

Procédure de qualification pour employé/e de commerce

Situations et cas pratiques

2018 / Série 1

Nom / Prénom candidat/e: _____

Numéro du/de la candidat/e _____

Arrondissement d'examen: _____

Entreprise formatrice: _____

1. Cet examen écrit est composé de **3 tâches et de 2 études de cas** sur **26 pages** (y compris la page de couverture). Veuillez contrôler que les données soient complètes.
2. Vous disposez de **120 minutes** pour résoudre les tâches.
3. Les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous:

Tâches individuelles	Etude de cas 1	Etude de cas 2	Total
29 points	42 points	29 points	100 points
Env. 35 minutes	Env. 50 minutes	Env. 35 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 à l'aide de surligneurs.
6. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme les réponses doivent être formulées (phrases complètes, mots-clés, etc.) et où vous obtenez le nombre de points (faits individuels, lignes entières, contenus, présentation, etc.).
7. Ecrivez vos réponses de façon lisible et faites attention à l'orthographe et à la compréhension.
8. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
9. Utilisez le verso des fiches de travail pour vos notes.
10. Ecrivez vos réponses avec **un stylo, un feutre ou une plume de couleur bleue ou noire**.
11. A titre d'aide, vous pouvez utiliser le **classeur des connaissances de la branche** (max. 1 classeur de 7 cm d'épaisseur), le **CO / CCS**, ainsi qu'une **calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer**.

Bonne chance!

Tâche 1

8 points

Objectif évaluateur 1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4)

Situation initiale

Vous êtes apprenti chez Molly Literie SA, qui commercialise des articles de literie (couettes, oreillers, draps de lit et articles spécialisés dans le sommeil). La clientèle est composée de grands distributeurs, de magasins de meubles et de magasins de détail de toute la Suisse.

Tâche

Vous prenez un appel. S'ensuit la conversation suivante:

Vous	Molly Literie SA, XY
Correspondant (manifestement impatient)	Rochat, Meubles picobello, service commercial – Passez-moi tout de suite Mme Bovary!
Vous	Je suis désolé M. Rochat, mais Mme Bovary est actuellement en Allemagne et ne sera de retour qu'en début d'après-midi. Que puis-je faire pour vous?
Correspondant (sur un ton moqueur)	Ben, l'erreur a déjà été faite, vous ne pouvez plus rien y faire!
Vous (sur un ton aimable)	De quoi s'agit-il?
Correspondant (fort)	Il était très clairement convenu que Molly collerait des autocollants promotionnels sur les articles de la livraison des couettes et oreillers d'été du 6 juin 2018. M. Fournier du stock est à côté de moi et il me dit qu'il n'y a aucun autocollant!!! Qu'est-ce qu'il se passe chez vous exactement? Vous dormez tous sur vos oreillers?
Vous	Oh, je suis extrêmement désolé de ce contretemps. J'ai sous les yeux les documents de la commande et il y est bien indiqué que vous avez livré les autocollants fin mai comme prévu. Je vais me renseigner...
Correspondant (coupe brutalement la parole)	Vous n'allez pas vous renseigner, je veux une solution tout de suite!
Vous (sur un ton ferme)	M. Rochat, vous comprendrez certainement que je ne suis pas habilité à convenir d'une solution définitive avec vous. Je vais informer Mme Bovary et veillerai à ce qu'elle vous rappelle dès son retour. Pouvons-nous vous joindre après 14h00?
Correspondant	Je serai peut-être occupé. Dans ce cas, Mme Bovary devra régler le problème avec M. Fournier. Un instant, je vous donne sa ligne directe: 062 442 10 58. Vous avez déjà mon numéro – Il se termine par 10 22. Nous attendons votre appel! (raccroche)
Vous	Ouf!

Sur la page suivante, rédigez sous forme de mots-clés une note d'entretien sur cette conversation, avec toutes les informations nécessaires et un résumé des faits.

Vous obtenez 8 points pour une note d'entretien complète à l'attention de Mme Bovary.

Nombre de points obtenus par page

Note d'entretien

Appel réceptionné par: _____

Pour: _____

Date / Heure: _____

Correspondant / Société : _____

Téléphone: _____

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Appelle de nouveau | <input type="checkbox"/> Rappelle |
| <input type="checkbox"/> Demande à être rappelé | <input type="checkbox"/> Souhaite vous rencontrer |

Message:

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 2

13 points

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

Situation initiale

Vous êtes apprenti au sein de la société Maroquinerie Héritier & Dupont. Employant 8 collaborateurs et 2 apprentis, la société importe du cuir vert, des découpes et des articles de maroquinerie pour les revendre à des entreprises de transformation et des magasins spécialisés.

Vous êtes notamment responsable de la gestion du matériel de bureau. L'entreprise couvre ses besoins auprès la Papeterie de la Fontaine, une papeterie voisine, mais n'est plus très satisfaite de ses services depuis quelque temps (gamme, prix, prestations). C'est pourquoi elle doit prochainement commander des articles chez d'autres fournisseurs à titre d'essai.

Tâches

a. Lors du contrôle hebdomadaire de l'armoire de matériel de bureau, vous constatez qu'il faut commander des cartouches de toner noir. Votre formatrice vous demande de rechercher sur internet d'autres fournisseurs et prix que l'offre proposée par la Papeterie de la fontaine pour les cartouches de toner et de discuter du résultat de vos recherches avec elle.

Vos recherches donnent le résultat suivant:

Fournisseur	Prix par module CHF	Nbre de pages par module	Frais d'envoi CHF	Délai de livraison	Coût pour 1 000 pages imprimées
Papeterie de la fontaine Produit d'origine	169.00	5 000	0.00	Peut être retiré immédiatement	
officepoint.ch Produit d'origine	129.00	5 000	0.00	Livraison le lendemain si la commande est passée avant 16h00	
printdiscount.com Propre marque, pas de produits d'origine	79.00	4 000	6.90	1-2 jours	
swiss-office-delivery.ch Produit d'origine Packs de deux uniquement / Majoration de CHF 20.00 en cas de commande inférieure à CHF 500.00	119.00	5 000	8.50	2 jours	

Calculez le prix à 5 centimes près pour 1 000 pages imprimées, y compris les frais accessoires (livraison, etc.), et notez le résultat dans le tableau ci-dessus.

Vous obtenez 1 point pour chaque calcul correct (formule et résultat), soit 4 points au total.

Nombre de points obtenus par page

Points

b. En vous appuyant sur les résultats de la tâche a., quel fournisseur allez-vous recommander à votre formatrice? Indiquez le fournisseur et citez 3 arguments pour lesquels vous commanderiez les cartouches de toner auprès de ce fournisseur.

Vous obtenez 3 points si vous indiquez le fournisseur en citant 3 arguments appropriés sous la forme de mots-clés.

Fournisseur	Arguments en faveur de ce fournisseur
	- _____ - _____ - _____

c. Lors de l'entretien, vous proposez à votre formatrice de créer un formulaire de commande uniformisé pour le matériel de bureau au lieu de prendre les commandes oralement ou sur des feuilles de bloc-notes comme c'est le cas jusqu'à présent. Cela simplifierait les demandes.

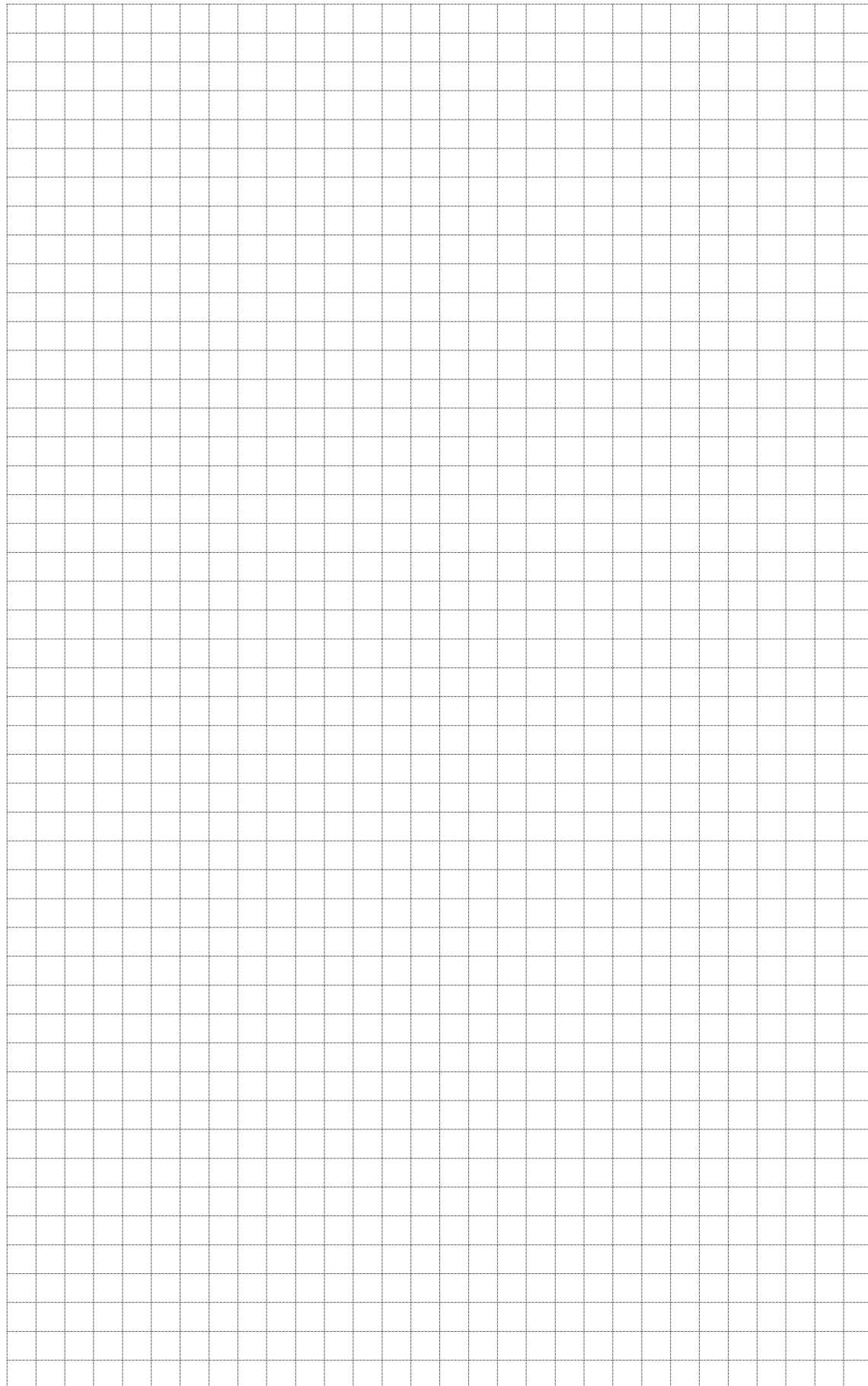
Sur la page suivante, concevez un formulaire de commande qui contient tous les points importants pour que les collaborateurs disposent du matériel de bureau en temps voulu.

Vous obtenez 6 points pour un formulaire complet et clair.

Nombre de
points
obtenus
par page

Maroquinerie Héritier & Dupon / formulaire de commande matériel de bureau

Points



Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 3

8 points

Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)

Situation initiale

Le grand magasin en ligne Samsara SA souhaite désormais former les nouveaux collaborateurs de son centre d'appels au moyen de vidéos d'apprentissage. Vous êtes apprenti/e au service de formation de l'entreprise et membre du groupe de travail en charge de ce projet.

Tâche

Les scénarios des vidéos d'apprentissage sont en cours de préparation. Pour les scènes suivantes, vous devez proposer des formulations orientées vers la clientèle. Pour chaque scène, notez dans le tableau 1 à 2 phrases complètes comme propositions de texte pour le scénario.

Vous obtenez 2 points pour chaque proposition de texte correcte sous la forme de phrases complètes, soit 8 points au total.

Scène	Proposition de texte orienté vers le client pour l'acteur/l'actrice
<i>Le/la collaborateur/trice prend l'appel</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<i>Le/la collaborateur/trice ne comprend pas le nom du correspondant</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<i>Le/la collaborateur/trice appelle le/la client/e pour l'informer qu'un article ne peut pas être livré; l'article ne pourra être livré que dans 5-6 semaines</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<i>Un/e client/e appelle en raison de l'absence d'une remise sur sa facture</i>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1



Steffen Sport SA
Av. de la Gare 16
1700 Fribourg

Tél 026 311 11 11
Fax 026 311 11 12

www.steffen-sport.ch
contact@steffen-sport.ch

Entreprise

La société Steffen Sport SA est un magasin traditionnel spécialisé dans le sport, implanté au cœur de la ville de Fribourg.

Les clients peuvent y trouver sur trois étages un assortiment varié d'articles de sports de ballon et de balle (football, handball, basket, volley, tennis, squash, badminton, ping-pong), de sports aquatiques (maillots de bain et accessoires) et de sports d'hiver (ski, snowboard, patinage, hockey sur glace, ski de fond), ainsi qu'un grand choix de chaussures de course et de randonnée).

Situation initiale

Il y a six mois, René Steffen a succédé à son oncle à la tête de l'entreprise.

Il souhaite préserver le caractère du magasin, tout en le modernisant progressivement.

Sa première décision est de compléter le site Web de Steffen Sport SA, actuellement très simple, par une boutique en ligne. Une grande partie de l'assortiment doit être disponible en ligne à partir de l'automne prochain. Les clients peuvent choisir de se faire livrer leurs commandes à domicile ou de venir les chercher au magasin.

Vous êtes en 3^e année d'apprentissage et travaillez actuellement au sein du service Ressources humaines & Administration de la société Steffen Sport SA. René Steffen vous confie quelques tâches dans le cadre du projet de boutique en ligne.

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 4

3 points

Objectif évaluateur 1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2)

Situation initiale

La société Steffen Sport SA est un magasin spécialisé. Cette forme d'exploitation peut être décrite et distinguée d'autres formes d'exploitation au moyen de plusieurs caractéristiques.

Tâche

Outre l'exemple «Implantation» donné, notez dans le tableau ci-dessous 3 autres caractéristiques permettant de distinguer les magasins spécialisés d'autres formes d'exploitation. Décrivez ensuite avec des mots-clés comment chaque caractéristique se manifeste pour la société Steffen Sport SA.

Vous obtenez 1 point pour chaque caractéristique citée, avec une description correcte et compréhensible, soit 3 points au total.

Caractéristique	Description pour Steffen Sport SA
Implantation	Centre-ville de Fribourg
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Tâche 5

4 points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

René Steffen a confié la création de la boutique en ligne de Steffen Sport SA à une entreprise externe.

Tâche

Dans le tableau ci-dessous, notez sous la forme de mots-clés 2 avantages et 2 inconvénients que la création de la boutique en ligne peut avoir pour Steffen Sport SA.

Vous obtenez 1 point par avantage / inconvénient correct, soit 4 points au total.

<p>Avantages de la boutique en ligne pour Steffen Sport SA</p>	<p>- _____</p> <p>_____</p> <p>- _____</p> <p>_____</p>
<p>Inconvénients de la boutique en ligne pour Steffen Sport SA</p>	<p>- _____</p> <p>_____</p> <p>- _____</p> <p>_____</p>

Nombre de points obtenus par page

Tâche 6

11 points

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

Situation initiale

La boutique en ligne sera mise en ligne à l'automne prochain. René Steffen tient à ce qu'elle soit gérée par l'un/e de ses collaborateurs/trices.

Il a rédigé la description de ce nouveau poste:

Service	Ventes
Centre de coûts	612
Intitulé du poste	Collaborateur/trice Boutique en ligne
Taux d'occupation	50%
Supérieur hiérarchique	Directeur/trice Ventes en ligne
Service subordonné	Aucun
Suppléance	Directeur/trice Ventes en ligne
Tâches/Responsabilités	Maintenance de la boutique en ligne: <ul style="list-style-type: none"> - Maintenance et mise à jour des données de la boutique en ligne - Rédaction des descriptifs des produits - Organisation et formatage des photographies des produits
Droits de signature	Aucun
Profil exigé	<ul style="list-style-type: none"> - Formation commerciale de base ou formation de base similaire achevée - Bonnes connaissances informatiques, en particulier dans le traitement d'images - Expérience dans la gestion de plates-formes en ligne - Très bonne maîtrise de l'allemand et du français, la connaissance de l'anglais serait bienvenue - Sens créatif - Autonomie, esprit d'équipe
Plage de salaire	CHF 2 220 - 3 200 (mois x 13)

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâches

a. Citez 4 situations où cette description de poste pourrait être utile à René Steffen.

Vous obtenez 1 point pour chaque situation correcte décrite concrètement avec des mots-clés, soit 4 points au total.

Situation concrète d'utilisation de la description de poste
- _____ _____
- _____ _____
- _____ _____
- _____ _____

b. René Steffen souhaite trouver dès que possible un/e collaborateur/trice Boutique en ligne et vous demande de rédiger une offre d'emploi. Citez 3 éléments de la description de poste susmentionnée que vous reprenez dans l'annonce.

Vous obtenez 1 point par ligne correctement complétée, soit 3 points au total.

Élément	Description pour Steffen Sport SA

Nombre de points obtenus par page

Points

c. Pour le/la futur/e collaborateur/trice Boutique en ligne, René Steffen crée un projet de contrat de travail. Outre les congés, citez 4 informations qui doivent apparaître dans ce contrat de travail et dont René Steffen a déjà connaissance aujourd'hui, quel/le que soit le/la futur/e collaborateur/trice. Vous pouvez inventer librement les éléments concrets du contrat que vous ne pouvez pas déduire de la situation initiale.

Vous obtenez 1 point par information correcte, avec une formulation concrète de l'élément du contrat, soit 4 points au total.

Information	Élément concret du contrat
Congés	5 semaines

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 7

12 points

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

Situation initiale

En prévision du lancement de la boutique en ligne, il est important de former le personnel de vente: les conseillers/ères de vente doivent connaître les fonctions et les contenus de la boutique en ligne et savoir comment procéder lorsque les clients viennent chercher au magasin les articles qu'ils ont commandés en ligne.

C'est la raison pour laquelle des sessions de formation de 90 minutes sont organisées les 6, 9, 15 et 17 août 2018 dans la salle de réunion après la fermeture du magasin. Valentina Savary, directrice du service Ressources humaines & Administration, vous demande de rédiger une invitation pour cette formation.

Les collaborateurs/trices doivent impérativement vous faire savoir personnellement la date à laquelle ils/elles pourront suivre la formation avant le 30 juin 2018. La date définitive de la formation sera communiquée à chaque collaborateur/trice fin juillet au plus tard. Bien entendu, cette formation est comptée dans le temps de travail!

Tâche

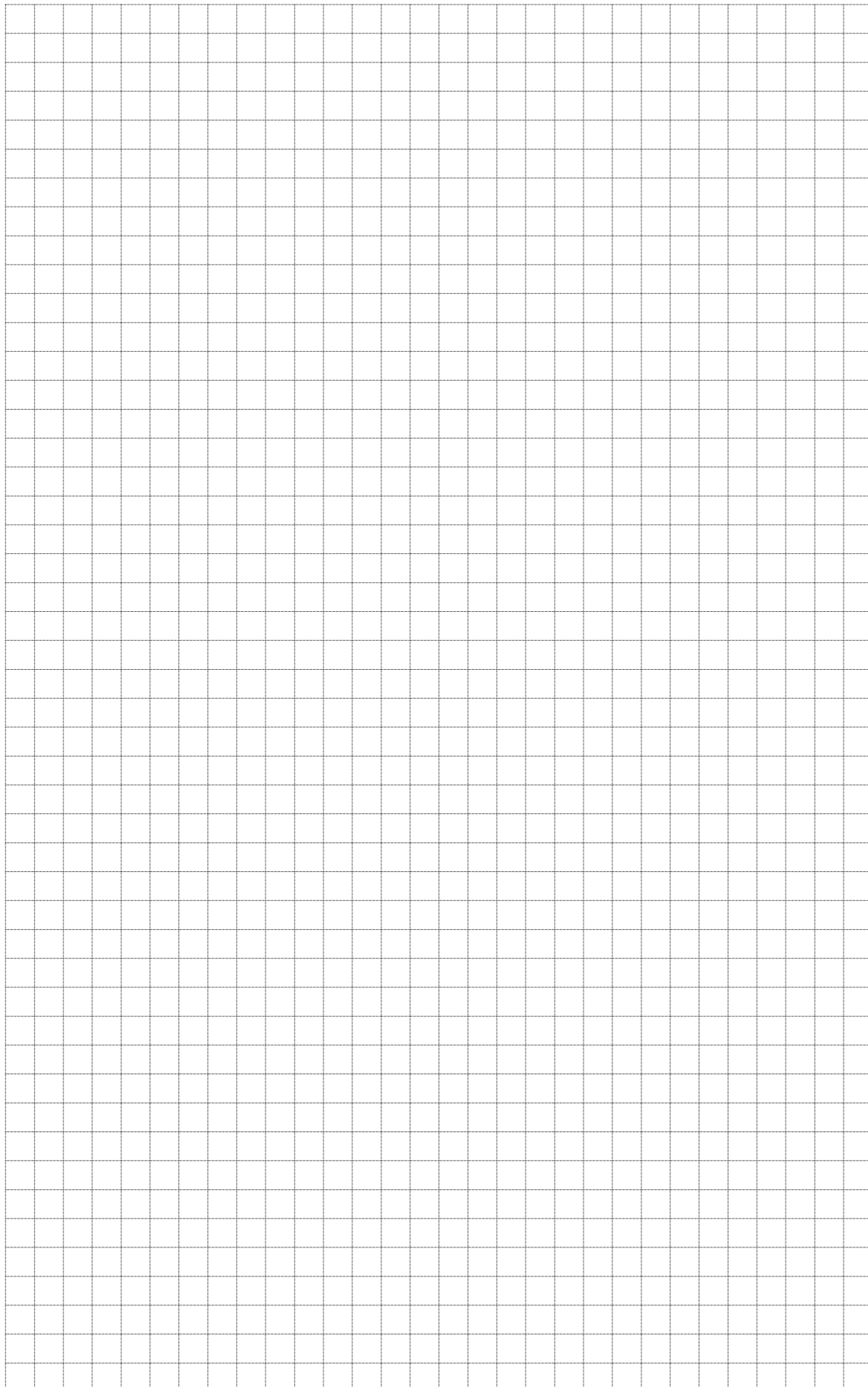
Sur la page suivante, rédigez une lettre d'invitation pertinente contenant toutes les informations requises sur la formation. Vous pouvez inventer librement les informations que vous ne pouvez pas déduire de la tâche ou de la situation initiale.

Vous obtenez 12 points pour une invitation complète rédigée sous la forme d'une lettre commerciale sans faute.

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

Etude de cas 1 / Steffen Sport SA Fribourg – Lettre invitation formation boutique en ligne



**Nombre de
points
obtenus
par page**

Tâche 8

12 points

Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

Le lancement de la boutique en ligne doit être fêté par un événement clients dans le magasin. René Steffen décide d'organiser cet événement un samedi d'octobre 2018, en même temps que l'ouverture de la saison des sports d'hiver.

Tâches

a. René Steffen vous demande de recueillir pour cet événement des idées d'attractions autour du lancement de la boutique en ligne. Citez 4 attractions/offres que la société Steffen Sport SA peut proposer lors de cet événement.

Vous obtenez 1 point par idée pertinente décrite de manière compréhensible avec des mots-clés, soit 4 points au total.

Propositions d'attractions / d'offres à l'occasion du lancement de la boutique en ligne

- _____ _____
- _____ _____
- _____ _____
- _____ _____

b. René Steffen est très satisfait de vos idées et vous demande maintenant de créer un flyer pour cet événement. Sur la page suivante, créez un flyer qui contient toutes les informations importantes et respecte le principe AIDA. Vous pouvez inventer librement les informations que vous ne pouvez pas déduire de la situation initiale.

Vous obtenez 8 points pour un flyer complet et attractif.

Nombre de points obtenus par page

Points

Etude de cas 1 / Steffen Sport SA Fribourg – Flyer événement du lancement de la boutique en ligne



Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 2

Food Logistics Service



Food Logistics Service FLS SA
Route de Bussigny 31
1023 Crissier
+41 (0)21 216 34 56

info@foodlogistics.ch
www.foodlogistics.ch

Entreprise

Food Logistics Service FLS SA est une société logistique et commerciale spécialisée dans divers produits alimentaires. Sa clientèle est composée de grands distributeurs, de détaillants et d'entreprises du secteur de la restauration.

Le centre de distribution de Crissier accueille les trois départements Administration, Stock et Transport. Les marchandises de la société FLS sont achetées en Suisse et à l'étranger. Elles atteignent le client via différents circuits de distribution: elles sont livrées directement par le fabricant, elles transitent par des intermédiaires ou elles sont stockées provisoirement dans le centre de distribution.

Situation initiale

Vous suivez votre formation commerciale de base au sein de la société FLS SA et travaillez actuellement au service des achats. Avec votre formatrice, vous êtes responsable des marchandises provenant d'Allemagne.

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche 9

3 points

Objectif évaluateur 1.1.1.5.2 Douanes/législation douanière (C3)

Situation initiale

Vous avez commandé 5 palettes de sauces cocktail auprès du fournisseur allemand. Le transporteur a déjà reçu les documents douaniers requis, mais ils ont été égarés.

Tâche

Quels documents faut-il renvoyer au transporteur pour qu'il puisse importer les marchandises?

Citez 3 documents possibles. Vous obtenez 1 point par document, soit 3 points au total.

Documents requis pour l'importation	- _____

	- _____

**Nombre de
points
obtenus
par page**

Tâche 10

4 points

Objectif évaluateur 1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5)

Situation initiale

Les produits suisses sont actuellement très tendance chez les consommateurs. Malgré tout, FLS SA importe des sauces cocktail d'Allemagne.

Tâche

Pour chacun des énoncés ci-dessous, indiquez s'il peut justifier ou non l'importation de sauces cocktail. Justifiez votre choix pour **2 énoncés**.

Vous obtenez 0.5 point pour chaque réponse cochée correcte et 1 point pour chaque justification compréhensible de votre choix, soit 4 points au total.

Énoncés concernant l'importation de sauces cocktail	Vrai	Faux
La production de sauces cocktail coûte trop cher en Suisse. Justification: <hr/> <hr/> <hr/>		
La demande de sauces cocktail est trop faible pour rentabiliser une production en Suisse. Justification: <hr/> <hr/> <hr/>		
Il n'y a pas de producteurs de sauces cocktail en Suisse. Justification: <hr/> <hr/> <hr/>		
En Suisse, il manque le savoir-faire et/ou la technologie pour produire des sauces cocktail de qualité. Justification: <hr/> <hr/> <hr/>		

Nombre de points obtenus par page

Tâche 11

6 points

Objectif évaluateur 1.1.1.1.2 Types d'achat (C5)

Situation initiale

La sauce cocktail en tube de 150 ml est le nouveau best-seller de FLS SA et fait l'objet d'une très forte demande.

Tâche

Citez 3 types d'achat et, pour chacun d'entre eux, indiquez s'il est pertinent pour la sauce cocktail dans cette situation. Justifiez votre choix avec 1-2 phrases complètes.

Vous obtenez 2 points par ligne correctement complétée, soit 6 points au total.

Type d'achat	Pertinent?		Justification
	Oui	Non	
			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Tâche 12

4 points

Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

Situation initiale

La société FLS SA commercialise des produits de trois zones de température et dispose des entrepôts suivants:

- Entrepôt sec (entrepôt normal sans chauffage, température env. 15 C°)
- Zone fraîche (entrepôt frais, température des réfrigérateurs env. 5 C°)
- Entrepôt surgelé (pour produits surgelés, température au moins – 18 C°).

Tâches

a. Quelles fonctions l'entrepôt sec de la société FLS SA remplit-il? Citez 2 fonctions possibles et justifiez votre réponse avec des mots-clés.

Vous obtenez 1 point par fonction correcte accompagnée d'une justification compréhensible, soit 2 points au total

Fonctions de l'entrepôt sec	Justification
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Nombre de points obtenus par page

Points

b. Les coûts de stockage sont intégrés au calcul des prix des marchandises entreposées. C'est la raison pour laquelle la société FLS SA examine les conséquences des décisions du stock sur les coûts de stockage. Indiquez l'incidence des décisions décrites ci-dessous sur les différents types de coûts du stock. Utilisez pour le faire les signes suivants:

- + Augmentation des coûts de stockage
- Réduction des coûts de stockage
- 0 La mesure n'a aucune incidence sur ce type de coût

Vous obtenez 0.5 point par ligne correctement complétée, soit 2 points au total.

Décision	Incidence sur...			
	Frais de personnel	Coûts des locaux	Coûts des machines et instruments de travail	Coûts du capital
Location d'une partie de l'entrepôt surgelé à une entreprise tierce				
Investissement dans de nouveaux chariots élévateurs / nouvelles transpalettes				
Elimination de 3 palettes de sauces cocktail dont la date limite de consommation est dépassée				
Augmentation des salaires du personnel du stock				

Nombre de points obtenus par page

Tâche 13

8 points

Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

Situation initiale

La société FLS SA veut s'assurer que les sauces cocktail pourront être livrées à tout moment. Cela suppose que les stocks disponibles de sauces cocktail soient toujours suffisants. Nous disposons des données suivantes concernant les stocks:

Sauces cocktail - Chiffres clés

- Etat du stock 01.01.2017 336 cartons
- Etat du stock 31.12.2017 560 cartons
- Livraison des marchandises Toutes les 2 semaines
- Consommation par semaine (5 jours ouvrables) 450 cartons
- Volumes livrés par mois 1 800 cartons
- Volumes commandés par mois 2 130 cartons

Tâches

a. Calculez les 3 indicateurs de stock suivants en indiquant la formule utilisée.
Pour chaque indicateur de stock, indiquez sous la forme de mots-clés s'il permet d'atteindre l'objectif formulé dans la situation initiale.

Vous obtenez 1 point pour chaque indicateur de stock calculé correctement et pour chaque évaluation correcte de l'objectif, soit 6 points au total.

Indicateur de stock	Calcul avec formule	Evaluation de l'objectif
Stock moyen		
Couverture de stock		
Disponibilité à la livraison		

Nombre de points obtenus par page

Points

b. Parmi les principes de gestion des stocks suivants, indiquez celui qui est le mieux adapté à une gestion optimale des stocks de sauces cocktail et justifiez votre choix à l'aide de mots-clés.

Vous obtenez 0.5 point pour le choix d'1 principe de gestion pertinent et 1.5 point pour une justification correcte, soit 2 points au total.

Principes de gestion des stocks possibles	Principe pertinent pour la gestion des stocks de sauces cocktail	Justification du choix du principe de gestion des stocks
Principe FIFO		
Principe LIFO		
Principe HIFO		
Principe FEFO		
Principe LOFO		

Nombre de points obtenus par page

Tâche 14

4 points

Objectif évaluateur 1.1.3.2.1 Gestion de la qualité (C2)

Situation initiale

La société a mis en place un nouveau système de gestion de la qualité qui doit garantir que l'assurance qualité est prise en compte à tous les niveaux et dans tous les processus de l'entreprise. Pour ce faire, des mesures concrètes de mise en œuvre doivent être élaborées pour tous les principes de la gestion de la qualité. Cela a déjà été fait pour le principe «Orientation vers la clientèle».

Tâche

Pour chacun des 2 principes suivants, proposez 2 mesures concrètes de mise en œuvre dans les processus d'approvisionnement et de vente. Chaque mesure ne doit être citée qu'une seule fois.

Vous obtenez 1 point par mesure appropriée formulée avec des phrases complètes, soit 4 points au total.

Principe de la gestion de la qualité	Mesures concrètes
<p>Orientation vers la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les chiffres des ventes sont régulièrement analysés afin d'identifier précocement les tendances. - L'analyse des réclamations des clients permet d'identifier et de corriger les erreurs dans tous les processus.
<p>Implication des personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - _____ _____ _____ _____ - _____ _____ _____ _____
<p>Relations avec les fournisseurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - _____ _____ _____ _____ - _____ _____ _____ _____

Nombre de points obtenus par page