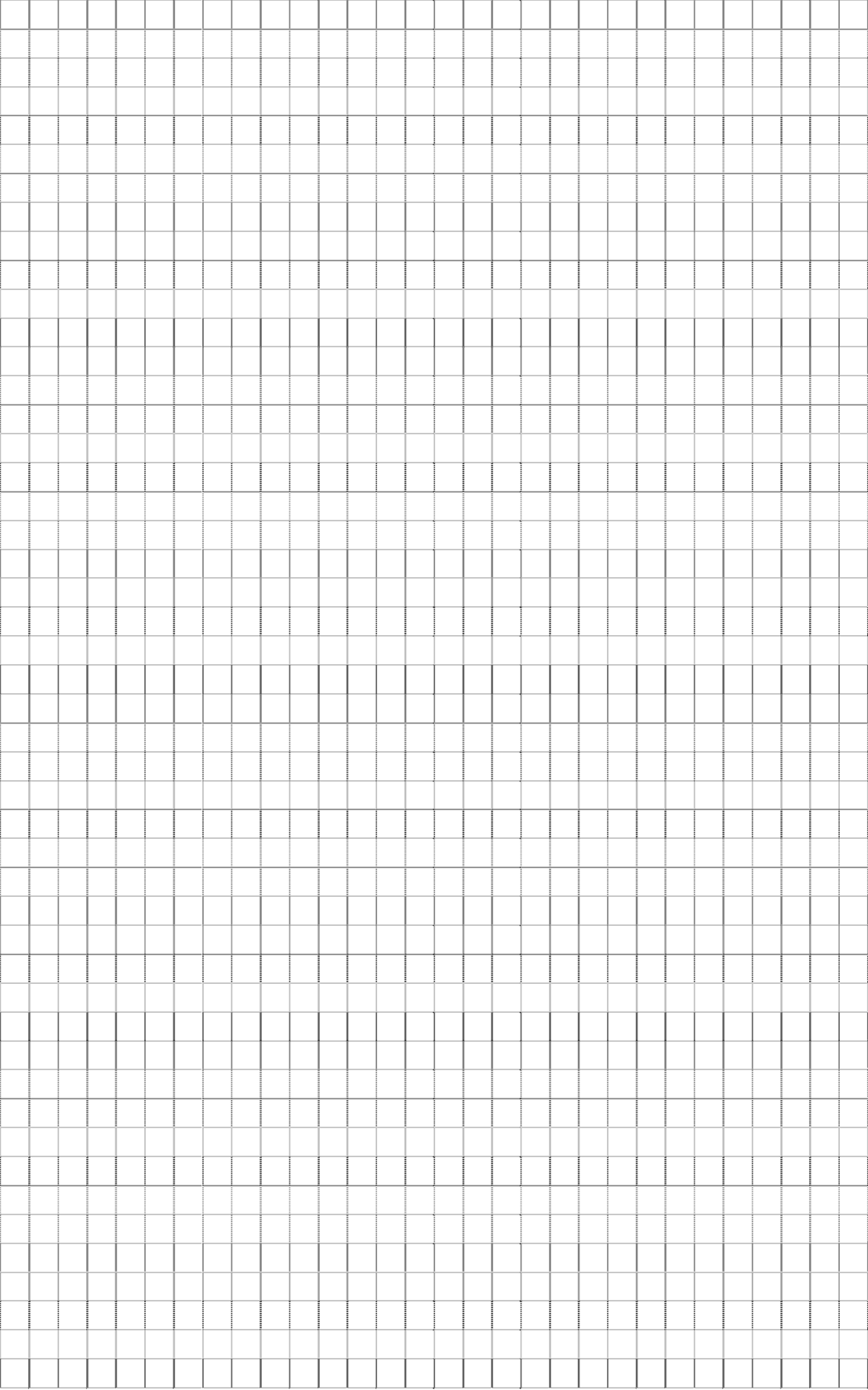
- b. Monsieur Glanzer décide d'organiser à son dépôt de la Rue de l'Industrie à Olten, le premier samedi du mois de septembre, une vente à quai et vous demande de préparer un flyer. Etablissez sur la page suivante un flyer qui contient toutes les informations importantes et qui respecte le principe AIDA. Vous pouvez inventez librement les informations que vous ne pouvez pas connaître.

Vous obtenez 8 points pour un flyer complet fait d'une manière attractive et intéressante.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Tâche 8 / Etude de cas 1 GLANZER AG / Flyer vente à quai



Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- c. A part la distribution de flyers, quelles autres méthodes de publicité présentent un intérêt pour attirer l'attention sur la vente à quai?

Citez 4 autres méthodes publicitaires sensées que vous allez proposer à Monsieur Glanzer pour que beaucoup de personnes intéressées soient au courant de la vente à quai.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque réponse sensée, soit 2 points au total.

- _____
- _____
- _____
- _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

- d. La vente à quai a été un grand succès. Monsieur Glanzer décide de vendre ses produits dans un petit magasin à Olten en parallèle à ses ventes en ligne. Il trouve à proximité de la gare un petit local libre dès octobre.

Quels critères doit-il considérer lors de la décision de la location de ce local?

Citez 6 critères dont Monsieur Glanzer devra tenir compte pour évaluer l'emplacement de l'endroit. Pour chaque critère, citez une question concrète qu'il devra se poser par rapport à ce critère. Regardez l'exemple mentionné ci-dessous.

Vous obtenez 1.5 points pour chaque critère correct y compris la question sensée formulée sous forme de phrase, soit 9 points au total.

Critère	Question
Cadre juridique	Est-ce qu'il y a des prescriptions légales qui me limitent dans la transformation de ce local?

Nombre de points obtenus par page

Tâche 9 / Etude de cas 1 GLANZER AG

5 Points

Objectif évaluateur 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)

Situation initiale

Pour le prochain Nouvel An, Monsieur Glanzer commande à Shanghai un container de feux d'artifice et vous demande d'organiser le transport.

Tâche

A la suite de transports précédents depuis Shanghai, vous savez qu'il faut 3 étapes pour amener la marchandise depuis la Chine jusqu'à Olten. Décrivez par quel itinéraire le container de Shanghai sera transporté jusqu'au dépôt de la société Glanzer AG à Olten. Pour chaque étape, citez quel moyen de transport vous allez utiliser.

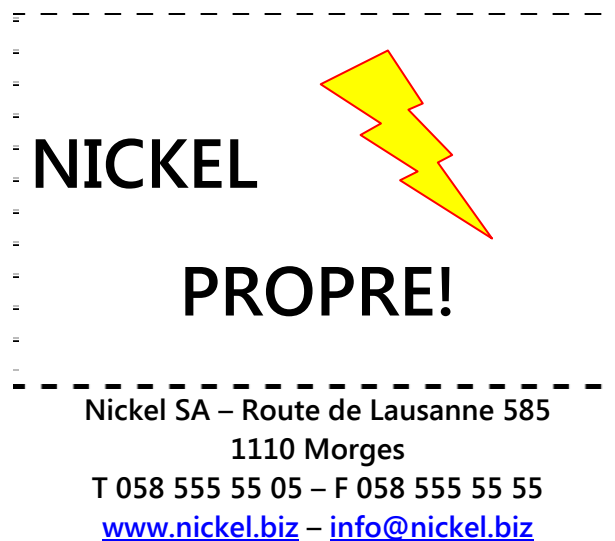
En plus, pour chaque étape, citez chaque fois un avantage et un inconvénient par rapport au moyen de transport que vous avez choisi. Chaque avantage, respectivement inconvénient, ne peut être cité qu'une seule fois.

Vous obtenez 1 point pour un itinéraire de transport sensé, c'est-à-dire, 3 étapes sensées depuis Shanghai jusqu'au dépôt de la société Glanzer AG. Les moyens de transports appropriés donnent en tout 1 point. Chaque avantage respectivement inconvénient donne 0.5 point, donc 3 points, soit 5 points au total.

	Etape (de – à)	Moyen de transport	Avantage	Inconvénient
Itinéraire de transport				

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 2 Nickel SA



Entreprise

La société Nickel SA est active dans le commerce des machines de nettoyage, le matériel de nettoyage et les produits de nettoyage pour les grossistes (régies immobilières, entreprises, restaurants, écoles, EMS, etc.).

La société a son siège à Morges et distribue ses produits dans 5 filiales, réparties dans toute la Suisse.

Situation initiale

Un séminaire de 2 jours a lieu chaque année pour les cadres du siège et des filiales (30 personnes au total). En tant qu'apprenti, vous travaillez actuellement au secrétariat de la direction et vous vous occupez de quelques tâches en rapport avec la préparation de ce séminaire qui a lieu cette année du 22 au 23 septembre 2016.

Tâche 10 / Etude de cas 2 Nickel SA

10 Points

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

Situation initiale

Votre tâche est de proposer un hôtel adéquat pour ce séminaire. La direction a quelques exigences pour le lieu de la réunion:

- Salle de séminaire pour 30 personnes, équipement professionnel (beamer, laptop, grand écran, micro, haut-parleurs, flipcharts, pinnwall, whiteboard,)
- Restaurant avec pension complète, bar ouvert le soir
- Assez de chambres individuelles disponibles
- Arrivées d'environ 10 collaborateurs le soir d'avant (= 2 nuitées)
- Situé au centre
- Offre de détente et loisirs
- Forfait maximum de CHF 400.00 par personne (nuitée, pension complète [petit-déjeuner, 2 diners, 1 souper, boissons pour les pauses], utilisation des salles de séminaires)

Suite à votre demande auprès de plusieurs hôtels de séminaire, vous avez reçu les 2 offres suivantes:

Offre Hôtel Ramada, Vufflens-le-Château

(www.ramada-rolle.com, reception@ramada-vufflens.com)

- L'hôtel n'offre pas de moyens d'aide techniques, ils doivent être organisés par vous
- Situation calme, à seulement 20 minutes de la gare de Morges
- Les chambres individuelles pour le nombre de personnes désirées sont disponibles
- Restaurant inclus petit-déjeuner, bar, les 3 repas coûtent CHF 60.00 par personne
- Piscine intérieure et sauna, utilisation comprise dans le prix
- Service de bus inclus
- Prix forfaitaire par personne CHF 380.00

Offre Hôtel Morges City

(www.morgescityhotel.com, info@morgescityhotel.com)

- L'hôtel offre les moyens d'aide technique suivants: beamer, grand écran, whiteboard et flipchart
- Situé au centre
- Les chambres individuelles pour le nombre de personnes désirées sont disponibles
- Restaurant avec pension complète, bar
- Piscine intérieure et sauna, utilisation comprise dans le prix
- Prix forfaitaire par personne CHF 410.00

Tâche

Etablissez une analyse coûts/avantages (c.à.d. évaluation d'offre) par le biais de 4 critères d'évaluation sensés et calculez les coûts/avantages des 2 offres. Décidez-vous pour un prestataire et justifiez votre décision.

Vous obtenez 7 points pour une analyse coûts/avantages correcte, compréhensible et significative et 3 points pour une décision plausible avec une justification à l'aide de phrases entières, soit 10 points au total.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Analyse coûts/avantages

Critère	Pondération %	Offre Hôtel Ramada		Offre Hôtel Morges City	
		Evaluation	Points	Evaluation	Points
TOTAL					

Décision et justification

Hôtel	
Justification	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Points

Tâche 11 / Etude de cas 2 Nickel SA

8 Points

Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)

Situation initiale

La décision pour le choix du lieu du séminaire est tombée. Il faut maintenant écrire les invitations aux participants.

Tâche

Sur la page suivante, composez une invitation complète avec toutes les indications nécessaires pour le séminaire. Le programme détaillé sera envoyé environ 2 semaines avant le séminaire. Les participants doivent vous communiquer impérativement jusqu'au 10 septembre 2016 s'ils ont besoin de la chambre le soir d'avant et s'il faut prendre en considération des désirs particuliers concernant l'hébergement et la restauration.

Vous obtenez 8 points pour une invitation écrite sous forme d'une lettre commerciale correcte et sans fautes.

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 12 / Etude de cas 2 Nickel SA

4 Points

Objectif évaluateur 1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)

Situation initiale

L'introduction du séminaire sera faite par Madame Karin Frick de l'Institut Gottlieb Duttweiler sur le thème "Tendances et développements dans le commerce".

Tâche

- a. Quels points doivent être mentionnés dans la confirmation de commande de prestation adressée à Madame Frick? Citez 4 points importants.

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

- _____
- _____
- _____
- _____

- b. Madame Karin Frick doit avoir toutes les informations importantes pour ce séminaire. Citez 4 informations/documents essentielles que vous allez lui transmettre.

- _____
- _____
- _____
- _____

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Tâche 13 / Etude de cas 2 Nickel SA

4 Points

Objectif évaluateur 1.8.1.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)

Situation initiale

Le document stratégique "Vision 2020" sera présenté lors de ce séminaire. La stratégie prévoit la création d'une boutique en ligne.

Tâche

Citez 2 avantages et 2 inconvénients que la création d'une boutique en ligne peut apporter à la société Nickel SA.

Vous obtenez 1 point pour chaque avantage respectivement inconvénient correct, soit 4 points au total.

Avantages boutique en ligne du point de vue de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">▪ __________▪ __________
Inconvénients boutique en ligne du point de vue de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">▪ __________▪ __________

Nombre de points obtenus par page

