

Question 1

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.1.1.3

S'enquérir des besoins du client

6 points

Total :

Situation initiale :

Vous travaillez au sein de la société Médica SA. Celle-ci fabrique des produits d'hygiène dentaire et buccale. Avant le lancement d'un nouveau produit, celui-ci est testé. Pour effectuer de tels tests, votre entreprise dispose d'un grand nombre de personnes volontaires. Ces personnes remplissent un questionnaire après avoir testé le produit et vous fournissent ainsi de précieux renseignements sur celui-ci. Médica SA vient de développer une nouvelle pâte dentifrice rendant les dents plus blanches et plus éclatantes.

Tâches :

- a) Il est possible de poser des questions ouvertes ou fermées.
Indiquez en quelques mots deux raisons pour lesquelles vous utilisez des questions ouvertes lors d'un entretien avec un client.
(Vous obtenez 1 point pour une réponse correcte)

1) _____

2) _____

Nb de points
obtenus par
page :

- b) Formulez pour chaque critère mentionné dans le tableau ci-dessous un exemple de question concrète conformément au type de question demandé. Les exemples que vous formulerez doivent être différents l'un de l'autre.
(Vous obtenez 1 point par exemple correct, soit 5 points au total)

Critère	Type de question:	Question concrète:
Effet de la pâte dentifrice	Question ouverte:	
Goût	Question ouverte:	
Design du tube	Question ouverte:	
Emballage	Question fermée:	
Prix	Question fermée:	

Nb de points
obtenus par
page :

Question 2

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.1.2.2 Saisir et transmettre les besoins des clients 3 points

Total :

Situation initiale :

Vous travaillez au sein de l'entreprise XP-Event SA. Celle-ci organise des foires commerciales. Lors de la prochaine exposition, un de vos clients souhaiterait faire connaître son entreprise et ses produits. Vous le rencontrez pour identifier ses besoins.

Tâche :

Nommez en quelques mots six besoins que le client en question pourrait formuler par rapport à la présentation de son stand.

(Vous obtenez ½ point par réponse logique, soit 3 points au total)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Nb de points
obtenus par
page :

Question 3

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 2.1.3.1

Se procurer des informations

6 points

Total :

Situation initiale :

Vous travaillez comme employé/e de commerce au «CA» (centre d'appels téléphoniques) d'une grande entreprise spécialisée en informatique. Vous donnez des renseignements et êtes chargé/e de garantir le support après-vente des ordinateurs. Vous êtes un/e passionné/e d'informatique. Rien ne vous échappe et vous arrivez toujours à fournir la réponse qui convient.

Tâche :

Indiquez 6 moyens efficaces pour vous procurer les informations vous permettant de fournir des renseignements corrects à vos clients?

(Vous obtenez 1 point par réponse correcte, soit 6 points au total)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Nb de points
obtenus par
page :

Question 4Points
obtenus**Objectif détaillé n° : 2.1.4.2 Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage****6 points****Total :****Situation initiale :**

Vous êtes affecté/e au service administratif d'une PME. Une de vos connaissances vous prie de lui fournir des renseignements sur votre entreprise.

Tâche :

Donnez dans le tableau ci-dessous quatre exemples d'informations confidentielles qu'il ne faut pas transmettre à des tiers. Indiquez pour chaque exemple les conséquences négatives que la divulgation de l'information citée peut avoir sur votre entreprise.
(Vous obtenez ½ point par exemple correct et 1 point par indication correcte d'une conséquence négative, soit 6 points au total)

Exemple	Conséquence négative

Nb de points
obtenus par
page :

Question 5Points
obtenus**Objectif détaillé n° : 2.1.2.1 Choisir des programmes PC standard 3 points****Total :****Situation initiale :**

Vous arrivez à la fin de votre formation commerciale. Pour permettre l'introduction de nouveaux apprentis, votre formateur vous demande d'établir un rapport et une présentation sur les paramètres fondamentaux de votre entreprise et les contenus de votre formation.

Tâche :

Pour pouvoir établir le rapport ainsi que la présentation, vous devez choisir avec soin les programmes que vous utiliserez à cet effet. Nommez trois programmes PC qui se prêtent à la réalisation de ces deux tâches. Expliquez votre choix en indiquant les possibilités de ces programmes.

(Vous obtenez 1 point par réponse correcte accompagnée d'une explication pertinente, soit 3 points au total)

Programme	Utilité Argumentation pour l'utilisation de ce programme

**Nb de points
obtenus par
page :**

Question 6

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.1.3.3

Formuler des plaintes

7 points

Total :

Situation initiale :

Vous travaillez à l'imprimerie Print SA, chemin des lettrines, 1111 Arial, où vous êtes responsable de la commande de matériel. Vous avez passé la commande suivante à la société Qualité & Cie, avenue d'excellence, 1200 Genève:

- 2 palettes de papier, couleur: blanc, format A4, à 80g/m²
- 1 palette de papier, couleur: jaune citron, format A4, à 120g/m²
- 15 paquets de papier, couleur: blanc, format A3, à 170g/m²
- Délai de livraison: 30 mai 2008.

La marchandise a été livrée aujourd'hui, mais le fournisseur a confondu les quantités de livraison: il vous a fait parvenir deux palettes de papier jaune citron et une palette de papier blanc. En outre, une partie des 15 paquets de papier (7 en tout) sont endommagés et leur contenu ne peut plus être utilisé.

Tâche :

Ecrivez une lettre de réclamation à la société Qualité & Cie. Celle-ci doit être formulée de telle sorte qu'elle corresponde aux exigences en matière de correspondance.
(Vous obtenez 7 points au total pour la lettre de réclamation)

Nb de points
obtenus par
page :

Question 7

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.6.1.3

Analyser des processus de travail

4 points

Total :

Situation initiale :

Vous êtes en mesure de comprendre, d'analyser et, si nécessaire, d'améliorer des processus de travail.

Tâche :

Vous trouverez ci-après les différentes étapes relatives au traitement par écrit des réclamations que reçoit une société de services de la part de ses clients.

Veillez examiner le déroulement des étapes sous l'angle des deux aspects mentionnés dans le tableau figurant à la page suivante et faites des propositions d'amélioration correspondantes en utilisant des phrases complètes.

(Vous obtenez 2 x 2 points, soit 4 points au total)

1	Réception de la réclamation écrite
2	Le service de courrier interne appose un tampon de réception
3	La lettre est transmise au secrétariat de direction
4	Saisie statistique
5	La lettre est photocopiée et transmise à la direction
6	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
7	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour à la direction
8	La lettre est photocopiée et transmise au service de marketing
9	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
10	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour au service de marketing
11	La lettre est photocopiée et transmise au service directement concerné par la réclamation
12	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
13	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour au service directement concerné par la réclamation
14	Préparation d'une réponse
15	Approbation par la direction
16	Etablissement et envoi de la réponse par le secrétariat de direction
17	Classement

Nb de points
obtenus par
page :

Aspects à prendre en compte	Possibilités d'amélioration
Durée de traitement de la réclamation	
Orientation-client	

Nb de points
obtenus par
page :

Question 8Points
obtenus**Objectif détaillé n° : 1.1.1.1****Préparer un entretien avec un client****5 points****Total :****Situation initiale :**

Ces prochains jours, vous rencontrerez un client important (les «clients» sont toutes les personnes ou institutions auxquelles vous fournissez des prestations de services).

En imaginant une situation telle qu'elle aurait pu se produire dans votre entreprise formatrice, préparez l'entretien avec le client et réunissez la documentation nécessaire.

Tâches :

a) Pour cet entretien, vous emporterez un bloc-notes, de quoi écrire et trois documentations. Enumérez dans le tableau ci-dessous les trois documentations que vous emporterez et expliquez à quoi elles vous serviront.

(Pour l'indication de la documentation **et** l'explication correcte, vous obtenez 1 point, soit 3 points au total)

Documentation	A quoi sert-elle?

**Nb de points
obtenus par
page :**

- b) Au cours de votre entretien, le client émet de grandes réserves et hésite à conclure le contrat. Comment vous comportez-vous?
Exposez, de manière compréhensible et en quelques mots, deux exemples de comportements.
(Vous obtenez 1 point par exemple, soit 2 points au total)

1) _____

2) _____

Nb de points
obtenus par
page :

Question 9

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.2.2 Différence prescriptions - normes 3 points

Total :

Tâche :

Attribuez dans le tableau ci-dessous les termes et abréviations suivants en tant que prescription et / ou norme :

- A4 (exemple déjà attribué)
- Vitesse maximale sur la route (exemple déjà attribué)
- International Organization for Standardization ISO
- Décision étatique
- Uniformisation
- Association Suisse de Normalisation SNV
- Obligation de respecter
- Loi sur les produits chimiques en Suisse
- Recommandations facultatives
- Cotes techniques
- Economie
- Ordonnance sur l'énergie nucléaire

(0.25 point par attribution correcte de chaque terme et abréviation, total maximum 3 points)

Prescriptions :	Normes :
<i>Vitesse maximale sur la route</i>	A4

Nb de points
obtenus par
page :

Question 10

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.9.2.1

Fonctions du commerce

7 points

Total :

Situation initiale :

Sur l'ensemble de la chaîne de création de valeur, le secteur du commerce et de la logistique assume une fonction centrale.

Tâches :

a) Veuillez compléter les deux points ouverts dans la phrase suivante.

(½ point par terme correct, total maximum 1 point)

« En tant qu'intermédiaire dans l'échange des biens, une des tâches ou fonctions des entreprises commerciales est de faciliter la distribution

entre les _____ et les _____ . »

b) Dans le cadre de cette relation, citez quatre des sept fonctions du commerce et donnez un exemple pour chacune des fonctions.

(1 point par fonction correcte et ½ point par exemple correspondant, total maximum 6 points)

	Fonction	Exemple
1		
2		

Nb de points
obtenus par
page :

	Fonction	Exemple
3		
4		

Nb de points
obtenus par
page :

Question 11

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.10.3.3

Objectifs de la gestion de stock

4 points

Total :

Situation initiale :

La gestion de stock comporte trois buts/objectifs essentiels pour l'entreprise.

Tâche :

Dans le tableau ci-dessous :

- But n°1 : citez le premier objectif correspondant à l'explication. (1 point)
- But n°2 : citez 2 coûts principaux avec un exemple concret par coût.
(½ point par coût et ½ point par exemple, total maximum 2 points)
- But n°3 : l'explication est-elle juste ou fausse ? (1 point)

	But / objectif	Explication et exemple									
1	_____	Cet objectif indique quel est le pourcentage de la marchandise commandée qui peut être livrée directement du stock. Un niveau de 95% est déjà considéré comme excellent.									
2	Limitation / réduction des coûts de stockage	<p>Citez deux coûts de stockage et donnez un exemple concret pour chacun des deux coûts :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Coût</th> <th>Exemple</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>_____</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Coût	Exemple	1	_____		2	_____	
	Coût	Exemple									
1	_____										
2	_____										
3	Réduction de l'immobilisation du capital	<p>L'augmentation de la rotation de stock apporte une réduction de l'immobilisation du capital ?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> juste <input type="checkbox"/> faux</p>									

*Nb de points
obtenus par
page :*

Question 12

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.10.1.1 Connaître la composition de l'assortiment 8 points

Total :

Situation initiale :

L'offre de produits d'une entreprise commerciale s'appelle l'assortiment. Chaque assortiment comprend une composition correspondant aux besoins de l'entreprise commerciale et naturellement aux attentes de ses clients. Cette composition est appelée « structure de l'assortiment ».

Tâche :

Dans le tableau figurant sur la page suivante, citez les termes techniques décrivant la structure de l'assortiment. Expliquez chaque terme avec un exemple compréhensible et citez le genre d'entreprise comportant ce type d'assortiment.

Le schéma ci-dessous montre comment un assortiment peut se composer. Ne décrivez pas cet assortiment, mais utilisez-le comme illustration.

(½ point pour chaque terme technique correct ; 1½ point pour chaque explication compréhensible avec un exemple et un genre d'entreprise corrects ; total maximum 8 points)



A1	B1	C1	D1	E1	F1
A2	B2	C2	D2	E2	F2
A3	B3	C3	D3	E3	F3
A4	B4	C4	D4	E4	F4
A5		C5	D5	E5	
A6		C6	D6		
A7		C7			



Nb de points
obtenus par
page :

Terme technique	Explication avec exemple et genre d'entreprise

Nb de points
obtenus par
page :

Question 13

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.3.1 Liens pratiques des lois et prescriptions 6 points

Total :

Situation initiale :

Les commerçants sont toujours disposés à vérifier l'impact des différentes lois sur le commerce et les entreprises commerciales.

Tâche :

Inscrivez sur chacune des quatre lignes vierges figurant ci-dessous (Cas n°) une loi ou une ordonnance étant 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 point pour chaque explication compréhensible et correspondant à la loi / l'ordonnance citée ; total maximum 6 points)

Cas n° 1 :

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application en entreprise ? :

Nb de points
obtenus par
page :

Cas n° 2 :

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application en entreprise ? :

Cas n° 3 :

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application en entreprise ? :

Cas n° 4 :

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application en entreprise ? :

Nb de points
obtenus par
page :

Question 14

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.11.1.2 Importance des mesures de promotion des ventes
8 points

Total :

Situation initiale :

En complément de la publicité, qui agit plutôt à moyen et long terme, la stimulation des ventes – également appelée Sales Promotion – vise des réactions rapides des clients. Elle veut créer un attrait à court terme qui doit immédiatement conduire à l'achat d'une marchandise ou à l'utilisation d'un service. Le lieu d'action de la stimulation des ventes est d'abord le Point of Sale POS, donc le lieu de vente.

Tâche :

Choisissez (et cochez) l'un des trois types d'entreprises suivantes :

- Discounter de produits alimentaires
- Magasin spécialisé dans le sport
- Magasin de vêtement (niveau de prix élevé)

Puis cochez dans chacun des six thèmes figurant dans le tableau sur les pages suivantes, une des trois propositions correspondant au type d'entreprise que vous avez choisi et justifiez-la.

Remarque : dans cette tâche, ce n'est pas simplement juste ou faux. Si l'explication de votre choix est compréhensible, vous obtenez les points complets, même si votre choix ne semblait pas correspondre au départ à l'entreprise que vous avez choisie.

(1 ½ point pour quatre des six thèmes traités de manière compréhensible ; 1 point pour deux autres thèmes traités de manière compréhensible;
total maximum 8 points)

Nb de points
obtenus par
page :

<p>Design de l'espace de vente</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> cochez à chaque fois l'une des trois cases</p> <p><input type="checkbox"/> beaucoup de bois et de cuir</p> <p><input type="checkbox"/> tablards en bois fixés sur des câbles en acier</p> <p><input type="checkbox"/> palettes posées au sol et gondoles en métal léger</p> <p>Parce que _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Musique de fond</p>	<p><input type="checkbox"/> classique</p> <p><input type="checkbox"/> pop</p> <p><input type="checkbox"/> folklore / musique de variété</p> <p>Parce que _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Eclairage</p>	<p><input type="checkbox"/> éclairage clair au néon</p> <p><input type="checkbox"/> spots halogènes et éclairage indirect</p> <p><input type="checkbox"/> gros chandeliers en cristal et éclairage indirect</p> <p>Parce que _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Nb de points obtenus par page :

Température ambiante	<input type="checkbox"/> pas de climatisation <input type="checkbox"/> plutôt frais <input type="checkbox"/> plutôt chaud Parce que _____ _____ _____ _____
Conception des itinéraires dans le magasin	<input type="checkbox"/> indicateurs en couleur au sol <input type="checkbox"/> chaque secteur est affiché par un symbole sur un drapeau <input type="checkbox"/> aucun marquage spécial Parce que _____ _____ _____ _____
Vendeurs	<input type="checkbox"/> jeunes et formés <input type="checkbox"/> anciens et possédant de l'expérience <input type="checkbox"/> sportifs et professionnels Parce que _____ _____ _____ _____

Nb de points obtenus par page :

Question 15

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.9.1.1

Le circuit économique

8 points

Total :

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 :

Complétez le circuit économique entre la nature et le consommateur final pour un produit venant de votre entreprise formatrice :

- Vous choisissez un produit de votre entreprise
- Vous citez quatre étapes que va parcourir ce produit dans le circuit économique
- Pour chaque étape, vous décrivez ce qui sera effectué

(1 point pour chaque étape correctement citée ; 1 point pour chaque tâche effectuée correspondant à chaque étape;
total maximum 8 points)

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).

Etapes du circuit économique :	Tâche(s) :
<i>Nature</i>	<i>Contient les matières premières</i>
↓	
<i>Consommateur final</i>	<i>Achète et consomme</i>

Nb de points
obtenus par
page :

Question 16

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.11.1.5 Mix marketing

8 points

Total :

Situation initiale :

A proximité d'une école professionnelle et d'une université, un magasin de vêtements de sport pour l'extérieur va s'ouvrir en octobre de cette année et s'appellera **Sport-Fashion**.

Concevez un marketing Mix pour ce magasin afin d'atteindre les objectifs suivants :

Objectif au niveau des produits :

- Nous gérons un assortiment étroit et plat, nous nous concentrons sur la mode actuelle des vêtements de sport pour l'extérieur.
- Nous vendons des vêtements de sport tendance et bon marché. Pour ce faire, nous importons de grandes quantités en provenance d'Extrême-Orient.
- Le conseil au client est compétent et adapté à la clientèle.

Objectif au niveau du marché :

- Nous visons à ce que Sport-Fashion soit reconnu dans les 6 premiers mois comme magasin de vêtements de sport le meilleur marché par les jeunes de la région.
- Nous nous imposons dans le marché régional grâce à nos prix et nous faisons constamment des actions.
- Nous voulons créer une clientèle fidèle.

Tâche :

Complétez le tableau figurant sur la page suivante :

- 1^{ère} colonne : citez les quatre domaines du marketing mix (4P).
- 2^{ème} colonne : citez pour chaque domaine deux instruments appropriés.
- 3^{ème} colonne : décrivez l'utilisation concrète de chaque instrument que vous avez cité afin d'atteindre les objectifs définis.

(2 points pour chaque ligne complètement remplie et correspondant aux objectifs fixés; si une ligne n'est que partiellement remplie, aucun point ne sera attribué ; total maximum 8 points)

Nb de points
obtenus par
page :

Domaines du marketing mix	Instruments	Mise en jeu (utilisation concrète de chaque instrument)
P.....	1. 2.	
P.....	1. 2.	
P..... (en anglais) D..... (en français)	1. 2.	
P.....	1. 2.	

Nb de points obtenus par page :

Question 17

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.1.2 Tâches de l'administration douanière 8 points

Total :

Situation initiale :

Le domaine des douanes en Suisse effectue quatre tâches principales.

Tâche :

Citez les quatre tâches principales de l'administration douanière helvétique puis, sur la base d'un exemple que vous avez choisi, décrivez en quelques mots de quoi il s'agit.

Remarque : deux des tâches principales (2^{ème} et 3^{ème} tâche) sont déjà citées !

(1 point pour chacune des deux autres tâches principales correctes ; 1 point par explication correspondante pour la 1^{ère} et 3^{ème} tâche ; 2 points par explication correspondante pour la 2^{ème} et 4^{ème} tâche ;
total maximum 8 points)

1^{ère} tâche principale des douanes

Explication :

2^{ème} tâche principale des douanes

Coopération avec les autorités et organisations étrangères

Explication :

Nb de points
obtenus par
page :

3^{ème} tâche principale des douanes

Explication :

4^{ème} tâche principale des douanes

Sécurité dans l'espace public

Explication :

Nb de points
obtenus par
page :