

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 27 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!

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Pas de répétition, 1 proposition ne compte que 1 x
- Attribution à une autre zone possible, si elle est sensée
- D'autres réponses sensées sont possibles

Propositions de solutions

Propositions d'ameublement et de décoration pour la salle polyvalente

Zone	Propositions / Idées	Zone	Propositions / Idées
Mobilier	Tables mobiles Chaises Pupitre Vitrine avec des produits Vestiaire / porte parapluies Armoire pour le matériel de formation et de présentation Etc.	Ambiance / Confort	Plantes vertes Rideaux Rideaux / tapis anti-bruit Variateur de lumière Tableaux sur les murs Photos murales Climatisation Etc.
Technique / Matériel pour présentation et formation	Beamer Notebook Haut-parleurs Visualizer Présentoirs Toile écran Connexion Wifi Installation musique Etagère pour les prospectus Pinnwall Whiteboard Flip-Chart Etc.	Hospitalité	Machine à café Réfrigérateur Petite cuisinière Micro-ondes Evier Vaisselle / verres / services (Plastic) Automate à boissons Plateaux pour le service Bar mobile Produits et appareils de nettoyage Etc.

Nombre de points obtenus par page

Objectifs évaluateurs obligatoires

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les réponses doivent se référer au domaine du **personnel**:
les indications comme les adresses de livraison, site web, heure d'ouverture, n°TVA, n°UID, échelle des rabais, etc. sont fausses
- Plusieurs réponses similaires ne donnent que 0.5 point
(dans les propositions de solution sur la même ligne)
- D'autres réponses sensées de la branche du personnel sont possibles

Propositions de solutions

Informations dans la base de données du personnel	<ul style="list-style-type: none">▪ Nom, prénom▪ Adresse privée (rue, NPA, lieu)▪ Numéros de téléphone privé + mobile▪ Formation (métier, dates)▪ Fonction dans l'entreprise▪ Taux d'occupation, jours de travail▪ Date d'entrée▪ Date de sortie▪ N° AVS (ancien, nouveau)▪ Date de naissance▪ Sexe▪ Etat civil / nom du partenaire / enfants▪ Lieux d'origine / nationalité / type de permis▪ Impôts à la source▪ Relations bancaires▪ Salaire brut, indemnités▪ N° de personnel▪ Etc.
--	--

Nombre de points obtenus par page

- 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.

Indications pour les corrections

- Les réponses doivent se référer au domaine du **personnel**:
les réponses comme: pour l'envoi de publicités / pour la différenciation des groupes de clients / pour de la publicité ciblée pour des services de prestation/service de produits / pour l'envoi (trop imprécis) etc. sont fausses.
- Les réponses avec des mots-clés donnent 0 point
- D'autres réponses sensées avec des phrases complètes de la branche du personnel sont possibles

Propositions de solutions

<p>Numéro AVS</p>	<p>Le n° AVS doit être indiqué sur le décompte de salaire mensuel ainsi que sur le certificat de salaire annuel.</p> <p>Nous avons besoin du n° AVS pour calculer à la fin de l'année, avec l'institution des assurances sociales, les primes AVS, AI, APG et AC.</p> <p>Le numéro est utilisé pour calculer les primes chez différentes assurances sociales et personnelles.</p> <p>Le n° AVS est un numéro individuel pour chaque personne.</p> <p>De ce fait, il peut être utilisé aussi comme numéro de personnel.</p>
<p>Adresse privée</p>	<p>Nous envoyons le décompte de salaire / certificat de salaire annuel à l'adresse privée des collaborateurs.</p> <p>Chaque collaborateur reçoit régulièrement un journal d'entreprise / une feuille d'information. Pour que ces informations arrivent de façon sûre et parce que nous avons plusieurs sites, nous envoyons tout cela à l'adresse privée.</p> <p>Si nous connaissons l'adresse privée, nous pouvons aussi joindre nos collaborateurs à la maison en cas de maladie.</p>
<p>Etat civil</p>	<p>En cas d'accident ou de maladie grave, nous savons quelles personnes nous devons informer.</p> <p>Ces informations sont nécessaires pour la caisse de pension. De cette manière, elle sait qu'il y a des proches (partenaire, enfants) qui ont le droit d'obtenir une rente si le collaborateur devenait invalide ou qu'il décède.</p>

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

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Réponses avec des mots-clés, 0 point
- Des solutions similaires formulées dans ce sens à l'aide de phrases entières sont possibles.

Solutions

Les investisseurs sont des personnes ou des institutions (par ex. des banques, des sociétés d'investissement, des actionnaires, etc.), qui mettent à disposition de l'entreprise de l'argent pour le financement de son activité commerciale. Ceci peut se faire sous forme de prêt (sans intérêts) ou sous forme d'hypothèques, sous forme d'achats d'actions, de parts ou similaire.

- 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.

Indication pour les corrections

- D'autres réponses sensées sont possibles

Propositions de solutions

<p>Attentes des clients envers l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collaborateurs aimables, orientés clients ▪ Bonne qualité ▪ Produits / production respectueuse de l'environnement ▪ Bon rapport performance / prix ▪ Bonnes prestations de service ▪ Bonnes conditions de paiement et de livraison ▪ Processus de commande simple / livraison rapide ▪ Respect des délais de livraison ▪ Assortiment (toujours) actuel
<p>Attentes des investisseurs envers l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paiements ponctuels des intérêts pour les crédits ▪ Répartition des bénéfices et des dividendes ▪ Informations sur la marche de l'entreprise ▪ Participation aux décisions ▪ Maintien d'une image positive de l'entreprise ▪ Utilisation soigneuse des fonds investis

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

Texte connaissance de la branche / Branche & Entreprise III / CI 5

Nombre de points obtenus par page

Solution 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.

Indications pour les corrections

- **La liste des fonctions est donnée (pas de fonctions supplémentaires)!**
- Les fonctions doivent être citées exactement comme dans le texte connaissance de la branche (voir propositions de solutions)
- Seulement la fonction selon le texte connaissance de la branche sans description 0.5 point
- Description compréhensible sensée et en phrases entières 1.5 points
points partiels possible pour la description, justifier les déductions
- Description avec des mots-clés 0 point
- Description sans référence concrète à l'entreprise formatrice (par ex. "on peut émettre une carte d'un client.")
ou dans une formulation générale (par ex. "les marchandises sont transportées.") 0 point
- D'autres réponses sensées sont possibles

Points

Propositions de solutions

(Tenir compte des Indications pour les corrections de la page précédente!)

Fonction	Application concrète dans mon entreprise formatrice (réponses individuelles – solutions avec des phrases complètes)
Equilibre des quantités (fonction quantitative)	Achat de marchandises chez différents fournisseurs dans le monde entier Emballages en unités de vente Préparation selon client / filiales ou dans des petits et grands paquets. Vente de petites quantités / unités de vente pour les grands consommateurs, etc.
Equilibre des biens (fonction de qualité et d'assortiment)	<u>Assortiment</u> : définition de l'assortiment selon le chiffre de vente accessoires adaptés (par ex. baskets: chaussettes, produits d'entretien, etc.) assortiment spécifique régional (pays, région, culture), etc. <u>Service clientèle</u> : livraison à domicile, livraison de matériel d'emballage / de transport. Stock intermédiaire, préparation selon commande, envoi à choix Commande en ligne, achat par carte de crédit, service de réparation, garantie de remplacement Préparation des agencements, présentoirs, palettes, rolls Elimination des déchets, etc. <u>Ajustement de prix</u> : tarification uniforme Assortiments dans différents niveaux de prix (bas – moyen – haut) Actions, rabais, etc. <u>Manipulation</u> : découpage, emballage Emballage (par ex. emballage selon la saison ou pour les jours de fête) Démontage, contrôle (date d'expiration, prix, distinction) Etiquetage (avec prix, code-barres, informations supplémentaires), etc.
Transport	Propre parc de véhicule, coopération avec une / plusieurs sociétés de transport. Livraison à domicile, etc. Vente sur plusieurs lieux (filiales, points de vente, dépôts) Commandes par express chez les fournisseurs à l'étranger, etc.
Entreposage	Propre stock, surface de stockage chez un prestataire Stock de produits à forte demande en Suisse, etc. Stockage en temps opportun des produits saisonniers, entreposage de marchandise saisonnière. Articles de location, etc.
Approvisionnement	Achat de biens indispensables dans le monde entier (nourriture, articles de consommation quotidienne), etc. Stock obligatoire, planification des ventes à long terme (→ planification d'achat à long terme). Pièces de rechange. etc.
Crédit/ Financement	Acceptation des cartes de crédit / débit Conditions de paiement attrayantes pour les clients, conditions de paiement partiel / acomptes Financement à l'avance de la marchandise chez le fournisseur, stock de consignation chez le client
Information/ Conseil	Catalogue, prospectus, liste de prix Newsletter pour le client, publicité, magazine pour les clients, etc.

Nombre de points obtenus par page

		Points
	<p>Call-center, hotline, site internet Conseils aux clients dans le magasin, service externe, etc. Démonstrations, vidéos, dégustations, mode d'emploi, informations sur les produits à côté de la marchandise, affiches avec les informations pour les clients, etc. Affiches avec de la marchandise provenant de divers assortiments dans les magasins / vitrines, etc. (pâtes avec différentes sauces, vaisselle, spatules, décoration de table, boissons. etc.), etc.</p>	
<p>Texte connaissance de la branche / Branche & Entreprise II / CI 4</p>		
		Nombre de points obtenus par page

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Plusieurs réponses similaires ne donnent que 1 x 0.5 point (dans les propositions de solutions dans la même ligne)
- Propositions d'informations pas compatibles avec la colonne de gauche 0 point
- D'autres réponses sensées sont possibles

Propositions de solutions

Informations importantes pour une réclamation téléphonique d'un client:

Qui?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Société, adresse, numéro de client ▪ Nom de l'appelant, heure de rappel ▪ Centrale téléphonique, direct, mobile, heure de rappel ▪ Numéro de commande, référence, numéro de facture
Quand?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date, heure de l'appel ▪ Date / heure de l'événement / événement pour la 1ère fois ▪ Date d'achat / date de livraison
Quoi?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numéro de commande, référence, numéro de facture ▪ Produit défectueux / prestation de service / livraison ▪ Produit: numéro d'article, quand / où acheté, conseillé par qui ▪ Prestation de service: faite par qui ▪ Livraison: faite par qui ▪ Événement: quoi exactement / où / qui est impliqué / les suites ▪ Problème: quoi exactement / où / les suites ▪ Cause(s) probable(s) du problème
La suite?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approches de solutions / désirs du client / propositions du vendeur ▪ Accords avec le client (rappel, prise en charge, clarification, faire suivre, etc.) ▪ Réclamations prise en charge par qui? A qui faire suivre? Résolu par qui?

Nombre de points obtenus par page

Texte connaissance de la branche / Conseil & Vente – Traitement des réclamations / CI 5

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les propositions de solutions sont en rapport avec la technique d'interrogation donnée
- D'autres propositions de questions sensées sont possibles

Tâches

Propositions de solutions

- a. Quels genres de questions posez-vous dans un entretien concernant l'évaluation des besoins?

Vous obtenez 0.5 points pour une réponse exacte.

Questions ouvertes / questions qui commencent avec quoi / qui / comment / où / combien de temps / pourquoi / etc.

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.

Avec qui puis-je vous mettre en contact?

Quel produit aimeriez-vous commander?

Dans quel délai avez-vous besoin de la marchandise?

Quelle couleur puis-je vous envoyer?

De combien de pièces avez-vous besoin? Etc.

- 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.

Questions fermées / questions auxquelles on ne peut répondre que oui ou non

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.

Aimeriez-vous parler avec Monsieur Müller?

Vous commandez donc 10 boîtes avec les couvercles et 10 boîtes sans les couvercles?

Est-ce que le délai de livraison que vous souhaitez est le 10 juin?

Aimeriez-vous commander encore d'autres produits?

Est-ce que je peux ajouter à la livraison un échantillon de notre tout nouveau produit? Etc.

Texte connaissance de la branche / Conseil & Vente – Mener un entretien de façon professionnelle / CI 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

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les chiffres placés correctement mais le calcul est faux, 0.5 points
- Erreur de séquence, pas de déduction si les chiffres sont placés correctement
- Solutions sans chemin du calcul visible, 0 points
- La liste des solutions est définitive, pas d'autres variantes de solutions

Solution

	Glanzer AG	Gloria SA
Stock moyen (CHF)	$\frac{50'000 + 70'000}{2} = 60'000$	$\frac{35'000 + 45'000}{2} = 40'000$
Rotation des stocks	$\frac{720'000}{60'000} = 12x$	$\frac{600'000}{40'000} = 15x$
Durée moyenne de stockage (jours)	$\frac{360}{12} = 30$	$\frac{360}{15} = 24$

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.

Indications pour les corrections

- Entreprise correcte sans justification, 0.5 points
- Entreprise correcte plus la moitié des justifications inscrites, 1 point
- D'autres justifications sensées sont possibles

Solution

Meilleure gestion de stock par

Entreprise	Gloria SA
Justification	La <u>société Gloria</u> gère son stock plus économiquement car sa marchandise <u>reste moins longtemps en stock</u> , donc <u>le capital est immobilisé moins longtemps</u> . Une <u>rotation de stock supérieure</u> signifie une <u>durée de stockage plus courte</u> , ce qui veut dire que les <u>coûts de stockage sont plus bas</u> .

Nombre de
points
obtenus
par page

- 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.

Indications pour les corrections

- D'autres formulations sensées sont possibles
- Des réponses comme "résultat du comptage" ou "liste d'inventaire" sont fausses

Solution

Le fait d'inventorier décrit le processus dans lequel les volumes de stock réels sont pris en compte en termes de quantité et de valeur (comptage).

- 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.

Indications pour les corrections

- Une cause ne peut être citée qu'une seule fois
- D'autres formulations sensées sont possibles

Solution

Causes des différences dans un stock réel	Causes des différences dans un stock théorique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erreur d'entrée de marchandise ▪ Différence de livraison non reconnue ▪ Dégâts ▪ Dégâts de transport pas constatés ▪ Vols ▪ Retours de marchandise pas saisis / ou mal saisis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erreurs de saisie lors d'entrée ou de sorties de marchandise ▪ Mouvements de stock non saisis ou saisis à double ▪ Saisie du mauvais article

Texte connaissance de la branche Gestion de stock / CI 4

Nombre de points obtenus par page

Solution 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.

Indications pour les corrections

- D'autres propositions sensées sont possibles
- Plusieurs propositions similaires ne comptent que 1 x (par ex. faire un don/cadeau/gratis)

Propositions de solutions

- Promotion active pour augmenter l'incitation d'achat
- Actions (baisser les prix actuels)
- Prix de quantités
- 2 articles payés, 1 produit identique gratuit ou
2 articles payés, 1 produit différent gratuit
- Combiner des paquets de produits selon les thèmes à des prix réduits (par ex. anniversaires enfants, Pâques, Noël, fêtes d'été, noces d'or, etc.).
- Vente à quai
- Dons / cadeaux (par ex. à des organisations pour enfants / adolescents, foyers, etc.)
- Offert gratuitement
- Eliminer

Nombre de
points
obtenus
par page

- 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.

Indications pour les corrections

- Le flyer doit se référer à la situation initiale
- Attribution des points:
 - pour chaque phase AIDA respectée 1 point, total 4 points
 - citation correcte de toutes les informations importantes (soulignées) 2 points, informations manquantes, resp. fausses, déduction de 0.5 point, maximum 2 points, les erreurs sont: date pas en septembre, jour pas samedi, adresse pas correcte
 - orthographe: 1 point
fautes d'orthographe, par erreur déduction de 0.25 point/erreur, maximum 1 point
 - impression générale: 1 point (créativité, référence à la situation initiale, etc.)
- D'autres contenus sensés sont possibles

Propositions de solutions

Attention



Logo,
image

A NE PAS MANQUER! GRANDE VENTE A QUAI!
50% de rabais sur toutes les décorations de tables !

Glanzer AG, Rue de l'Industrie 72, 4600 Olten

Interest

Nous débarrassons notre stock – vous en profitez!
Vous avez l'occasion unique d'acheter toute une gamme
de décorations de tables à des prix imbattables!

Desire

Des boissons vous seront offertes
et nos collaborateurs vous donneront des conseils
de décoration pour votre prochaine fête.

Action

Samedi, 3 septembre 2016, 8h00 – 18h00

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.

Indications pour les corrections

- Plusieurs désignations similaires ne comptent que 1 x (par ex. affiches/posters)
- Spots TV, faux! (démessuré)
- D'autres solutions sensées sont possibles

Propositions de solutions

- Mailing aux clients
- Information sur le site internet / facebook / d'autres réseaux sociaux
- Annonce dans le journal local / autres journaux / pilier public
- Affiches / panneaux d'affiches sur le site
- Affiches à la gare et dans d'autres endroits bien fréquentés
- Bannières dans les environs du site, supports pliables dans la rue
- Spots radio (radio régionale)
- Etc.

Nombre de
points
obtenus
par page

- 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.

Indications pour les corrections

- 0.5 point par critère correct
- 1 point par question sensée formulée sous forme de phrase complète
- Question qui n'a rien à voir avec l'étude de cas 0 point (par ex. "est-ce qu'il y a une place d'atterrissage pour l'hélicoptère du directeur?")
- Instruction ou mots-clés à la place d'une question 0 point
- D'autres tournures de questions sont possibles

Propositions de solutions

Critère	Question
Cadre juridique	- Est-ce qu'il y a des prescriptions légales qui me limitent dans la transformation de ce local?
Site et environnement	- Est-ce que le local est facilement accessible en transports publics? - Est-ce que le local a des places de parc pour les clients?
Potentiel et volume du marché, pouvoir d'achat	- Comment se portent les points de ventes existants à proximité? - Combien de personnes travaillent/habitent dans la zone?
Proximité du client	- Est-ce que le local se trouve dans un endroit où habitent/travaillent beaucoup de clients potentiels? - Est-ce que le local est facilement accessible?
Sociétés et offres concurrentes	- Est-ce qu'il y a déjà d'autres magasins à proximité qui offrent les mêmes produits? - Dans quelle catégorie de prix se situe la concurrence?
Coûts	- Est-ce que le prix de la location demandé rentre dans mon budget? - Combien dois-je investir dans les transformations pour que le local soit comme je me l'imagine?
Recrutement de personnel	- Combien de personnes devrais-je engager? - Quel salaire devrais-je payer pour un vendeur?
Chiffre d'affaire / estimation du bénéfice	- Quel chiffre d'affaire devrais-je faire par mois pour que ce magasin soit rentable? - Combien de pièces par catégorie de produits devrais-je acheter par mois?

Texte connaissance de la branche / Marketing 1 / CI 2

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Itinéraire de transport partiellement juste 0 point
- Pas tous les moyens de transports choisis sont sensés 0 point
- D'autres avantages et inconvénients sensés sont possibles, des avantages respectivement inconvénients trop similaires, seulement 1 x 0.5 point
- Avion comme moyen de transport 0 point (sauf si dans la solution il est clairement décrit que le container est déchargé et la marchandise est transbordée.)
- D'autres étapes sensées sont possibles

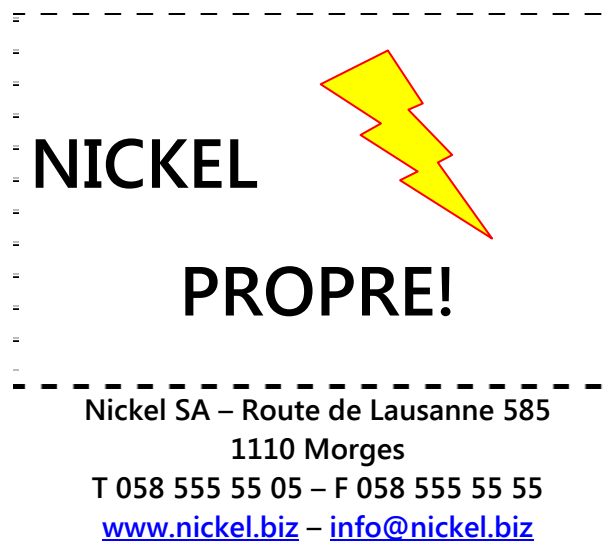
Propositions de solutions

	Etape (de – à)	Moyen de transport	Avantage	Inconvénient
Itinéraire de transport	Shanghai – Gênes Alternative: Shanghai – Amsterdam	Bateau	Bon marché Respect de l'environnement Grande capacité	Lent Infrastructure Risque de transport (humidité)
	Alternative: Amsterdam – Bâle Bâle – Olten	Bateau sur Rhin Train	Voir cases dessus/dessous	Voir cases dessus/dessous
	Gênes – Olten	Train	Bon marché Respect de l'environnement	Sans surveillance Lent Peu flexible
	Alternative: Gênes respect. Bâle – Dépôt Glanzer AG	Train	Bon marché Respect de l'environnement	Besoin d'un raccordement ferroviaire Peu flexible Sans surveillance
	Olten Gare – Dépôt Glanzer AG	Camion	Sûr Flexible Rapide Direct	Cher Nocif pour l'environnement Risque d'accidents Risque de bouchons

Nombre de points obtenus par page

Texte connaissance de la branche / Expédition / CI 4

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.

Solution 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, pinwall, 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

Analyse coûts/avantages

Indications pour les corrections

- Distribution des points:
 - 0.5 point par critères sensés, soit 2 points au total;
Chambre individuelle n'est pas un critère (car offert par les 2 hôtels) 0 point
 - 0.5 point pour des coefficients sensés des critères selon exigences de la direction, soit 2 points au total;
Prix forfaitaire / restauration coefficient important, autrement déduction de 0.5 point
Offre de détente et loisirs coefficient pas important, autrement déduction de 0.5 point
 - 1 point par évaluation pour chaque offre sensée et compréhensible, soit 2 points au total;
attribution à choix des points d'évaluation (1-5, 1-6, 1-10 ou autres)
 - 0.5 point par calcul correct par offre, soit 1 point au total
- D'autres critères, d'autres pondérations, d'autres évaluations sont possibles, si présentés d'une façon compréhensible et justifiée.

Propositions de solutions

Critère	Pondération %	Offre Hôtel Ramada		Offre Hôtel Morges City	
		Evaluation	Points	Evaluation	Points
Prix forfaitaire par personne	40	5	200	3	120
Restauration pension complète	30	1	30	5	150
Equipement séminaire/détente	20	1	20	5	100
Situation centrale	10	2	20	5	50
TOTAL	100		270		420

Décision et justification

Indications pour les corrections

- 1 point pour une décision selon les calculs, 0 point pour une décision ne correspondant pas aux calculs
- 0.5 point pour une décision sans calculs
- 2 points pour une justification sensée,
0.5 point pour une justification avec une démarche sensée

Propositions de solutions

Hôtel Hôtel Morges City

Justification Le prix par personne dépasse légèrement les exigences, par contre tous les repas sont inclus. Finalement c'est la variante la meilleure marché. L'offre de Morges City propose en plus quelques moyens d'aide technique dans la salle de séminaire. A l'hôtel Ramada, il faudrait tout prendre soi-même. De plus, l'hôtel se situe au centre de Morges.

Texte connaissance de la branche / Marketing II Du fournisseur au commerçant / CI 3

Nombre de points obtenus par page

Solution 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.

Indications pour les corrections

- La lettre d'invitation doit se référer à la situation initiale.
- Distribution des points:
 - En-tête (expéditeur, date, concerne, titre) 2 points;
pour des indications manquantes respectivement fausses, déduction chaque fois de 0.5 point, déduction maximum 2 points
 - citation correcte de toutes les informations importantes (soulignées) 2 points;
pour des informations manquantes respectivement fausses, déduction chaque fois de 0.5 point, déduction maximum 2 points
 - Besoin chambres soir avant / désirs spéciaux hébergement / restauration 2 points
 - Délai de réponse pour chambres / désirs spéciaux 1 point
 - Fin de lettre (salutations, nom société, indications titre signataire, signature) 1 point
pour des indications manquantes respectivement fausses, déduction chaque fois de 0.5 point, déduction maximum 2 points
 - fautes d'orthographe, déduction par faute de 0.5 point, déduction maximum 2 points
- D'autres contenus sensés sont possibles.

Solution

Nickel SA
Route de Lausanne 585
1110 Morges

Samira Matter, Secrétariat de direction
samira.matter@nickel.biz / 058 555 55 26
Zürich, le 8 juin 2016 / sm

Séminaire des cadres 22 – 23 septembre 2016 à Morges

Mesdames et Messieurs

C'est avec plaisir que nous vous invitons pour le séminaire des cadres de cette année qui aura lieu du 22 septembre à 9h00 au 23 septembre à environ 17h00 à l'hôtel Morges City (itinéraire selon annexe).

Si vous désirez arriver déjà le soir d'avant ou si vous avez des demandes particulières concernant la restauration ou l'hébergement, veuillez nous le communiquer jusqu'au plus tard 10 septembre 2016. Vous trouverez mes coordonnées sur l'en-tête de cette lettre.

L'agenda détaillé (ou programme, ordre du jour, etc.) vous sera transmis environ 2 semaines avant le séminaire.

Je reste à votre entière disposition si vous avez besoin de renseignements complémentaires.

Meilleures salutations

Nickel SA

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Signature

Samira Matter, apprentie secrétariat de direction

Objectifs évaluateurs obligatoires

Nombre de
points
obtenus
par page

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Plusieurs réponses similaires, 1 x 0.5 point (dans les solutions sur la même ligne)
- D'autres solutions sensées sont possibles

Propositions de solutions

- Nom, adresses des partenaires
- Date, heure, durée, lieu de l'intervention
- Titre, thème, év. bref aperçu du thème (comme discuté)
- Indications pour format / layout / présentations / distribution de documents
- Distribution de documents (qui / jusqu'à quand, à qui, impression par qui)
- Moyen d'aide technique existants, év. Indications sur la salle du séminaire (grandeur, disposition des tables etc.)
- Rémunération, frais, type de décompte
- Év, règlementation spéciale, annexes

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

Vous obtenez 0.5 point pour chaque information/document essentiel, soit 2 points au total.

Indications pour les corrections

- Plusieurs réponses similaires, seulement 1 x 0.5 point (dans les solutions sur la même ligne)
- D'autres solutions sensées sont possibles

Propositions de solutions

- Date, heure, lieu du séminaire
- Copie de l'invitation aux participants
- Liste des participants et de leurs fonctions
- Programme (détaillé) du séminaire
- Prospectus de l'hôtel, informations sur l'infrastructure de l'hôtel
- Brochure de l'entreprise / but et mission de l'entreprise
- Personne de contact en cas de question

Objectifs évaluateurs obligatoires

Nombre de
points
obtenus
par page

Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les avantages et inconvénients doivent être sensés et doivent se référer à l'étude de cas de Nickel SA
- D'autres avantages et inconvénients sont possibles

Propositions de solutions

<p>Avantages boutique en ligne du point de vue de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence sur le marché ▪ Peu d'effort dans le back office / saisie de commande ▪ L'état de stock dans les filiales peut être réduit ▪ Le client peut commander via le shop et peut aller chercher la marchandise à la filiale ▪ Etat de stock visible avec un "clic" de souris ▪ Les clients peuvent commander 24h/24 ▪ Allègement dans la vente d'articles standards / produits de consommation
<p>Inconvénients boutique en ligne du point de vue de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coûts pour la création et la maintenance de la boutique en ligne ▪ Baisse des ventes dans les filiales (concurrence interne) ▪ Travail supplémentaire pour la comptabilisation des paiements par cartes de crédit ▪ Frais de commissions pour les paiements par cartes de crédit ▪ Moins de chances pour des ventes supplémentaires ▪ Pas de contact personnel avec les clients, év. Commandes incorrectes car pas de conseils personnels ▪ Connexion internet doit obligatoirement fonctionner, être stable et sécurisée

Objectifs évaluateurs obligatoires

Texte connaissance de la branche / Marketing I Du commerçant au client / CI 2

Nombre de points obtenus par page

Solution 14 / Etude de cas 2 Nickel SA

6 Points

Objectif évaluateur 1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5)

Situation initiale

Quelques jours après le séminaire, vous recevez la facture n° 2 205 099 775 de l'hôtel City. Malheureusement l'utilisation de la piscine et du sauna a été facturée par erreur.

Tâche

Ecrivez un mail de réclamation à l'hôtel et demandez une nouvelle facture corrigée.

Vous obtenez 6 points pour un mail correct avec toutes les indications nécessaires.

Indications pour les corrections

- Distribution des points
 - De / A: 1 point
 - Concerne: 1 point
 - Formule d'appel: 0.5 point
 - Introduction: 1 point
 - Demande de correction: 1 point
 - Raison de la correction: 1 point
 - Salutations et expéditeur: 0.5 point.
- 0.5 point de déduction par faute de grammaire / orthographe, déduction maximum de 2 points
- D'autres formulations sont possibles

Propositions de solutions

De: Nickel SA
A: info@morgescityhotel.com (ou similaire)
Concerne Facture incorrecte

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre facture n° 2 205 099 775 et vous en remercions.

Nous constatons que vous avez facturé indument l'utilisation de la piscine et du sauna alors que votre offre stipulait que cette utilisation était comprise dans le forfait.

De ce fait, je vous demande de bien vouloir annuler cette position et de nous envoyer une nouvelle facture corrigée.

Je vous remercie de faire le nécessaire et vous adresse mes meilleures salutations

Samira Matter
Nickel SA, 1110 Morges

Texte connaissance de la branche / Marketing II – Du fournisseur au commerçant / CI 3

Nombre de
points
obtenus
par page