

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 / Solution 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

Indications pour les corrections

- Attribution des points (**total 8 points**):
 - Appel réceptionné par, pour, date / heure, demande de rappel
En cas d'absence d'un élément 0.5 point,
0 point
 - Société, nom, fonction, numéro de téléphone de M. Rochat
En cas d'absence d'un élément 1 point
0 point
 - Nom, fonction, numéro de téléphone de M. Fournier
En cas d'absence d'un élément 1 point
0 point
 - Mention URGENT 1.5 point
 - Résumé pertinent du problème 4 points,
Déduction par élément manquant 1 point
- D'autres formulations que celles mentionnées sont possibles si elles sont correctes et compréhensibles

Proposition de solution

Note d'entretien

Appel réceptionné par: Nom candidat/e

Pour: Mme Bovary

Date / Heure: 6 juin 2018, 9h10

0.5 point, incl. *

Correspondant

/ Société: M. Rochat / Meubles picobello
M. Rochat, service commercial, 062 442 10 22

1 point

Téléphone: M. Fournier, stock, 062 442 10 58

1 point

Appelle de nouveau Rappelle

Demande à être rappelé * Souhaite vous rencontrer

URGENT, client très énervé

1.5 point

Message:

Accord avec le client: autocollants promotionnels collés sur les articles
par nous pour la livraison du 6 juin 2018

1 point

Autocollants livrés par le client fin mai
(noté dans les documents de la commande)

1 point

Les autocollants ne sont pas collés sur les articles livrés aujourd'hui par nos soins

1 point

Recherche d'une solution immédiate avec le directeur des ventes, M. Rochat, ou
le responsable du stock, M. Fournier

1 point

Nombre de
points
obtenus
par page

Points

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

Nombre de points obtenus par page

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

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.

Indications pour les corrections

- Fournisseur uniquement sans argument 0 point
- Argument/s uniquement sans le fournisseur 0 point
- Par argument correct / compréhensible 1 point
- Erreurs consécutives dans la tâche b. sur la base de la tâche a.
Mention du fournisseur, arguments, nombre total de points si pertinence par rapport au calcul
- Remarques concernant les autres fournisseurs

Papeterie de la fontaine	Pas de délai de livraison, pas de frais d'envoi, à proximité
printdiscount.com	Offre la plus avantageuse, pas de produits d'origine
swiss-office-delivery.ch	Trop cher pour les petites quantités, ne devient intéressant que pour les commandes importantes, ne concerne pas la société Maroquinerie Héritier & Dupont

Solution

Fournisseur	Arguments en faveur de ce fournisseur
officepoint.ch	<ul style="list-style-type: none"> - Produit d'origine le plus avantageux - Délai de livraison très court - Pas de frais d'envoi - Pas de majoration - Possibilité de commander n'importe quelle quantité de modules <p style="text-align: right;">1 point par argument Max. 3 points</p>

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.

Indications pour les corrections / Attribution des points

- Contenu:
 - Qui: Auteur de la commande, date de la commande 0.5 point
1 point
 - Quoi: Désignation du produit/de l'article, n° d'article 1 point
Infos compl. sur le produit
(couleur, taille, fabricant, livraison, etc..) 1 point
 - Combien: Quantité 1 point
 - Délai: Date de livraison souhaitée 1 point
Information manquante 0 point
- **Présentation:** Présentation claire 1 point
Partiellement claire 0.5 point
- Autres ordres / Autres termes / Autres présentations possibles, si pertinents / compréhensibles

Propositions de solutions

Commande de matériel de bureau (variante I)

Commande de	0.5 point
Commande le	0.5 point
Article / N° d'article	1 point
Couleur / Taille / Autres caractéristiques	} 1 point
Év. fabricant / fournisseur	
Quantité	1 point
Livraison avant le / Date de livraison	1 point

+ 0.5 - 1 point pour la présentation

Commande de matériel de bureau (variante II)

Commande de	Commandé le	Article / N° d'article	Couleur / Taille / Autres caract.	Év. fabricant / fournisseur	Quantité	Livraison avant le / Date de livraison
0.5 point	0.5 point	1 point		1 point	1 point	1 point

+ 0.5 - 1 point pour la présentation

Objectif évaluateur obligatoire / Texte connaissance de la branche Marketing II / CI 3

Nombre de points
obtenus
par page

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les solutions doivent se référer à la situation initiale et à la description de la scène
- Les solutions doivent apporter une **valeur ajoutée orientée vers le client**
- Solutions partiellement correctes / pertinentes 1 point
- Solutions sous la forme de mots-clés 1 point
- D'autres solutions pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

2 points par ligne

Scène	Proposition de texte orienté vers le client pour l'acteur/l'actrice
<i>Le/la collaborateur/trice prend l'appel</i>	Samsara SA, je m'appelle Andrea. Que puis-je faire pour vous? Samsara SA, Andrea Simonet. Bonjour!
<i>Le/la collaborateur/trice ne comprend pas le nom du correspondant</i>	Je n'ai pas compris votre nom, ... Pourriez-vous le répéter s'il vous plaît? / ... Pourriez-vous l'épeler s'il vous plaît? / ... Pourriez-vous me dire les 3 premières lettres s'il vous plaît? ... Pourriez-vous m'indiquer votre numéro de client s'il vous plaît?
<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>	Nous ne pouvons actuellement pas livrer cet article / cette couleur / cette taille. La livraison ne sera possible que dans 5-6 semaines. Je... ... peux vous proposer un article similaire dans la même couleur/taille / une couleur similaire / l'article dans une autre couleur, c'est-à-dire... ... peux vous inscrire sur la liste d'attente pour cet article. Pas de solution: annuler l'article / la commande / le/la client/e devra passer une nouvelle commande ultérieurement
<i>Un/e client/e appelle en raison de l'absence d'une remise sur sa facture</i>	Pourriez-vous m'indiquer le numéro de facture? Ensuite ... Je peux me renseigner et vous rappeler. / ... Je peux établir une nouvelle facture. / ... Je peux créditer un avoir sur votre compte client.

Nombre de points obtenus par page

Objectif évaluateur obligatoire / Texte connaissance de la branche Conseil & Vente / CI 1-6

Points

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 / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les descriptions doivent se référer à la situation initiale (**magasin spécialisé**)
- Caractéristique plausible sans explication/avec une explication insuffisante/incorrecte 0.5 point
- Description correcte sans caractéristique 0.5 point
- D'autres réponses pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

1 point par ligne

Caractéristique	Description pour Steffen Sport SA
Implantation	Centre-ville de Fribourg
Assortiment	Etroit et profond: limité au secteur du sport, large choix dans ce secteur
Espace de vente / Présentation des articles	Aménagement intérieur soigné Atmosphère distinguée Présentation spacieuse des articles Cabines d'essayage spacieuses et propres
Personnel / Forme de vente	Principalement conseil/service par un personnel qualifié techniquement
Gamme de prix	Moyenne à élevée
Services à la clientèle	Bien développés; répondent aux demandes individuelles Réparations, services pour skieurs, service de cordage, commandes spéciales
Surface de vente	Taille moyenne (par rapport au marché spécialisé)

Nombre de points obtenus par page

Objectif évaluateur CI / Texte connaissance de la branche Branche & Entreprise I / CI 1

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les avantages/inconvénients doivent être pertinents et se référer à la situation initiale
- Les avantages/inconvénients qui vont trop dans le même sens ne sont comptabilisés qu'une seule fois (exemple: le client ne paie pas / le client doit être poursuivi)
- D'autres avantages/inconvénients pertinents sont possibles

Propositions de solutions

1 point par avantage/inconvénient

<p>Avantages de la boutique en ligne pour Steffen Sport SA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présence sur le marché - Extension de la zone de chalandise (n'est plus limitée à la ville et à sa région) - Les clients qui viennent chercher leurs articles dans le magasin peuvent être incités à faire des achats supplémentaires une fois sur place - Les données clients/données des commandes sont générées en vue de mettre en place un marketing personnalisé orienté vers le client (profil du client, historiques des achats) - Les périodes de vente ne sont pas limitées aux heures d'ouverture du magasin
<p>Inconvénients de la boutique en ligne pour Steffen Sport SA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Frais de création et de maintenance de la boutique en ligne; frais de personnel supplémentaire - Besoin d'un espace supplémentaire pour entreposer les commandes en ligne - Frais si les articles ne sont pas retournés ou payés (annulation, frais de poursuite, etc.) - En cas de livraison à domicile, pas de contact personnel avec le client; pas de possibilité d'achats supplémentaires (attention: si le site est bien conçu, il propose des achats supplémentaires!) - Les articles retournés peuvent être endommagés - La fidélisation de la clientèle est plus difficile - Les dispositions en matière de protection des données doivent être respectées - Les clients utilisent des bloqueurs de publicités

Nombre de points obtenus par page

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

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Les situations doivent être plausibles et se référer à la situation initiale
- Les exemples qui sont trop ressemblants ou se réfèrent à la même situation ne sont comptabilisés qu'une seule fois (exemple: préparation de l'entretien d'embauche et conduite de l'entretien d'embauche)
- Les situations qui sont notamment décrites du point de vue du collaborateur sont incorrectes (p. ex. prétentions salariales)
- D'autres situations/formulations pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

1 point par situation

Situation concrète d'utilisation de la description de poste

- Définition de la classe de salaire / Evaluation de la fonction
- Création de l'offre d'emploi
- Préparation/Conduite de l'entretien d'embauche
- Etablissement du contrat de travail
- Remise de la description du poste au nouveau collaborateur/à la nouvelle collaboratrice au moment de son entrée en fonction
- Coordination des tâches
- Résolution des conflits concernant les domaines de compétence/responsabilité sur le lieu de travail
- Préparation des entretiens personnels/de qualification
- Etablissement du certificat de travail
- Vérification de l'adéquation (actuelle) entre taux d'occupation et tâches affectées

Nombre de
points
obtenus
par page

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.

Indications pour les corrections

- Les éléments doivent figurer dans la description de poste susmentionnée.
Dans le cas contraire 0 point
- Les descriptions doivent figurer dans la description de poste susmentionnée.
Dans le cas contraire 0 point
- Si seule la colonne gauche tirée de la description de poste
(p. ex. «Intitulé du poste») est complétée 0.5 point
- Si seule la colonne droite tirée de la description de poste (p. ex. «50%») est complétée 0.5 point
- Les éléments suivants sont incorrects:
Centre de coûts, service subordonné, suppléance, droits de signature, plage de salaire

Proposition de solution

1 point par ligne

Élément	Description pour Steffen Sport SA
Service	Ventes
Intitulé du poste	Collaborateur/trice Boutique en ligne
Taux d'occupation	50%
Supérieur hiérarchique	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
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

Nombre de points obtenus par page

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.

Indications pour les corrections

- Les informations citées doivent se référer à la situation initiale (les éléments soulignés sont indiqués)
- Information sans élément concret du contrat (p. ex. «Poste») 0.5 point
- Élément du contrat sans information (p. ex. «Collaborateur/trice Boutique en ligne») 0.5 point
- Si l'élément concret du contrat indiqué pour l'employeur, le poste, le taux d'occupation, le lieu de travail et le lieu ne correspond pas au texte souligné 0 point
- **Réponses incorrectes (car l'information n'est pas encore connue):**
Salarié/e, date de naissance, début du contrat/date d'entrée en fonction, salaire brut mensuel, allocations pour enfants, conventions particulières, date, signature, lieu de signature du contrat par le/la collaborateur/trice
- D'autres réponses pertinentes sont possibles

Proposition de solution

1 point par ligne

Information	Élément concret du contrat
Congés	5 semaines
Employeur	<u>Steffen Sport SA</u>
Poste	<u>Collaborateur/trice Boutique en ligne</u>
Taux d'occupation	<u>50%</u>
Lieu de travail	<u>Fribourg</u>
Lieu (signature du contrat par Steffen Sport SA)	<u>Fribourg</u>
Période d'essai	3 mois
Durée du contrat	Indéterminée
Horaires de travail	Le matin de 8h00 à 12h00
Prévoyance professionnelle	Caisse de pension Futuro
Assurance	Assurance contre les accidents professionnels et non professionnels
Délai de préavis	3 mois

Nombre de points obtenus par page

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

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche / Solution 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

Indications pour les corrections

- La lettre doit se référer à la situation initiale décrite, d'autres formulations sont possibles
- Attribution des points (total 12 points)

Contenu (11 points)

- Mention incorrecte des informations fournies 0 point
- Informations manquantes/incomplètes pour les crit. suivants Déduction de 0.5 point pour chaque
- En-tête de la lettre (expéditeur complet (apprenti/e ou Valentina Savary), date, objet, formule d'appel) 2 points
- Phrase d'introduction (formation, motif de la formation) 2 points
- Date, heure, lieu 1.5 point
- Décompte du temps de travail 1 point
- Communication des dates possibles (personne, délai) 1 point
- Communication de la date définitive 1 point
- Phrase de conclusion 1 point
- Formule de politesse 0.5 point
- Fin de la lettre (nom de la société, nom et fonction du/de la signataire) 1 point

Présentation / Impression générale / Orthographe et grammaire

- Présentation commerciale correcte 1 point
(plusieurs variantes de présentation sont possibles [p. ex. expéditeur aligné à gauche ou à droite], important: ordre pertinent des paragraphes, présentation claire)
- **Déduction** par faute d'orthographe / de grammaire 0.5 point, maximum 2 points

Proposition de solution

Steffen Sport SA
Av. de la Gare 16
1700 Fribourg

Prénom A Nom A, Ressources humaines & Administration
mailto:prénomA.nomA@steffen-sport.ch / 026 311 11 11
6 juin 2018 / xx

} 2 p

Formation Lancement de la boutique en ligne

Mesdames, Messieurs,

Notre boutique en ligne sera mise en ligne mi-octobre! Afin de vous présenter son contenu, son fonctionnement et les tâches que cela implique pour vous sur la surface de vente, nous vous invitons à une formation en août.

2 p

Cette formation aura lieu les 6, 9, 15 et 17 août 2018 de 19h00 à 20h30 dans notre salle de réunion. Bien entendu, elle sera comptabilisée dans votre temps de travail!

1.5 p
1 p

Veuillez me faire savoir personnellement la date à laquelle vous pourrez suivre la formation avant le 30 juin 2018. Merci! Nous vous communiquerons la date définitive de votre session de formation d'ici fin juillet.

1 p
1 p

Je me tiens à votre entière disposition pour toute question concernant cette formation.

1 p

Meilleures salutations.

0.5 p

Steffen Sport SA

Signature
Prénom A Nom A,
Apprenti/e, Ressources humaines & Administration

} 1 p

Nombre de points obtenus par page

Points

Présentation commerciale correcte 1 p

Objectif évaluateur obligatoire

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Idées très similaires Seulement 1 x 1 point
- Idée sans lien concret avec la situation initiale 0 point
- Idée sans lien concret avec le lancement de la boutique en ligne 0.5 point
- D'autres réponses pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

1 point par idée

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

- Distribution de bons d'achat de x% pour la première commande sur la boutique en ligne
- Ski bar avec roue de la chance; des bons d'achat pour la boutique en ligne sont à gagner
- Bar à champagne pour boire ensemble à la santé du lancement de la boutique en ligne
- Tablettes avec accès à la boutique en ligne; les personnes qui s'inscrivent reçoivent un bon d'achat de 10% sur place
- Tablettes dans le coin enfants; les enfants qui résolvent le quiz sur la tablette reçoivent un petit cadeau
- Coin quiz avec des questions sur la boutique en ligne; les personnes qui résolvent le quiz sur leur smartphone reçoivent un petit cadeau
- Présentation du «coin de collecte des colis» confortable avec cabine d'essayage; avec la mention que les 20 premiers clients bénéficieront d'une remise supplémentaire
- Distribution de give-aways (ballons, chocolats, etc.) sur lesquels est inscrit le lien vers la boutique en ligne ou le code QR

Nombre de points obtenus par page

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.

Indications pour les corrections

- Le flyer doit se référer à la situation initiale.
- Attribution des points
 - Pour chaque phase AIDA respectée 0.5 point, soit 2 points au total
 - Mention correcte de toutes les informations importantes (soulignées) 3 points
Déduction par information manquante / incorrecte 0.5 point, maximum 3 points
Sont considérés comme des erreurs:
mois pas en octobre, jour pas samedi, adresse incorrecte
 - Orthographe 1 point
Déduction par faute 0.5 point, maximum 1 point
 - Impression générale (créativité, efficacité) 2 points
Points partiels (0.5 – 1.5 point) possibles
- D'autres contenus pertinents sont possibles

Proposition de solution

Attention
0.5 point

(Logo, etc.)

BIENVENUE
DANS CETTE NOUVELLE
SAISON DES SPORTS D'HIVER!

Interest
0.5 point

Fêtons ensemble
le début de la saison froide et
trinquons à la santé du
lancement de notre boutique en ligne!

Desire
0.5 point

Profitez de nos offres fantastiques
et de nos prix attractifs!

Action
0.5 point

Samedi 13 octobre 2018,
de 9h00 à 18h00

Steffen Sport SA,
Av. de la Gare 16, Fribourg
www.steffen-sport.ch



Nombre de
points
obtenus
par page

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

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

Etude de cas 2

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.

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Pas d'autres solutions possibles
- Sont considérés comme des erreurs:
 - Termes trop généraux: documents douaniers, documents d'importation
 - Numéro de tarif, taux, attestation interne, certificat SGS
 - Résultats du dédouanement: décisions de taxation douanes / TVA

Solution

1 point par document correct

Documents requis pour l'importation	<ul style="list-style-type: none">- Document de transport (B/L = Bill of Lading, T1, T2, T2L, CMR)- Facture commerciale (Commercial Invoice), facture pro forma- Liste de colisage des marchandises (liste de colisage, Packing List), bon de livraison- Certificats d'origine (Form A, EUR1, Certificate of Origin), WVB, preuve d'origine, liste d'importation, déclaration d'importation
--	--

Objectif évaluateur CI / Texte connaissance de la branche Douane / CI 5

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Seules ces réponses cochées sont possibles!
- Justification avec des mots-clés Déduction 0.5 point
- S'il y a plus de 2 justifications, barrer les justifications en trop en partant du bas
- D'autres justifications / formulations sont possibles si elles sont compréhensibles

Propositions de solutions 0.5 point par réponse cochée, 1 point par justification (max. 2)

Enoncés concernant l'importation de sauces cocktail	Vrai	Faux
<p>La production de sauces cocktail coûte trop cher en Suisse.</p> <p>Justification: En Suisse, le coût du travail, le coût des locaux d'exploitation, les prix d'achat des matières premières, etc. sont plus élevés qu'en Allemagne.</p>	X	
<p>La demande de sauces cocktail est trop faible pour rentabiliser une production en Suisse.</p> <p>Justification: La tendance en faveur des produits régionaux / produits suisses bat actuellement son plein. Il serait donc rentable de produire des sauces cocktail en Suisse. Si les produits régionaux peuvent faire face à la concurrence des produits provenant d'autres pays en termes de prix, la demande justifie la production en Suisse.</p>		X
<p>Il n'y a pas de producteurs de sauces cocktail en Suisse.</p> <p>Justification: Il y a des producteurs de sauces cocktail en Suisse; d'autres entreprises (Coop, Migros, etc.) produisent en Suisse.</p>		X
<p>En Suisse, il manque le savoir-faire et/ou la technologie pour produire des sauces cocktail de qualité.</p> <p>Justification: La Suisse est un pays qui applique des normes de qualité élevées, y compris en raison des prescriptions légales. Il y a des producteurs en Suisse. Par conséquent, le savoir-faire et la technologie requise existent.</p>		X

Nombre de points obtenus par page

Objectif évaluateur CI / Texte connaissance de la branche Commerce extérieur / CI 5

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Types d'achat tels qu'indiqués ci-dessous, réponses exhaustives
- Type d'achat uniquement, pas de réponse cochée / pas de justification 0 point
- Type d'achat et réponse cochée correcte 0.5 point
- Type d'achat, pas de réponse cochée, justification correcte 1.5 point
- Type d'achat/réponse cochée correcte, justification correcte avec mots-clés uniquement 1 point
- D'autres justifications pertinentes sont possibles

Propositions de solutions

2 points par ligne correctement complétée

Type d'achat	Pertinent?		Justification
	Oui	Non	
Approvisionnement	X		L'article étant actuellement le best-seller , il doit être en permanence en stock pour pouvoir être livré à tout moment. L'article a une longue durée de conservation et peut donc être approvisionné sans problème. L'approvisionnement permet de lisser les fluctuations des volumes des commandes .
Achat isolé		X	La sauce cocktail est un produit de masse qui est commandé par différents clients en grandes quantités, alors qu'un achat isolé est généralement réalisé lorsqu'un client souhaite acheter un produit spécifique ou personnalisé .
Achat juste à temps		X	Le risque est trop grand que la marchandise arrive avec du retard (encombrements sur la route, interruption de la circulation des trains, Rhin non navigable, problèmes à la douane, etc.), défectueuse (marchandise endommagée) ou incomplète . S'il n'y a plus de stock , les clients ne peuvent pas être livrés .

Nombre de points obtenus par page

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

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche / Solution 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

Indications pour les corrections

- Ne sont pas des solutions:
 - Stock de production – FLS SA est une entreprise commerciale
 - Entrepôt de maturation – Dans ce type d'entrepôt, la température est contrôlée
 - Entrepôt frais/surgelé – La question porte sur l'entrepôt sec
 - Stockage définitif – Il s'agit du stockage de produits alimentaires dans une entreprise commerciale

Propositions de solutions

1 point par ligne correctement complétée

Fonctions de l'entrepôt sec	Justification
Réserves	Réserves servant de stock tampon afin notamment que la sauce cocktail puisse être livrée à tout moment Possibilité de répondre à tout moment à une forte demande Les livraisons de remplacement pour les clients sont garanties , car FLS SA a le produit en stock
Entrepôt intermédiaire	Les marchandises sont stockées provisoirement jusqu'à ce qu'elles soient livrées au client (détaillant ou client final) (circuit de distribution indirect)
Entrepôt de transbordement	FLS SA ne stocke pas les marchandises , les marchandises sont uniquement déchargées, triées et préparées pour le chargement / la réexpédition (p. ex. véhicules plus petits / pour transport sur route)
Réserves obligatoires	L'entrepôt sec peut accueillir les biens assujettis au stockage obligatoire (farine, sucre, pâtes, huiles, graisses)
Entrepôt de consignation	En cas d' accords spéciaux avec un client , l'entrepôt sec peut également servir d'entrepôt de consignation pour les produits spécifiques au client

Nombre de points obtenus par page

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

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.

Indications pour les corrections

- Toute la ligne doit être complétée, sinon 0 point
- Pas d'autres solutions possibles

Solution

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	0	-	0	0
Investissement dans de nouveaux chariots élévateurs / nouvelles transpalettes	0	0	+	0
Elimination de 3 palettes de sauces cocktail dont la date limite de consommation est dépassée	0	0	0	+
Augmentation des salaires du personnel du stock	+	0	0	0

Objectif évaluateur CI / Texte connaissance de la branche Gestion des stocks / CI 4

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Calcul correct sans formule 0.5 point
- Formule correcte, résultat faux 0.5 point
- Erreur consécutive dans le calcul Pas de déduction
- Evaluation de l'objectif
 - Doit de référer à la situation initiale (stocks suffisants)
 - Doit être compréhensible / correspondre au calcul (pas seulement «La disponibilité est faible»)
 - D'autres évaluations pertinentes sont possibles

Solutions

Calcul correct 1 point, évaluation correcte 1 point

Indicateur de stock	Calcul avec formule	Evaluation de l'objectif
Stock moyen	Stock initial + Stock final / 2 = Stock moyen annuel (336 + 560) / 2 = 448 cartons	Disponibilité trop faible, car l'état moyen du stock est égal à la consommation hebdomadaire
Couverture de stock	Stock moyen / Besoin journalier = Couverture de stock 448 cartons / 90 cartons [besoin hebdomadaire 450/5 jours ouvr.] = 4.98 jours	La disponibilité n'est pas garantie, car la couverture de stock ne suffit pas jusqu'à la livraison suivante. (livraison toutes les 2 semaines)
Disponibilité à la livraison	Quantité livrée (de suite) / Quantité commandée totale x 100 = % de disponibilité à la livraison	La disponibilité à la livraison doit s'élever à 90-95%, la valeur actuelle est trop faible ; les stocks de

Nombre de points obtenus par page

	$(1800 / 2130) \times 100 = 84.5\%$	saucés cocktail sont très souvent insuffisants
--	-------------------------------------	--

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

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.

Indications pour les corrections

- Points partiels possibles en cas de justification partiellement compréhensible / incomplète (0.5 – 1 point)
- D'autres justifications pertinentes / appropriées sont possibles

Solution

Principe correcte 0.5 point, justification correcte 1.5 point

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	X	Les marchandises dont la date limite de consommation est la plus proche doivent être livrées en premier afin de pouvoir livrer des marchandises fraîches le plus longtemps possible
Principe LIFO		
Principe HIFO		La détérioration des marchandises doit être évitée ou limitée autant que possible
Principe FEFO	X	Le client doit pouvoir stocker les marchandises lui-même pendant quelques semaines supplémentaires
Principe LOFO		Les marchandises livrées au client doivent être encore aussi fraîches que possible Le client ne doit pas être obligé d'éliminer les marchandises périmées

Objectif évaluateur CI / Texte connaissance de la branche Gestion des stocks / CI 4

Tâche / Solution 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.

Indications pour les corrections

- Réponse avec des mots-clés si appropriée 0.5 point
- Mesure identique/de même nature Seulement 1 x 1 point
- Les mesures proposées doivent avoir un lien avec les domaines de l'approvisionnement et de la vente ou avec la société FLS SA dans son ensemble
- D'autres mesures compréhensibles sont possibles

Propositions de solutions

1 point par mesure

Principe de la gestion de la qualité	Mesures concrètes
Orientation vers la clientèle	<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.
Implication des personnes	<ul style="list-style-type: none"> - Les instructions de travail en vigueur dans le service des achats / ventes sont régulièrement contrôlées. - Les commentaires des collaborateurs sont pris en compte. - Des cercles de qualité sont régulièrement organisés. - Un échange continu entre les collaborateurs, y compris entre les services, est encouragé.
Relations avec les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Les fournisseurs sont régulièrement contrôlés et évalués. - Lors des visites chez les fournisseurs, les objectifs de qualité communs sont comparés. - Le marketing des achats vérifie régulièrement s'il y a des fournisseurs meilleurs/plus attractifs/plus avantageux, etc. - Les conditions et les prix sont régulièrement évalués et renégociés si nécessaire.

Nombre de points obtenus par page

Points

Objectif évaluateur CI / Texte connaissance de la branche Gestion de la qualité et protection de l'environnement / CI 3

Nombre de
points
obtenus
par page