

Question 1

6 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 1.1.1.1 : Préparer un entretien avec un client

Total :

Situation initiale :

Si l'on veut atteindre ses objectifs, il est essentiel de bien préparer un entretien.

Tâches :

- a) Formulez quatre questions logiques que vous vous posez **lors de la préparation** d'un entretien avec un nouveau client.
(Vous obtenez ½ point par question logique, soit 2 points au total)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nb de points
obtenus par
page :

- b) L'entretien avec le client se déroule dans une salle de réunion de votre entreprise. Formulez quatre conditions essentielles à remplir pour que votre client se sente à l'aise dans cette salle.
(Vous obtenez ½ point par condition logique, soit 2 points au total)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nb de points
obtenus par
page :

- c) Dans le tableau ci-dessous, indiquez pourquoi il est important, tant pour le client que pour le conseiller, que l'entretien soit bien préparé.
(Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total)

Utilité pour le client	Utilité pour le conseiller

Nb de points
obtenus par
page :

Question 2

6 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 2.1.3.2 : Gérer l'agenda

Total :

Situation initiale :

Lors de votre formation, vous avez été habitué/e aux avantages de la gestion d'un agenda électronique, («Outlook» ou «Lotus Notes», etc.). Votre nouvel employeur ignore cependant cette nouveauté et préfère utiliser un agenda sur papier. Vous voulez le convaincre des avantages de l'utilisation d'un agenda électronique.

Tâches :

- a) Citez quatre avantages significatifs de l'utilisation d'un agenda électronique.
(Vous obtenez ½ point par avantage, soit 2 points au total)

Nb de points
obtenus par
page :

- b) Notez dans les cases ci-dessous quatre objections que votre nouveau chef pourrait apporter à l'utilisation d'un agenda électronique.
(Vous obtenez ½ point par exemple, soit 2 points au total.)
- c) Par quels arguments pourriez-vous convaincre votre chef du contraire?
(Vous obtenez ½ point par argument, soit 2 points au total)

Réserves	Arguments à opposer à ces réserves

Nb de points
obtenus par
page :

Question 3

5 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 2.1.1.3 : Utiliser les appareils électroniques de transmission de données

Total :

Situation initiale :

Vous utilisez quotidiennement les appareils électroniques de transmission de données.

Tâches :

- a) Citez trois appareils courants de transmission de données en usage dans votre bureau.
(Vous obtenez ½ point par mention, soit 1½ point au total)

- b) Que faites-vous en cas de panne de ces moyens de transmission?
Citez trois possibilités de réaction!
(Vous obtenez ½ point par mention, soit 1½ point au total)

1) _____

2) _____

3) _____

Nb de points
obtenus par
page :

- c) Vous venez de recevoir un message électronique:
Citez quatre possibilités courantes de traitement de ce courrier.
(Vous obtenez ½ point par mention, soit 2 points au total)

Nb de points
obtenus par
page :

Question 4

7 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 3.3.1.2 : Expliquer les relevés de compte

Total :

Situation initiale :

Le 5 janvier 2009, Import SA reçoit de sa banque le présent relevé de compte. M. André Reymond, expert d'Import SA, l'étudie en détail et formule quelques réflexions qu'il désire vous soumettre. En outre, il sait que l'entreprise dispose d'une limite de compte courant fixée à CHF 200'000.-

Tâches :

Etudiez le relevé de compte présenté à la page suivante, puis répondez aux questions 1 à 4 par des phrases complètes.
(Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total)

Nb de points
obtenus par
page :

Relevé de compte:

TEL. 024 201 40 40 FAX 024 201 45 45
1530 PAYERNE, 31.12.2008
AGENCE:
CHB BROYE TEL. 024 201 42 42

CHB

Banque suisse

No TVA. 223320

RELEVÉ DE COMPTE AU 31.12.2008
PAGE 1

A

PP 1530 PAYERNE
CASE POSTALE 1301

20 543 876.22 COMPTE COURANT D'ENTREPRISE CHF
IBAN: CH 76 0088 0022 0543 876.22 2

IMPORT SA
M. ANDRÉ REYMOND
25 RUE DE CORCELLES
1530 PAYERNE

DATE	LIBELLE	DEBITS	CREDITS	VALEUR	SOLDE
31.12.	SOLDE AVANT BOUCLEMENT				C 105'795.00
31.12.	INTERETS DEBITEURS 8.000 %	-1'008.00			
	INTERETS CREDITEURS 0.250 %	158.00			
	INTERETS CREDITEURS 0.500 %	324.50			
	INTERETS CREDITEURS 0.375 %	685.50			
	TOTAL DES INTERETS		160.00		
31.12.	IMPOT ANTICIPE 35 % DE CHF 160.00	56.00			
31.12.	COMMISSIONS	- 256.00			
31.12.	FRAIS ET PORTS	- 363.80			
	TOTAL DES TAXES BANCAIRES	619.80			
31.12.	TAXES POSTALES	- 73.50			
	PORTS	- 210.00			
	TOTAL DES AUTRES FRAIS	283.50			
31.12.	TOTAL DES MOUVEMENTS	959.30	160.00		
31.12.	SOLDE APRES BOUCLEMENT			31.12.08	C 104'995.70
	CREDITS LIMITE DES LE 10.09.08	200'000.00			

C = COMPTE COURANT CREDITEUR
D = COMPTE COURANT DEBITEUR

Nb de points
obtenus par
page :

1a) De quel point de vue un relevé de compte est-il établi ? (½ point)

1b) Qu'est-ce qu'un «compte courant créditeur» ? (½ point)

1c) Qu'est-ce qu'un «compte courant débiteur» ? (½ point)

1d) Quel est l'avoir en banque de la société Import SA au 31.12.2008? (½ point)

Nb de points
obtenus par
page :

- 2) Calculez la somme totale dont l'entreprise peut disposer d'après ce compte courant. Présentez votre solution de manière explicite (1 point).

- 3) Dans ce relevé de compte figure la mention «impôt fédéral anticipé» (CHF 56.00). Indiquez par une croix si les affirmations figurant dans le tableau ci-dessous sont justes ou fausses. (Vous obtenez ½ point par réponse exacte, soit 2 points au total)

Affirmation	Juste	Faux
L'impôt anticipé constitue une charge supplémentaire pour l'entreprise.		
Les banques versent cet impôt à l'Administration fédérale des contributions.		
Les détenteurs de comptes peuvent demander la restitution de ces montants.		
Le taux de cet impôt est fixé chaque année par l'Administration fédérale des contributions.		

- 4) Chez Import SA, les montants des intérêts sont aussi comptabilisés sur les comptes «intérêts créditeurs» et «intérêts débiteurs». D'après ce relevé de compte, mentionnez les différentes écritures correspondantes et leurs montants, sans tenir compte de l'impôt anticipé.
(Vous obtenez ½ point par écriture correcte et un autre ½ point par montant correct, soit 2 points au total)

Débits	Crédits	Montant en CHF

Nb de points
obtenus par
page :

Question 5**7 points**Points
obtenus**Objectif détaillé n° 3.4.2.2 : Appliquer les coefficients d'imputation**

Total :

Situation initiale :

A Genève, il y a une pizzeria à l'enseigne de Pizza Giovanni SA.
Par ordre des autorités (service d'hygiène publique), il faudra effectuer des investissements de CHF 300'000 dans les cuisines au cours des six prochains mois. Selon le contrat de location en vigueur, ces frais doivent être assumés par la pizzeria. Etant donné que celui-ci doit durer encore dix ans, ces investissements seront amortis de façon linéaire sur toute cette période.

Tâches :

- a) Inscrivez dans le tableau ci-dessous les montants des nouveaux investissements à prévoir, ainsi que le nouveau chiffre d'affaires net (les autres montants restent inchangés).
(Vous obtenez 1 point par montant exact, soit 2 points au total)

	Ancien (données en milliers de francs)	Nouveau (données en milliers de francs)
Chiffre d'affaires net	900	
Coût des marchandises	450	450
Frais de personnel	250	250
Autres frais	150	150
Amortissements	50	
Résultat d'exploitation	0	0

Nb de points
obtenus par
page :

- b) Le patron de l'entreprise prévoit de compenser ces amortissements assez élevés par une hausse modérée du prix des pizzas uniquement, sans augmenter le nombre de celles-ci.
Jusqu'à présent, la somme encaissée auprès de chaque client se répartissait par 50% pour les pizzas et 50% pour les garnitures, boissons, etc., à raison de 30'000 pizzas vendues par an.
Calculez le nouveau prix de la pizza en utilisant le tableau ci-dessous.
(Vous obtenez 5 points au total)

	Points	Ancien	Points	Nouveau
Rendement des pizzas	½		1	
Rendement des garnitures / boissons	½		½	
Nombre de pizzas vendues	½		½	
Prix par pizza	½		1	

Nb de points
obtenus par
page :

Question 6**5 points**Points
obtenus**Objectif détaillé n° 2.1.4.2 : Bon usage des données de l'entreprise formatrice**

Total :

Situation initiale :

Vous travaillez au service du personnel d'une moyenne entreprise et êtes chargé/e d'encadrer l'apprenti. Vous avez accès à diverses données.

Tâches :

- Au moyen des exemples du tableau ci-dessous, faites la distinction entre les informations confidentielles, d'une part, et publiques ou non confidentielles, d'autre part.
- Quelles sont les conséquences positives ou négatives lorsque ces informations parviennent au public ?

(Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 5 points au total.)

Exemple	Confidentiel	Public, non confidentiel	Conséquences si ces informations parviennent au public
Données sur les clients de l'entreprise			
Rapport annuel de l'entreprise			
Décompte des salaires des collaborateurs			
Documents stratégiques			
Charte de l'entreprise			

Nb de points
obtenus par
page :

Question 7

4 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 2.1.3.1 : Se procurer des informations

Total :

Situation initiale :

Vous travaillez dans une maison de vente par correspondance. Les frais élevés des envois sont l'objet de préoccupations constantes. Votre employeur désire réduire les coûts de livraison.

Tâches :

- a) Citez deux alternatives à l'envoi des colis par la Poste Suisse.
(Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total)

- b) Il vous faut tout d'abord vous procurer des informations sur les conditions des concurrents de la Poste, afin de pouvoir les comparer. Citez trois possibilités judicieuses sur la manière de vous procurer des informations.
(Vous obtenez 1 point par réponse correcte, soit 3 points au total)

1) _____

2) _____

3) _____

Nb de points
obtenus par
page :

Question 8

8 points

Points
obtenus

Total :

Objectif détaillé n° 1.9.1.1 : Le circuit économique

Situation initiale :

De la matière première au consommateur final, les biens et prestations sont traités par différentes entreprises. Les différents membres d'un circuit économique se distinguent par la nature des tâches qu'ils exécutent

Tâche :

Constituez le circuit économique pour un produit de votre entreprise formatrice.

Vous choisissez un produit de votre entreprise formatrice et citez toutes les étapes du circuit économique que va parcourir ce produit. Pour chaque étape du circuit économique, décrivez la/les tâche(s) qui sera/seront effectuée(s).

(½ point pour chaque étape correctement citée ; 1 point pour la/les tâche(s) correspondant à chaque étape)

Voici le produit de mon entreprise que j'ai choisi :

(si aucun produit adéquat de votre entreprise ne vous vient à l'esprit, choisissez un exemple de produit qui vous convient)

Étapes du circuit économique :	Tâche(s) :
↓	
↓	

Nb de points
obtenus par
page :

Question 9

6 points

Points
obtenus

Total :

Objectif détaillé n° 1.9.2.1 : Fonctions du commerce

Situation initiale :

L'avantage du commerce pour l'ensemble de l'économie repose sur le fait que les entreprises commerciales remplissent d'importantes fonctions pour leur clientèle. Cette plus-value générée représente la base pour la marge du commerce.

Tâche :

Citez quatre fonctions du commerce effectuées par votre entreprise formatrice. Décrivez en quelques mots quelles sont les plus-values dont bénéficie le client.

(1 ½ point pour chaque fonction correcte du commerce et son explication appropriée et compréhensible concernant la plus-value pour le client. ½ point pour une fonction du commerce sans explication)

Fonction 1:

Plus-value pour le client :

Fonction 2:

Plus-value pour le client :

Fonction 3:

Plus-value pour le client :

Fonction 4:

Plus-value pour le client :

Nb de points
obtenus par
page :

Question 10**6 points**Points
obtenus**Objectif détaillé n°1.9.2.3 : Formes d'exploitation**

Total :

Situation initiale :

Aucune entreprise commerciale ne ressemble à une autre. Toutefois nous répartissons les entreprises dans différentes formes d'exploitation. Une entreprise peut également contenir différentes formes d'exploitation.

Tâche :

Citez six formes d'exploitation et expliquez-les en quelques mots.

(1 point pour chaque forme d'exploitation citée et expliquée. Seules les lignes comportant une forme d'exploitation **et** son explication seront évaluées)

Forme d'exploitation	Explication

Nb de points
obtenus par
page :

Forme d'exploitation	Explication

Nb de points
obtenus par
page :

Question 11

8 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 1.10.3.4 : Inventaire et inventorier

Total :

Situation initiale :

En tant qu'instrument et activité de contrôle définis au niveau légal, l'« inventaire » et « inventorier » font partie de chaque entreprise commerciale.

Tâches :

a) Expliquez de manière compréhensible, sous forme de phrases ou de mots-clés, les deux termes « inventaire » et « inventorier ».

(1 ½ point pour chacun des deux termes correctement expliqués)

b) Citez au maximum cinq raisons concernant des différences d'inventaire et expliquez-les sous forme de phrase ou de mots-clés.

(1 point pour chacune des cinq raisons concernant les différences d'inventaire et leur explication compréhensible)

Explication de « inventaire » :

Explication de « inventorier » :

Nb de points
obtenus par
page :

Différence d'inventaire – 1^{ère} raison et explication

Différence d'inventaire – 2^{ème} raison et explication

Différence d'inventaire – 3^{ème} raison et explication

Différence d'inventaire – 4^{ème} raison et explication

Différence d'inventaire – 5^{ème} raison et explication

Nb de points
obtenus par
page :

Question 12

8 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 1.10.4.2 : Tâches de la logistique

Total :

Situation initiale :

Le flux actuel des marchandises ne serait pas possible sans de vastes prestations logistiques. Les acheteurs connaissent les activités fournies par les spécialistes de la logistique.

Tâche :

En vous basant sur un exemple de produit de votre entreprise formatrice, citez le chemin effectué du producteur jusqu'au consommateur et expliquez, de manière compréhensible, quelles tâches sont effectuées par la logistique.

Remarque : les tâches de la logistique peuvent être effectuées soit par un département interne à votre entreprise ou par un partenaire externe. Il est important que vous citiez toutes les tâches logistiques, et que vous les expliquiez de toute façon, qu'elles soient réalisées en interne ou en externe.

(4 points maximum pour vos explications compréhensibles des tâches de la logistique entre le producteur et votre entreprise formatrice ;

4 points maximum pour vos explications compréhensibles des tâches de la logistique entre votre entreprise formatrice et les consommateurs/clients).

Votre solution devrait contenir au minimum 4 différentes tâches de la logistique)

Produit de votre entreprise formatrice choisi :

Nb de points
obtenus par
page :

Du **producteur** (nom de l'entreprise ou brève description de son activité) :

Tâches de la logistique entre le producteur et l'entreprise commerciale :

Via l'**entreprise commerciale** (nom de l'entreprise formatrice et brève description de son activité) :

Tâches de la logistique entre l'entreprise commerciale et le consommateur/client :

Au **consommateur** / au **client**

Nb de points
obtenus par
page :

Question 13

8 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 1.11.1.6 : Emballage

Total :

Situation initiale :

La majorité des marchandises a besoin d'emballage. Il doit constamment pouvoir remplir différentes fonctions. Comme les exigences peuvent parfois se contredire, un emballage ne peut pas toujours remplir le 100% des fonctions.

Tâche :

Sur la page suivante, citez quatre fonctions qu'un emballage doit remplir. Puis, en vous basant sur les deux exemples de produits ci-dessous, notez, en quelques mots et de manière compréhensible, comment l'emballage remplit les quatre fonctions.

(½ point pour chaque critère (fonction). 1 ½ point pour chaque évaluation compréhensible des deux produits)

Produit A



Kinder surprise

Emballage imprimé ;
Dans l'œuf en chocolat se trouve une
boule en plastique jaune contenant un petit
jouet en plastique

→ Il y a donc deux emballages

Produit B



Dalles de jardin en béton

Empilées sur une palette européenne,
cadre en bois, entouré d'un film plastique

Nb de points
obtenus par
page :

	Les emballages du produit A remplissent la fonction selon l'information suivante :	L'emballage du produit B remplit la fonction selon l'information suivante :
Fonction 1 _____ _____		
Fonction 2 _____ _____		
Fonction 3 _____ _____		
Fonction 4 _____ _____		

Nb de points
obtenus par
page :

Question 15

8 points

Points
obtenus

Objectif détaillé n° 1.13.3.1 : Liens pratiques des lois et ordonnances

Total :

Situation initiale :

Une entreprise commerciale se trouve dans l'obligation de répondre à des impératifs économiques et à des lois et ordonnances établies par l'Etat. Afin de pouvoir prendre de bonnes décisions et conformes à la base légale, les commerçants doivent connaître les prescriptions concernant le commerce.

Tâche :

Inscrivez sur chacune des quatre lignes vierges figurant ci-dessous (Cas n°) une loi ou une ordonnance importante pour le travail effectué dans votre entreprise formatrice.
Dans chacune des quatre cases, expliquez en quelques mots, pourquoi une telle loi ou ordonnance est si importante pour votre entreprise et comment votre entreprise assure que cette prescription étatique soient respectée.

(½ point pour chaque loi / chaque ordonnance inscrite ; 1 ½ point pour chaque explication compréhensible et correspondant à la loi / à l'ordonnance citée)

Cas n° 1 : _____

Pourquoi importante ? / comment mise en application en entreprise ? :

Nb de points
obtenus par
page :

Cas n° 2 : _____

Pourquoi importante ? / comment mise en application en entreprise ? :

Cas n° 3 : _____

Pourquoi importante ? / comment mise en application en entreprise ? :

Cas n° 4 : _____

Pourquoi importante ? / comment mise en application en entreprise ? :

Nb de points
obtenus par
page :