

Procédure de qualification pour employé/e de commerce

Situations et cas pratiques

2019 / 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 3 études de cas** sur **26 pages** (y compris la page de couverture). Veuillez contrôler que vous avez reçu toutes les pages.
2. Vous disposez de **120 minutes** pour résoudre l'entier de l'examen.
3. Les points sont répartis comme suit dans l'examen :

Tâches individuelles	Étude de cas 1	Étude de cas 2	Étude de cas 3	Total
22 points	31 points	20 points	27 points	100 points
env. 25 minutes	env. 35 minutes	env. 25 minutes	env. 35 minutes	120 minutes

4. Lisez attentivement chaque tâche avant de commencer à y répondre.
5. Vous pouvez utiliser des surligneurs pour mettre en évidence des mots-clés et d'autres informations importantes.
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 / CC**, ainsi qu'une **calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer**.

Bonne chance !

Tâche / Solution 1

6 points

Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)

Situation initiale

La Bottega italiana est une entreprise commerciale de vins et d'épicerie fine en provenance de l'Italie et de la Méditerranée. Actuellement, l'entreprise dispose de trois propres filiales (Lausanne, Rolle, Nyon), livre des revendeurs, vend sa marchandise en ligne et emploie près de 50 collaborateurs. La direction a développé une nouvelle structure organisationnelle pour l'entreprise.

Tâche

Vous êtes apprenti/e auprès de La Bottega italiana et travaillez jusqu'à la fin de votre apprentissage au secrétariat de direction. Votre formateur vous confie l'exécution de la tâche suivante :

SVP établir un projet pour un nouvel organigramme selon les indications suivantes :

Direction DIR

Assistante DIR

4 secteurs : logistique, achats, ventes, finances/IT/personnel

Départements ventes : Revendeurs, boutique en ligne, 3 filiales

~~*Achats répartis en*~~

Attribuer les apprentis à l'assistante DIR

Départements logistique : stock, expédition

Dessinez le nouvel organigramme sur la page suivante et utilisez les descriptions correctes.

Vous recevez 6 points pour un organigramme clair, correct et complet.

Indications de correction :

L'organigramme doit refléter la situation décrite

Autre représentation correcte possible (par ex. ordre des secteurs/départements)

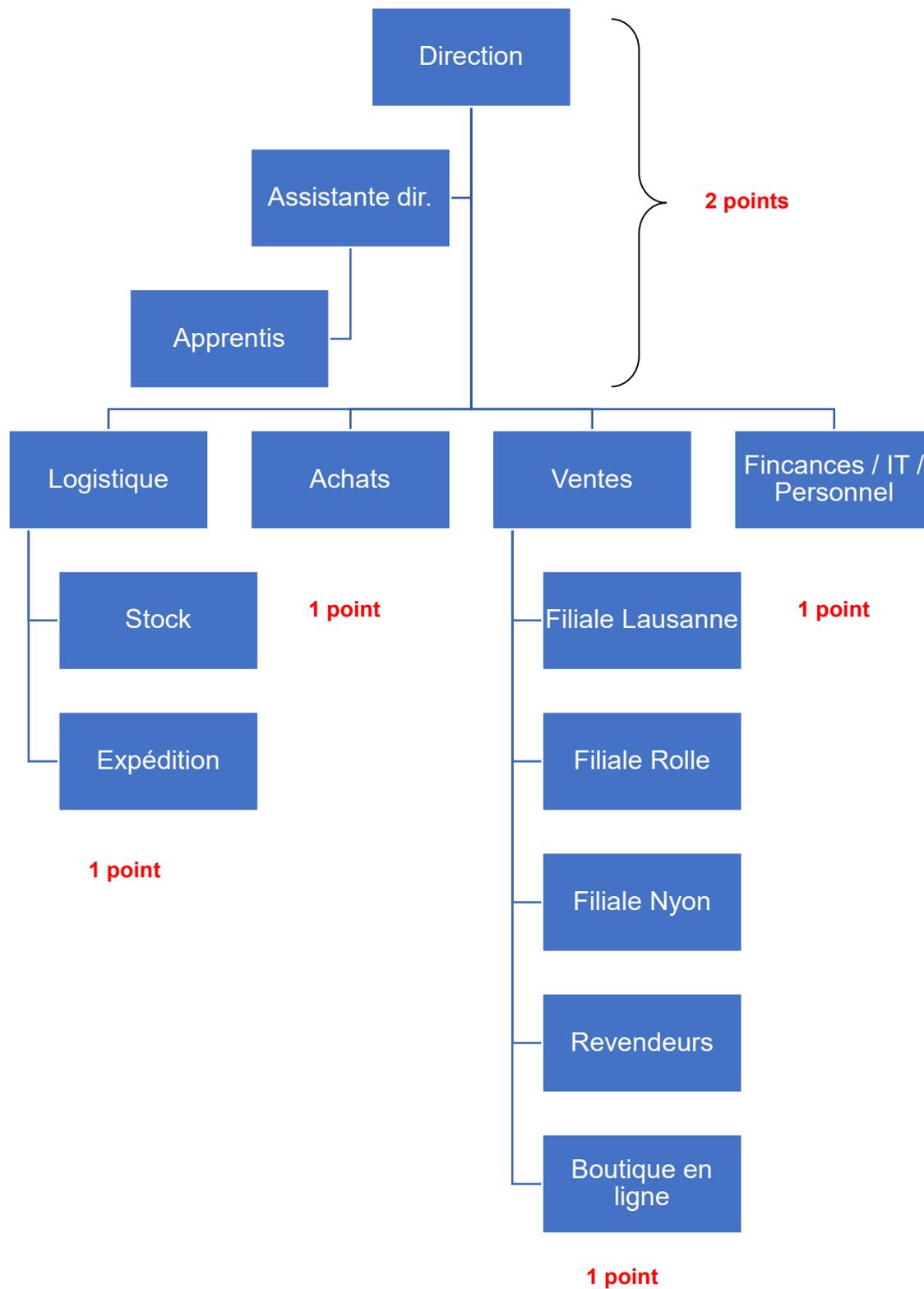
Répartition des points

- Représentation correcte DIR / Assistante : total 2 points
Dédutions par erreur : 0.5 point/erreur
Les erreurs sont :
 - mauvaise subordination des apprentis
 - position hiérarchique fausse de l'ass. DIR
- Représentation correcte secteurs/dép. : Pour chacun 1 point, total 4 points
Dédution par erreur 0.5 point/erreur
Les erreurs sont :
 - Répartition incorrecte des secteurs
 - Départements manquants
 - Départements positionnés faux
 - Mauvais niveau
- Vente :
 - Si les 3 filiales ne sont pas nommées individuellementDédution 1 x 0.5 point

Nombre de points obtenus par page

Nouvel organigramme La Bottega italiana

Proposition de solution



Objectif évaluateur obligatoire / texte connaissances de branche « Branche & entreprise I » / CI 1

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 2

6 points

Objectif évaluateur 1.1.1.1.2 Types d'achat (C5)

Situation initiale

Lucas Maeder suit sa formation commerciale de base auprès du garage automobile Lachat & Luisier SA à Yverdon-les-Bains VD. Pour le prochain CI, il doit se renseigner sur le thème "Types d'achat". Il sollicite l'aide de l'apprentie de 3^{ème} année, Nadia del Sole.

Tâche

a. Lucas montre à Nadia un texte qu'il a trouvé sur internet. Il souhaite que Nadia lui indique de quel type d'approvisionnement il s'agit et quels en sont les avantages :

Informations locales

Annonce travaux de nuit

Dans la nuit de lundi à mardi, (17/18 juin) jusqu'à celle de mercredi/jeudi (19/20 juin) des éléments de protection contre le bruit seront installés le long de la voie ferrée dans la zone Avenue de la Gare en direction d'Yverdon-les-Bains. Les éléments d'insonorisation sont acheminés en continu sur le chantier à l'aide de camions en fonction de l'avancée du chantier. Ces travaux sont inévitablement bruyants. Nous nous efforçons de limiter autant que possible les nuisances occasionnées et vous remercions de votre compréhension.

Vous recevez 1 point pour le bon type d'approvisionnement et 1 point pour chacun des deux avantages (mot-clé), soit un total de 3 points.

Indications de correction :

Type d'approvisionnement : uniquement cette solution possible

Avantages : d'autres solutions pertinentes possibles, pour autant elles doivent être liées à la situation donnée

Solution / proposition de solution

A quel type d'approvisionnement correspond ce type de livraison ?

Just-in-time / Juste à temps ou flux tendu

1 point

Quels sont les avantages de ce type d'approvisionnement pour cette situation ?

2 x 1 point

- Pas de lieu de stockage nécessaire sur le chantier
- Pas de dommage au matériel dû au stockage
- Pas de risques financiers / pas d'immobilisation de capitaux à cause d'un long stockage étant donné que la livraison et l'utilisation de la marchandise sont quasi simultanés
- Sur le chantier, il n'y a que le matériel utilisé immédiatement
- Courtes distances entre le déchargement et le montage, les camions vont directement sur le site de montage
- Manipulation plus facile/moins fréquente des pièces lourdes, directement du camion au lieu de montage

Nombre de
points
obtenus
par page

b. Ensuite Luca demande à Nadia quels sont les autres types d'approvisionnement et pour quels produits de la gamme d'un concessionnaire automobile ils sont utilisés.

Pour 2 autres types d'achats vous recevez 0.5 point par type d'achat, et pour chaque exemple de marchandise 1 point, total 3 points.

Indications de correction :

Type d'achats : uniquement ces possibilités

Report erreur de a.

- Type d'achat Just-in-time (s'il n'est pas déjà mentionné sous a.) 0.5 point
- Pour le Just-in-time aucun exemple adéquat de marchandises n'est possible pour le concessionnaire automobile / garage / (également les pièces de rechange non commandées à court terme, etc., puisqu'il ne s'agit pas de quantités plus importantes) 0 point

Exemples de marchandises

- Exemple sans lien avec concession / garage / automobile Dédution 0.5 point
- Exemple sans type d'achat / faux type d'achat 0 point
- Autres solutions pertinentes possibles

Proposition de solutions

Type d'achats	Exemple de biens pour le garage Lachat & Luisier SA
<p>Achats à l'avance</p> <p>0.5 point</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pièces de rechange fréquemment utilisées - Accessoires fréquemment utilisés - Lave-vitre, huile de moteur ... 1 point - Articles de consommation fréquents (produits de nettoyage, papier, toner, ampoules, prospectus, fiche technique, articles publicitaires, etc.)
<p>Achats isolés</p> <p>0.5 point</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle voiture avec équipement individuel/particulier (personne à mobilité réduite, moniteur de conduite, etc.) 1 point - Nouvelle voiture avec un marquage publicitaire individuel (entreprises, associations) - Nouvelle voiture avec une couleur de carrosserie personnalisée - Matériel pour le vernissage individuel des voitures - Accessoires particuliers pour voitures, par ex. box pour chiens - Pièces de rechange pour vieux modèles

Objectif évaluateur CI / texte connaissances de branche Marketing II – Du fournisseur au commerçant / CI 3

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 3

10 points

1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)

Situation initiale

Le récent différent commercial entre les Etats-Unis et la Chine affecte également l'industrie sidérurgique en Europe et en Suisse. C'est pourquoi la société SteelTech à Reconvilier doit recalculer les prix de vente pour l'exportation de ses divers produits en acier.

Votre formatrice vous a chargé de calculer les prix de vente catalogue pour les deux produits en acier « profilé de construction » et « tube en acier »

Profilé de construction



Longueur : 3 m
Poids : 63 kg par mètre

Tube en acier



Longueur : 6 m
Poids : 0.942 kg par mètre

Tâche

a. Calculez d'abord le prix d'achat pour les deux produits en acier. La tonne d'acier coûte actuellement CHF 577.00.

Pour le calcul du prix d'achat par unité, y compris la méthode de calcul et l'arrondi correct à 2 chiffres, vous recevez 2 points pour chaque produit soit un total de 4 points.

Indications de correction :

Erreur d'arrondi	Déduction 0.5 point
Méthode de calcul correcte, résultat faux	Déduction 1 point
Méthode de calcul fausse, résultat faux	0 point
Pas de méthode de calcul, résultat faux ou correct	0 point

Solution

	Profilé de construction	Tube en acier
Méthode de calcul	Prix par kilo d'acier : $577.00 / 1000 = 0.577$ Prix par pièce non arrondi $0.577 \times 63 \times 3 = 109.053$	Prix par kilo d'acier : $577.00 \text{ CHF} / 1000 \text{ kg} = 0.577 \text{ CHF}$ Prix par pièce non arrondi $0.577 \times 0.942 \times 6 = 3.261204$
Prix de revient par unité, arrondi	109.05 CHF	3.26 CHF

2 points

2 points

Nombre de points obtenus par page

b. Transférez maintenant les prix d'achat calculés dans le schéma de calcul correspondant ci-dessous et créez le calcul complet pour chaque produit en acier. Présentez vos calculs de manière compréhensible et détaillée (pourcentages, résultats intermédiaires). Arrondissez les résultats finaux à deux décimales près.

Pour la calculation du prix de vente, les informations suivantes sont connues :

Données	Profilé de construction	Tube en acier
Frais généraux	30 %	25 %
Bénéfice net	15 %	20 %
Douane (frais de vente spéciaux)	25 %	25 %
Rabais revendeurs	23 %	25 %

Pour la calculation correcte et compréhensible du prix de vente catalogue de chaque produit en acier vous recevez 3 points, soit un total de 6 points.

Indications de correction :

Arrondi manquant	Déduction 0.5 point
Informations correctes (pourcentage correct, etc.), résultat faux	Déduction 1 point
Informations fausses (pourcentage faux, etc.), résultat correct	Déduction 2 points
Informations fausses (pourcentage correct, etc.), résultat faux	0 point
Présentation peu claire, informations manquent, résultat correct	Déduction 2 points
Présentation peu claire, informations manquent, résultat faux	0 point
Calculation pas compréhensible, résultat juste ou faux	0 point
Report erreur ultérieure a. (prix d'achat calculé faux)	
· Informations correctes, résultat faux	Déduction 1 point
· Informations fausses, résultat correct	Déduction 2 points
· Informations fausses, résultat faux	0 point

Points

Solution

Profilé de construction					CHF
	Prix d'achat à l'unité	100 %			109.05
+	Frais généraux	30 %			32.72
=	Prix de revient	130 % → 100 %			141.77
+	Bénéfice net		15 %		21.26
=	Prix net		115 % → 75 %		163.03
+	Frais de vente spéciaux			25 %	54.34
=	Prix revendeurs			100 % → 77 %	217.37
+	Rabais revendeurs			23 %	64.93
=	<u>Prix catalogue (sans TVA)</u>			100 %	282.30

3 points

Tube en acier					CHF
	Prix d'achat à l'unité	100 %			3.26
+	Frais généraux	25 %			0.82
=	Prix de revient	125 % → 100 %			4.08
+	Bénéfice net		20 %		0.82
=	Prix net		120 % → 75 %		4.90
+	Frais de vente spéciaux			25 %	1.63
=	Prix revendeurs			100 % → 75 %	6.53
+	Rabais revendeurs			25 %	2.18
=	<u>Prix catalogue (sans TVA)</u>			100 %	8.71

3 points

Objectif détaillé CI / texte connaissances de branche Marketing III – Calculation de prix & indicateurs / CI 3

Nombre de points obtenus par page

Etude de cas 1

Agiton

Agiton Coopération SA

Import + Export

Balexert

Avenue Louis Casar 27

1211 Genève

022 758 56 89

www.agiton.com

Entreprise

La société **Agiton Coopération SA**, une entreprise spécialisée dans l'import et l'export de spécialités asiatiques est basée à Genève. Sa clientèle se compose de revendeurs suisses et étrangers.

Situation initiale

En tant qu'apprenti/e, vous êtes actuellement responsable de l'importation de sauce soja en provenance de Hongkong.

De plus, vous faites partie, votre formatrice pratique, Magali Monin, et vous-même, du groupe de projet « extension de la gamme non-food ». La direction prévoit d'importer des perles de culture de Chine et des textiles en coton d'Asie.

Tâche / Solution 4

4 points

Objectif détaillé 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)

Situation initiale

Actuellement, vous organisez l'import de 20 palettes de sauce soja pour le secteur food depuis Hongkong en Suisse.

Tâche

a. Choisissez le moyen de transport idéal pour l'importation de la sauce soja. Nommez 2 arguments (mot-clé) en faveur de ce moyen de transport. Indiquez également 1 document d'accompagnement obligatoire pour la sauce soja.

Vous recevez 0.5 point pour 1 moyen de transport approprié, 0.5 point pour chaque argument et pour 1 document d'accompagnement correct 1 point, total 2.5 points.

Indications de correction :

Moyen de transport

- Indication fret maritime obligatoire (jusqu'à Rotterdam/Bâle/Europe), autre solution **0 point**
- En complément le train/camion sont possibles mais pas de point supplémentaire
- Uniquement train/camion pour le transport de transport Rotterdam - Bâle **0 point**

Arguments pour le moyen de transport

- D'autres arguments / formulations pertinents admis

Document

- Uniquement facture = solution correcte
- Uniquement bulletin de livraison = pas de solution, pas de **point** (ne suffit pas en transport international)

Solution / Proposition de solution

Moyen de transport	Fret maritime / bateau 0.5 point
Arguments en faveur de ce moyen de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Grosse quantité - Economique 2 x 0.5 point - Denrées non périssables
Document d'accompagnement obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> - Facture commerciale - Certificat d'origine - Document de transport (B/L = Bill of Lading) 1 x 1 point - Liste de colisage (liste d'emballage)

Nombre de points obtenus par page

Points

b. De plus, un échantillon de perles de culture est importé de Hongkong. Réfléchissez quel moyen de transport serait idéal. Nommez 2 arguments sous forme de mots-clés qui justifient votre choix.

Pour un moyen de transport approprié, vous recevez 0.5 point, pour les 2 arguments, chacun 0.5 point, total 1.5 point.

Indications de correction :

Moyen de transport

- Indication fret aérien/avion obligatoire
- Solution définitive

Arguments pour le moyen de transport

- D'autres arguments pertinents / formulations admis

Solution / proposition de solution

Moyen de transport	Avion ou coursier par avion	0.5 point
Arguments en faveur de ce moyen de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Fret couteux et de grande valeur - Sûr - Petite quantité - Rapide - Peut être transporté dans une enveloppe, une boîte - Valise diplomatique possible 	2 x 0.5 point

Objectif détaillé CI / Texte de connaissances de branche Expédition CI 4

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 5

5 points

Objectif détaillé 1.1.1.5.4 Risques/instruments de garantie de paiement (C2)

Situation initiale

Vous préparez ensuite les documents nécessaires à l'importation de la sauce soja.

Tâche

a. De votre point de vue, sélectionnez l'instrument de garantie de paiement idéal pour l'importation de la sauce soja à l'aide d'une croix. Justifiez votre décision à l'aide d'un argument.

Vous recevez 2 points pour la sélection de l'instrument de garantie de paiement avec un argument sous forme de mot-clé.

Indications de correction :

Choix

- Max. 1 croix 0.5 point
- Plus d'une croix 0 point

Arguments

- Argument correct avec le choix 1.5 point
- Argument correct sans choix 1 point
- D'autres arguments pertinents / formulations admis

Solution / proposition de solution

Choix des instruments sécurisant le paiement		Argument pour cet instrument sécurisant le paiement
0.5 pt		1.5 pt
L'accréditif (L/C : Letter of credit)	X	<ul style="list-style-type: none"> - Courant avec le commerce avec la Chine - Un accréditif irrévocable signifie une sécurité maximale pour le vendeur - Une réglementation stricte des documents garantit un haut niveau de sécurité - Assurance du montant par la banque en cas de documents absolument conformes
L'encaissement documentaire	X	<ul style="list-style-type: none"> - La banque agit en tant que fiduciaire entre l'acheteur et le vendeur - Les documents prouvant que les marchandises ont été expédiées sont utilisés pour encaisser le prix d'achat
Garantie bancaire	X	<ul style="list-style-type: none"> - La banque garantit le paiement d'une somme jusqu'à un certain montant - La banque paie la somme sans vérification des documents

Nombre de points obtenus par page

b. Votre formatrice vous demande de dresser une liste des risques possibles lors de l'importation des perles de culture. Cochez les 2 risques dont vous êtes convaincu/e qu'ils représentent les plus grands risques possibles lors de l'importation des perles de culture. Décrivez votre choix avec un exemple concret par risque.

Vous recevez 0.5 point pour chaque risque correct et 1 point pour chaque exemple adapté, total 3 points.

Indications de correction :

Choix :

- Max. 2 croix total 1 point
- Plus de 2 croix 0 point

Exemples :

- Exemple seul, sans croix 0.5 point
- Exemple sans lien avec la situation donnée 0 point
- D'autres arguments pertinents / formulations admis

Solution / proposition de solution

Risques à l'importation 2 x 0.5 pt.		Exemples concrets pour les perles d'élevage 2 x 1 P.
Risque environnemental	X	Inondations / orages / tremblements de terre / tsunami, etc. destruction de la periculture
Risque lors du transport	X	Marchandise abimée durant le vol / perdue / volée Dommage à l'emballage qui abîme la marchandise / emballage défectueux
Risque lié au taux de change	X	Fluctuation du taux de change : différence entre le moment de la conclusion du contrat et le moment du paiement car le cours n'est pas fixe
Risque de qualité	X	Taille des perles non respectée / par ex. trop petite Qualité des perles non respectée / par ex. fausse couleur/ faux lustre (nacre)
Risque de douane	X	Mauvais choix du numéro de tarification – taxe de douane plus élevée / document manquant / document complété faux

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche Risques et sécurité des paiements / CI 5

Tâche / Solution 6

3 points

Objectif détaillé 1.1.1.5.5 Clauses internationales de commerce (Incoterms 2010) (C3)

Situation initiale

Le contrat d'approvisionnement avec le fournisseur de la sauce soja est presque prêt. La seule chose qui doit encore être définie est la clause commerciale internationale pour le transport. (Incoterms).

Tâche

a. Veuillez cocher ci-dessous quel incoterm est le plus avantageux pour l'acheteur **Agiton SA** et donnez sa signification.

Pour un choix adapté, vous recevez 0.5 point., pour la signification de l'Incoterm 0.5 point, total 1 point.

Indications de correction :

Choix : uniquement FOB possible

Signification : uniquement cette formulation possible

Uniquement signification sans choix 0 point

Solution

Choix Incoterm	0.5 pt	L'Incoterm choisi signifie ...	0.5 pt
FOB	X	Free on Board ou franco à bord	
EXW			
FCA			

b. A l'aide d'une phrase entière, nommez un avantage et un inconvénient de l'Incoterm pour la société **Agiton SA**.

Vous recevez 1 point par avantage / inconvénient dans une phrase complète, total 2 points.

Indications de correction :

D'autres formulations pertinentes admises

Peu compréhensible / en partie correct / seul. mot-clé déduction 0.5 point

Report de l'erreur sous a (choix EXW ou FCA) :

- Avantage : aucun pour l'acheteur 0.5 pt, s'il en fait mention
- Inconvénient : l'acheteur supporte les coûts dès l'usine ou le transporteur 0.5 pt, s'il en fait mention autrement 0 point

Avantage pour l'acheteur (Agiton SA)	1 pt	Inconvénient pour l'acheteur (Agiton SA)	1 pt
<ul style="list-style-type: none"> - Agiton SA peut choisir son propre transporteur. - Agiton SA a le contrôle sur tout le transport. - Agiton SA peut souscrire une assurance All Risk (une assurance transport complète) 		<ul style="list-style-type: none"> - Agiton SA doit presque payer tous les coûts de transport - Agiton SA supporte le risque à partir du moment du chargement du navire - Agiton SA doit se charger de tous les documents d'importation. 	

Objectif détaillé CI / Texte connaissances de branche expédition / CI 4

Nombre de points obtenus par page

Points

Tâche / Solution 7

6 points

Objectif détaillé 1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)

Situation initiale

Un fournisseur potentiel a été trouvé pour l'importation des perles de culture : Julien Thorens, un Suisse expatrié, gère une ferme perlière à Hongkong. **Agiton SA** aimerait recevoir de sa part de plus amples informations sur le thème de la protection de l'environnement dans son exploitation perlière.

Tâche

Formulez 4 questions possibles que vous poseriez au fournisseur potentiel, Julien Thorens, relatives à la protection de l'environnement et l'utilisation durable des ressources.

Pour chaque question correcte formulée dans une phrase vous recevez 1.5 point, total 6 points.

Nombre de
points
obtenus
par page

Indications de correction :

- D'autres questions pertinentes admises
- La référence à la protection de l'environnement/utilisation durable des ressources doit être claire
- Points d'interrogation manquants Déduction unique de 0.5 point
- Question grammaticalement incorrecte Déduction 0.5 point
- Question sous forme de mot-clé Déduction 1 point
- 2 questions au contenu très similaire, contenu/grammaire correcte Déduction/question 0.5 point

Solution / proposition de solution

Questions possibles protection de l'environnement / utilisation durable des ressources 4 x 1.5 pt
L'élevage de perles fait-il l'objet d'un label internationalement reconnu afin de garantir des normes généralement applicables en matière de protection de l'environnement, par ex. ISO 14001 ?
Quelles mesures prenez-vous dans votre entreprise pour assurer le respect de vos normes de protection de l'environnement ?
Quelles formations sont proposées à vos collaborateurs sur le thème de la protection de l'environnement ? Quelle est la fréquence de ces cours de formation ? Qui doit / peut participer ? Comment vos employés sont-ils formés à la protection de l'environnement ?
Comment vous assurez-vous que vos fournisseurs respectent également les normes environnementales ? Quelles sont les normes suivies par vos fournisseurs ?
Quelle méthode est utilisée pour cultiver les perles de culture ? Cela se passe-t-il dans des conditions respectueuses de l'environnement ?
Comment vous assurez-vous que les perles de culture sont traitées dans des conditions respectueuses de l'environnement ?
Quelles précautions sont prises pour protéger l'eau ?
Comment et où les déchets sont-ils éliminés ? Comment les déchets sont-ils éliminés pendant la récolte ? Quels procédés permettent le recyclage des déchets ? Comment s'effectue ce recyclage ?
Quels sont les matériaux utilisés pour l'emballage et l'expédition ?

Objectif détaillé obligatoire/ Texte connaissances de branche conseil et vente / CI 2-6

Objectif détaillé CI

/ Texte connaissances de branche Gestion de la qualité et de l'environnement/CI 3

Tâche / Solution 8

3 points

Objectif détaillé 1.1.3.2.1 Gestion de la qualité (C2)

Situation initiale

Julien Thorens est bien conscient que la clientèle suisse a des standards de qualité élevés. Il veut garantir l'assurance qualité dans sa propre entreprise. Il envisage donc de mettre en place un système de management de la qualité adapté à ses besoins.

Tâche

Décrivez 2 avantages concrets pour Julien Thorens si un système de gestion de la qualité est introduit dans l'entreprise.

Vous recevez 1.5 point par avantage correct sous forme de mot-clé, total 3 points

Indications de correction :

D'autres descriptions pertinentes admises

Description sans lien avec la donnée

Déduction 1 point

2 avantages similaires

1 x 1.5 point

Solution / proposition de solution

Avantages grâce à l'introduction d'un système de gestion de la qualité	2 x 1.5 pt
Plus grande satisfaction de la clientèle grâce à une qualité supérieure, les clients rachètent à Julien Thorens	
Améliorer la compétitivité, Avantages concurrentiels par rapport aux autres producteurs de perles	
Réductions des coûts / Réduction des coûts internes grâce à un fonctionnement optimal des processus	
Amélioration de l'image : reconnaissance internationale, reconnaissance par les clients	
Coûts d'investissement plus élevés à court terme (changement de processus, coûts de certification, etc.), mais meilleur chiffre d'affaires à long terme / moins de problèmes de qualité / meilleure reconnaissance	
Meilleurs arguments dans les discussions de vente	
Qualité constante, donc moins d'efforts pour trier les perles après la récolte	

Objectif détaillé CI

/ Texte connaissances de branche Gestion de la qualité et de l'environnement/CI 3

Nombre de
points
obtenus
par page

Tâche / Solution 9

10 points

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

Situation initiale

Agiton SA a sélectionné deux fabricants pour le projet « Tissus de coton d'Asie » : l'un de l'Inde et l'autre du Bangladesh.

Afin de garantir des standards élevés de fabrication équitable, une évaluation des fournisseurs doit être effectuée. Outre le prix (pour **Agiton SA** le prix n'est pas au premier plan mais fait partie de l'évaluation) **Agiton SA** veut surtout se faire une idée de la manière dont les éventuels fabricants intègrent les aspects sociaux et écologiques dans la production. Selon **Agiton SA** le travail des enfants ne devrait être possible que dans une mesure limitée ; la production devrait être contrôlée et certifiée comme étant écologique.

On dispose des données suivantes sur les deux fabricants :

Clothing India Ltd., Inde

Clothing India Ltd. est une entreprise de 70 employés.

Des directives strictes s'appliquent au travail des enfants : âge minimum de 12 ans, scolarité obligatoire.

Clothing India Ltd. gère sa propre école gratuite pour les enfants des employés.

La matière première (coton) de tous les textiles est plantée dans nos propres plantations certifiées biologiques. Le respect des normes est garanti.

Aucun pesticide n'est utilisé. Par conséquent, les plants de coton sont plus sensibles aux ravageurs.

Si les mauvaises récoltes sont dues à des influences environnementales ou à une invasion de nuisibles, il faut s'attendre à des augmentations de prix jusqu'à deux fois plus élevées.

Bangladesh Textile Ltd., Bangladesh

Bangladesh Textile Ltd. est dirigée depuis 3 générations par une famille de notables dans une petite ville.

L'entreprise compte 240 employés et est l'un des plus importants employeurs de la région.

Aucune information précise n'est donnée sur le travail des enfants.

Les enfants des employés peuvent fréquenter l'école publique du village.

Les plantations de coton sont dispersées, il est donc difficile de contrôler les normes biologiques et de garantir leur conformité.

L'installation de traitement des eaux usées de la teinturerie est construite selon les normes écologiques les plus strictes.

Le prix au kilo est stable, il n'augmente que dans des cas exceptionnels.

Tâche

a. A la page suivante, créez une analyse coûts/avantages sous la forme d'une évaluation des fournisseurs avec 4 critères de sélection pertinents. Pondérez les critères et évaluez les critères sélectionnés sur une échelle de 1 à 3, puis calculez la valeur d'utilité des deux fabricants.

Vous recevrez un total de 7 points pour une évaluation correcte, compréhensible et pertinente des fournisseurs.

Nombre de
points
obtenus
par page

Indications de correction :

- Evaluation sensée et compréhensible sur **une échelle de 1 à 3**
(en référence à la fiche du fournisseur) chaque fabricant 1 pt, total 2 points
demi-point possible
- autre échelle Déduction par fabricant 0.5 pt, total 1 point
- Par **critère** pertinent 0.5 point chacun, total 2 points
- Le travail des enfants est un critère INCONTOURNABLE ! /**
- Pondération** pertinente des critères (**total 100 %**)
selon l'importance pour *Agiton SA* 0.5 point chacun, total 2 points
- Le prix est le critère le moins important
- Valeur 100 % non respectée Déduction 1 point
- Calcul** correcte pour chaque fabricant chaque fabricant 0.5 pt, total 1 point
- D'autres critères / d'autres pondérations / d'autres évaluations sont possibles, si elles sont présentées de manière compréhensible / justifiées / en référence à la description

Proposition de solution

		Clothing India Ltd.		Bangladesh Textile Ltd.		
Critères	Pondération en %	Evaluation	Calcul des points	Evaluation	Calcul des points	
(Directives pour) Le travail des enfants	30 %	3	90	1	30	
Social ([scolarité gratuite], importance en tant qu'employeur, etc.)	25 %	2	50	2	50	
Écologie / Production respectueuse de l'environnement / Production biologique / Conformité aux normes biologiques / (Commerce équitable)	25 %	3	75	2	50	
Prix / stabilité des prix	20 %	1	20	3	60	
Total	100 %		235		190	
	4 x 0.5 pt., total 2 pts	4 x 0.5 pt, total 2 pts	1 pt	0.5 pt	1 pt	0.5 pt

Nombre de points obtenus par page

b. Recommandez un fabricant à l'équipe de projet en fonction des résultats de l'évaluation des fournisseurs. Justifiez votre choix.

Pour une proposition de recommandation avec justification crédible avec 2 arguments en phrases entières vous recevrez 3 points.

Indications de correction :

- **Recommandation**
 - Fabricant Clothing India Ltd. 1 point
 - Pas de fabricant 0 point
 - Fabricant Bangladesh Textile Ltd. 1 point,
pour autant que l'on puisse retracer le résultat de l'analyse coûts/avantages, sinon 0 point.
- **Justification**
 - 2 arguments différents chacun 1 point
 - Argument sans référence à l'analyse coûts/avantages Déduction 0.5 point
 - Argument partiellement pertinent Déduction 0.5 point
 - Argument en mot-clé Déduction 0.5 point

Solution / proposition de solution

Recommandation Fabricant	Clothing India Ltd. 1 pt
Justification	<p>Clothing India Ltd. obtient le total le plus élevé dans l'analyse coûts/avantages.</p> <p>Clothing India Ltd est transparent en ce qui concerne le travail des enfants et a pris ses propres mesures pour la scolarisation (sa propre école gratuite).</p> <p>La production biologique est contrôlée et certifiée, le fabricant peut le garantir.</p> <p>Un point négatif par rapport à Bangladesh Textil Ltd. réside dans le manque de stabilité des prix, ce qui rend plus difficile la fixation des prix de vente. 2 x 1 pt</p>

Recommandation Fabricant	Bangladesh Textile Ltd. 1 pt pour autant que l'on puisse retracer le résultat de l'analyse coûts/avantages
Justification	<p>Bangladesh Textile Ltd. obtient le total le plus élevé dans l'analyse coûts/avantages.</p> <p>Bangladesh Textile Ltd. exploite une teinturerie avec une station d'épuration des eaux usées conforme aux normes écologiques les plus strictes.</p> <p>Le producteur fournit à des prix stables, ce qui est un avantage pour fixer les prix de vente.</p> <p>Bangladesh Textile Ltd. accorde peu d'attention au thème du travail des enfants / de la fréquentation scolaire / pas d'attention du tout et se concentre sur le volontariat / les offres de l'Etat / les idées des parents ; aucune ligne directrice claire n'est apparente.</p> <p>Le fabricant ne peut pas entièrement contrôler/respecter les normes biologiques et devrait investir dans des mesures appropriées. 2 x 1 pt</p>

Nombre de points obtenus par page

Objectif détaillé obl.

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

Etude de cas 2



Happy Home SA
Rue de Bourgogne 100
3280 Morat
Tel. 026 670 70 70
Fax 026 670 70 79
www.happy-home.ch
info@happy-home.ch

Entreprise

La société Happy Home SA est un magasin spécialisé situé dans la périphérie de Morat. Elle offre des meubles et des accessoires pour la maison à des prix abordables.

Dans le service du personnel de Happy Home SA travaillent la directrice du personnel, Mélanie Dubois, l'assistant au service du personnel, Dario Futuro, qui est également votre formateur pratique et une collaboratrice.

Situation initiale

Vous êtes apprenti/e en dernière année auprès de Happy Home SA et vous êtes actuellement engagé/e au service du personnel.

Dans 6 mois, le responsable d'équipe du département literie prendra sa retraite. Le service du personnel recrute actuellement son/sa successeur/e. D'ailleurs, quelques candidatures ont déjà été reçues.

Tâche / Solution 10

8 points

1.1.5.1.1 Bases de l'administration du personnel (C3)

Situation initiale

Vous entendez une discussion entre Mélanie Dubois et Dario Futuro. Dario Futuro est d'avis que les postulations sous forme de papier sont dépassées et qu'elles devront être transmises par voie électronique dans le futur. Mélanie Dubois, au contraire, est d'avis qu'une candidature envoyée sur papier est plus convaincante.

Tâche

Dans le tableau ci-dessous, donnez 2 arguments pour chacune des formes de postulation (papier / électronique) que les deux personnes pourraient utiliser dans leur discussion.

Pour chaque argument pertinent formulé de manière compréhensible dans une phrase complète, vous recevez 2 points, total 8 points.

Indications de correction :

Argument pertinent en mot-clé Déduction 1 point

Arguments très semblables (par ex. papier peu écologique/mail écologique) 1 x 1 point

D'autres arguments pertinents en rapport avec une candidature sont possibles

Solution / Proposition de solution

Arguments en faveur du maintien de la candidature sous forme papier 2 x 2 pts	Arguments pour l'introduction de la candidature sous forme électronique 2 x 2 pts
Le candidat peut présenter son dossier de candidature selon ses souhaits / peut personnaliser son apparence	La digitalisation est en marche et le domaine des RH ne pas y échapper
L'aspect de la candidature donne des informations complémentaires sur le candidat	Le dossier ne reste pas à un seul endroit mais est accessible à tout moment par plusieurs personnes.
Pas tous les candidats sont capables de maîtriser la technique nécessaire à l'envoi d'une candidature électronique	Le stockage du dossier ne nécessite aucune place physique sur le bureau.
Les outils pour les candidatures électroniques sont peu fiables/créent des erreurs	Les ressources ne sont pas gaspillées inutilement en abattant des forêts pour la production de papier.
Lors de l'envoi de candidature électronique, la protection des données ne peut pas être garantie	En cas de réponse négative, le dossier de candidature peut être supprimé en un clic.
	Il n'y a pas de frais pour le retour des dossiers.

Objectif évaluateur CI / Textes connaissances de branche :

Les bases de l'administration du personnel / CI 6

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 11

4 points

1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)

Situation initiale

Happy Home SA doit garantir que les dossiers de candidature sont protégés contre les accès non autorisés.

Tâche

Dans le tableau suivant, énumérez 2 mesures que Happy Home peut mettre en place pour s'assurer que les dossiers de candidature sont protégés contre les accès non autorisés, tant pour les dossiers sous forme papier que pour les dossiers sous forme électronique.

Pour chaque mesure pertinente et réalisable sous forme de mots-clé vous recevez 1 point, total 4 points.

Indications de correction :

Plusieurs mesures semblables (par ex. tiroir fermé à clé / armoire fermée à clé) 1 x 1 point

D'autres mesures sont possibles, à condition qu'elles soient adaptées à la situation et à la tâche

Solution / Proposition de solution

Sécurité des dossiers de candidature sous forme papier 2 x 1 point	Sécurité des dossiers de candidature sous forme électronique 2 x 1 point
Armoires, tiroirs qui sont fermés à clé et dans lesquels on peut conserver les dossiers	Les ordinateurs sont protégés par mots de passe
Accès au bureau du personnel uniquement avec les autorisations nécessaires (clé, badge, code, empreinte digitale, reconnaissance faciale ou de l'iris)	Droit d'accès à la plateforme électronique (mot de passe, code QR, etc.)
	Pare-feu, antivirus

Objectif évaluateur obligatoire

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 12

8 points

1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)

Situation initiale

Dario Futuro est toujours convaincu que l'avenir réside dans la gestion électronique du processus de candidature. Il a trouvé sur internet une entreprise, Application SA, qui propose un software pour la gestion des candidatures en ligne. Dario Futuro vous charge de contacter par e-mail la société Application SA (contact@application.ch) afin de leur demander du matériel d'information sur la société et leur logiciel.

Tâche

Rédigez un mail complet à la société Application SA et demander les informations nécessaires.

Pour un mail complet et sans faute d'orthographe avec toutes les données nécessaires vous recevez 8 points.

Indications de correction :

L'e-mail doit se référer concrètement à la situation et à la tâche

Répartition des points

- De (nom ou adresse mail) 0.5 point
- A (adresse mail) 0.5 point
- Objet 1 point,
si pas formulé clairement et sans ambiguïté déduction 0.5 point
- Formule d'appel 0.5 point
- Introduction 1 point
- Demande de documentation sur l'entreprise et le logiciel 2 points
- Information adresse postale/électronique ou info dans la signature 1 point
- Formule de salutation 0.5 point
- Nom de l'expéditeur 0.5 point
- Fonction de l'expéditeur / éven. Département / société 0.5 point

Faute de grammaire / d'orthographe déduction par faute 0.5 point, maximal 2 points

Autres formulations possibles

Solution / Proposition de solution

De Happy Home SA info@happy-home.ch 0.5 pt
An contact@application.ch 0.5 pt
Objet Informations sur votre entreprise / votre offre logicielle 1 pt

Madame, Monsieur, 0.5 pt
A moyen terme, nous prévoyons de passer à la gestion électronique des candidatures. 1 pt

Dans la recherche de fournisseurs possibles, nous avons découvert votre entreprise sur internet.

Nous vous prions de nous envoyer des informations sur votre entreprise et les logiciels que vous offrez par e-mail ou par la poste à l'adresse ci-dessous. Nous nous réjouissons de recevoir vos documents. D'avance nous vous remercions de votre envoi ! 2P. quoi
1P. Adr.

Avec nos meilleures salutations 0.5 pt
Nom de l'apprenti 0.5 pt
Apprenti/e employé/e de commerce 0.5 pt
Happy Home SA
Route de Bourgogne 100
3280 Morat

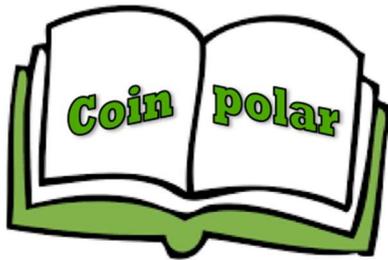
Nombre de points obtenus par page

Objectif évaluateur obligatoire

Points

Nombre de
points
obtenus
par page

Etude de cas 3



Coin Polar Sàrl
Avenue de la Gare 25
2013 Colombier
Tel. 032 841 43 43
www.coin-polar.ch
contact@coin-polar.ch

Entreprise

Le « Coin Polar » est une petite librairie spécialisée dans les romans policiers francophones pour adultes et est située dans une maison mitoyenne de deux étages au centre de Colombier.

Madame Danièle Brun est la propriétaire et directrice du « Coin Polar ». Vous êtes apprenti/e employé/e de commerce en dernière année de formation auprès du « Coin Polar ».

Situation initiale

Le « Coin Polar » dispose d'une clientèle fidèle de la région.

Depuis quelques années, le « Coin Polar » est de plus en plus concurrencé par le commerce en ligne et la vente de e-books. Afin de garantir la survie du « Coin Polar », Danièle Brun souhaite fidéliser les clients existants de l'entreprise ainsi qu'en gagner de nouveaux.

Tâche / Solution 13

8 points

1.1.2.3 Gérer les informations clients (C4)

Situation initiale

Il est important pour Danièle Brun de fidéliser la clientèle actuelle. Dans ce but, elle souhaite mieux connaître ses clients et leurs préférences.

Jusqu'à présent, la librairie ne disposait que des fiches individuelles sur lesquelles étaient enregistrées les coordonnées de quelques clients ainsi que leurs commandes.

Tâche

Danièle Brun vous demande de créer dans Excel un fichier clients, afin de pouvoir collecter systématiquement dans le futur les informations sur sa clientèle.

a. Enumérez 6 informations que vous voulez enregistrer ou apprendre au sujet de vos clients et qui doivent être enregistrées dans le fichier clients.

Pour chaque information pertinente, vous recevez 0.5 point, total 3 points.

Indications de correction :

Propositions très similaires (par ex. NP + lieu)

1 x 0.5 point

Autres propositions sensées pour s'informer sur les clients possibles

Les propositions doivent se référer au commerce de détail

Solution / Proposition de solution :

Informations dans le fichier clients	<ul style="list-style-type: none">- Prénom, nom- Adresse (Rue, NP, Lieu)- Numéro de téléphone (fixe, mobile, év. professionnel)- Adresse E-Mail- Numéro de client- Genre- Date de naissance- Langue (si dans le futur d'autres langues d'ouvrages sont prévues)- Profession- Commandes / achats- Chiffre d'affaire- Moyen de paiement (comptant, carte de débit, carte de crédit, sur facture, prépaiement)- etc.	6 x 0.5 point
---	---	----------------------

Nombre de points obtenus par page

b. Comme le « Coin Polar » n'a presque aucune information nécessaire, Danièle Brun souhaite que vous trouviez un moyen de les obtenir.

Choisissez 2 des informations que vous avez précédemment listées dans l'exercice a. et formulez une proposition concrète pour obtenir ces informations. Chaque proposition ne peut être mentionnée qu'une seule fois.

Pour chaque proposition concrète et pertinente avec des mots-clés, vous recevez 1 point, total 2 points.

Indications de correction :

Pour les propositions semblables	1 x 1 point
Proposition concrète et sensée mais qui ne correspond pas à l'énoncé	0.5 point
Proposition concrète sans information clients	0.5 point
Autres réponses pertinentes possibles	

Solution / propositions de solutions

Informations clients	Propositions concrètes pour l'obtention des information 2 x 1 point
Adresse	Introduire des cartes clients (les clients fournissent les infos demandées à l'inscription) Proposer des livraisons à domicile, recueillir les informations récupérées dans le fichier
Chiffre d'affaire	Introduire des cartes clients (les données relatives aux achats sont enregistrées au fur et à mesure lors de la présentation de la carte) Faire collecter les tickets d'achats aux clients, lorsqu'un certain montant est franchi, les clients reçoivent un rabais
Adresse E-Mail	Proposer une newsletter (disposer un flyer près de la caisse)
...	Achats d'adresses
...	Réaliser un concours avec coupon réponse
...	Développer un service de commande (livraison à domicile, expédition, entre autres)
...	Proposer un nouveau service : les clients sont avertis dès que leur auteur favori publie un nouvel ouvrage
...	Créer un système de rabais (par ex. carte de fidélité à tamponner) ; le 10 ^{ème} achat, donne droit à 10% de rabais, pour autant que l'on soit enregistré
...	Si des infos individuelles sont connues, compléter à l'aide de l'annuaire téléphonique, les annuaires en ligne, les moteurs de recherche, les médias sociaux

Nombre de points obtenus par page

c. Comment est-ce que le « Coin Polar » pourrait utiliser ces nouvelles données à l'avenir ?
Nommez 3 indicateurs que le « Coin Polar » pourrait déterminer à partir du nouveau fichier clients.

Pour chaque indicateur concret, vous recevez 1 point, total 3 points.

Indications de correction :

Autres indicateurs pertinentes possibles

2 indicateurs très identiques (par ex. chiffre d'affaire mensuel/chiffre d'affaire annuel) 1 x 1 point

Solution / proposition de solution

Indicateurs possibles du fichier clients	<ul style="list-style-type: none">- Nombre de clients 3 x 1 point- Chiffre d'affaires annuel/mensuel/hebdomadaire/journalier- Chiffre d'affaire / commandes par client- Top 10 des clients (chiffre d'affaire le plus haut)- Composition de l'âge de la clientèle- Provenance de la clientèle- Répartition des genres (H/F)- Les titres les plus demandés- Les auteurs les plus demandés- Pourcentage d'utilisation des bons d'achats / rabais d'actions, etc.- Utilisation actions / offres spéciales entre autres- etc.
---	--

Objectif évaluateur obligatoire

Tâche / Solution 14

10 points

1.1.4.2.1 Marketing (C5)

Situation initiale

Le « Coin Polar » ne veut pas uniquement fidéliser sa clientèle existante, il souhaite également gagner de nouveaux clients.

Danièle Brun vous demande de réfléchir à ce que le « Coin Polar » pourrait offrir de plus pour attirer de nouveaux clients dans la librairie. Vous devez être attentifs à ce que les idées soient en rapport avec le « Coin Polar » et qu'elles se différencient les unes des autres.

Tâche

a. Enumérez 4 idées avec lesquelles l'assortiment actuel du « Coin-Polar » peut être élargi ou quelles prestations de services supplémentaires peuvent être proposées.

Pour chaque idée concrète vous recevez 1 point, total 4 points.

Indications de correction :

D'autres idées pertinentes sont possibles

(Le lien avec librairie, lecture ou romans policiers doit être compréhensible)

Idees trop similaires (par ex. polar anglais + polar pour enfants) :

1 x 1 point

Solution / Proposition de solutions

Idées pour élargir l'assortiment ou prestations de services supplémentaires	<ul style="list-style-type: none">- Elargir l'assortiment de livres : Polar en langue étrangère, polar pour enfants, etc.- Coin livres audios pour romans policiers- Coin DVD avec films policiers- Coin « antiquités » avec de vieux livres policier- Coin lecture avec machine à café ou petite cafétéria- Evénements comme lectures publiques, apéros, souper, nuit de la lecture, cercle de lecture- Lunettes de lecture- Lampes de lectures- Marque-page- Jeux de société en lien avec les énigmes policières (par ex. Cluedo, Les Loups-Garous)- Abonnement de livres- Bons cadeaux, service cadeaux- Articles de merchandising en lien avec les romans policiers à succès- Devinettes « Black-Stories » sous forme de cartes- Programme des thrillers / présentation des nouvelles sorties- Papier cadeaux, rubans, cartes de vœux, etc.- etc.	4 x 1 point
--	---	--------------------

Nombre de points obtenus par page

b. Danièle Brun décide dorénavant d'organiser un apéritif « soirée mystères » à la librairie chaque trimestre.

Enumérez 4 moyens publicitaires que vous proposez à Danièle Brun afin d'attirer l'attention sur cet événement. Précisez où vous allez placer cette mesure. Le moyen publicitaire et le support promotionnel ne peuvent être utilisés qu'une seule fois.

Pour chaque moyen publicitaire y compris le support, vous recevez 1.5 point, total 6 points.

Indications de correction :

Par moyen publicitaire concret : 0.5 point

Par support promotionnel correct : 1 point

Moyen publicitaire / support promotionnel qui ne vont pas ensemble Déduction 1 point

Plusieurs énumérations semblables (par ex. affiche/panneau) Seulement 1 x 1 point

Spot radio/TV/ciné FAUX ! (Coûts disproportionnés)

D'autres moyens publicitaires/placements pertinent possibles

Solution / Proposition de solution

4 x 0.5 point

4 x 1 point

Moyen publicitaire	Support promotionnel
Imprimés publicitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Dans la librairie, près de la caisse - Sur le site internet / Facebook / autres médias sociaux - Distribuer dans les boîtes aux lettres des environs
Annonces publicitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le journal local
Affiches publicitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Sur la porte d'entrée, sur la vitrine - Dans les environs de la librairie - Aux stations de bus, à la gare
Chevalet porte-affiche	<ul style="list-style-type: none"> - Sur le trottoir devant la librairie
Lettres publicitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Par courrier aux clients existants (qui amènent de nouveaux clients avec eux)
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - Par mails aux clients inscrits dans le fichier

Objectif évaluateur CI Marketing I – Du commerçant au client / CI 2

Nombre de points obtenus par page

Tâche / Solution 15

9 points

1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)

Situation initiale

Dans un mois a lieu le premier événement « soirée mystères », la manifestation est déjà complète.

Danièle Brun lira à haute voix le premier roman policier qu'elle a écrit, les invités devront chercher des indices dans la librairie et trouver l'auteur du crime. Des boissons et apéritifs seront servis aux invités.

Vous recevez la tâche suivante : élaborer une check-list pour cet événement « soirée mystères ».

Tâche

Nommez à chaque fois 3 différentes tâches qui doivent être réalisées avant – pendant – après l'événement.

Pour chaque tâche significative et compréhensible vous recevez 1 point, total 9 points.

Indications de correction :

Même genre de tâches (par ex. commander du jus d'orange/commander de l'eau) 1 x 1 point

Tâche correcte mais dans la mauvaise phase : 0 point

D'autres suggestions possibles, pour autant qu'elles correspondent à la situation et à la consigne

Proposition de solutions

	Tâches ...
<p>...durant la préparation</p> <p>3 x 1 point</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les quantités de boissons, apéros - Organiser du personnel de service - Fournir la vaisselle, les services, les serviettes - Définir/préparer le prix pour le gagnant - Définir / organiser les give-aways pour les invités - Prévoir suffisamment d'exemplaires du roman de Danièle Brun - Organiser et équiper un coin dédicaces (lumière, stylos, livres) - Prévoir suffisamment de chaises - Prévoir un coin vestiaire - Créer un plan du déroulement, répartir les tâches - Préparer des porte-noms - Définir un dress-code pour les collaborateurs - Inviter le journal local, discuter du type/de la taille de l'article, préparer un dossier de presse - Préparer des bulletins d'inscription à la newsletter / des bulletins de commande - Inviter l'éditeur - Préparer/commander des prospectus - etc.
<p>...durant l'événement</p> <p>3 x 1 point</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les invités - Placer les nouveautés bien en vue - Disposer les prospectus - Veiller à ce qu'il y ait toujours à boire / resservir les invités - Faire passer les collations (pour autant qu'il n'y a pas de buffet) resp. remplir le buffet - Contrôler qu'il y ait suffisamment de vaisselle/verre propres, débarrasser la vaisselle sale - Remise de prix au gagnant - Distribuer les Give-away - Contrôler / compléter la quantité du roman de Danièle Brun - Signer les livres (Danièle Brun) - Vestiaires en fonction - etc.
<p>... après l'événement</p> <p>3 x 1 point</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Payer le personnel de service - Ranger la librairie - Retourner la vaisselle, les verres, les chaises etc. - Etablir le décompte des frais - Si aucun journaliste présent, écrire un résumé pour le journal local - Traiter les commandes de livres - etc.

Nombre de points obtenus par page

Objectif évaluateur obligatoire