

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 3Points
obtenus**Objectif détaillé n° : 2.5.1.1****Connaître les termes techniques****6 points****Total :****Situation initiale :**

L'utilisation d'un langage économique et technique approprié est très importante pour un employé de commerce.

Tâche :

Vous trouverez ci-dessous quatre extraits tirés de la presse quotidienne. Modifiez ces citations de sorte qu'elles ne contiennent plus l'anglicisme souligné dans le texte. Présentez votre nouvelle version par une phrase complète.

(Vous obtenez 1½ point par réponse correcte, soit 6 points au total.

Déduction de ½ point par faute d'orthographe)

Extrait	Votre nouvelle version
De nombreux <u>workshops</u> accompagnaient la manifestation.	
En Suisse, le <u>boom</u> du tourisme urbain se poursuit.	
Le marché français enregistre de bons <u>scores</u> .	
Cette entreprise s'est spécialisée dans le <u>management</u> de projets.	

Nb de points
obtenus par
page :

Question 4

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 3.4.1.1

Expliquer le plan comptable de l'entreprise d'apprentissage

7 points

Total :

Situation initiale :

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. Pour tenir correctement une comptabilité, chaque entreprise dispose d'un plan comptable.

Tâches :

- a) Placez les expressions numérotées de 1 à 10 au bon endroit dans le bilan / compte de résultats ci-dessous.
(Pour chaque chiffre placé correctement, vous obtenez ½ point, soit 5 points au total)

- | | |
|--|--|
| <p>1 Charges sociales</p> <p>2 Impôts à récupérer</p> <p>3 Crédits en compte courant</p> <p>4 Bénéfice sur vente d'immeubles</p> <p>5 Charges d'électricité</p> | <p>6 Brevet</p> <p>7 Augmentation du stock de marchandises</p> <p>8 Charges non payées</p> <p>9 Mobilier</p> <p>10 Réserves disponibles</p> |
|--|--|

Actifs	Chiffre	Passifs	Chiffre
Liquidités et titres		Engagements à court terme	
Créances		Engagements financiers à court terme	
Stocks et travaux en cours		Autres engagements à court terme	
Actifs transitoires		Comptes de régularisation	
Immobilisations corporelles meubles		Capital	
Actifs incorporels		Réserves, bénéfice au bilan	
Charges		Produits	
Charges de matières et de marchandises		Rendement de production et de services	
Charges de personnel		Pertes sur créances	
Charges de locaux		Produits exceptionnels	
Entretien, réparations, remplacements			
Charges de véhicules et de transport			
Energie et élimination des déchets			
Autres charges			
Amortissements			

Nb de points
obtenus par
page :

- b) Le tableau ci-dessous fait la distinction entre deux sortes de «charges et produits neutres». Donnez pour chacune d'entre elles un exemple en quelques mots.
(Vous obtenez 1 point par exemple, soit 2 points au total)

Charges et produits neutres	Exemple
hors exploitation	
exceptionnels	

Nb de points
obtenus par
page :

Question 5Points
obtenus**Objectif détaillé n° : 3.4.1.2 Connaître les travaux liés aux pièces comptables 7 points**

Total :

Situation initiale :

Au service de comptabilité, il y a des tâches qui doivent être effectuées régulièrement. C'est la raison pour laquelle vous préparez quelques documents pour le nouvel apprenti, qui lui permettront de maîtriser ces tâches plus facilement.

Tâches :

- a) Vous préparez un ordinogramme qui présente les étapes essentielles depuis la réception de la facture d'un fournisseur à son classement en passant par sa comptabilisation.
Indiquez l'ordre chronologique des différentes étapes indiquées dans le tableau ci-dessous en leur attribuant le numéro correct.
Il n'est pas nécessaire de dessiner l'ordinogramme.
(Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 3 points au total)

1	Réception de la facture
	Règlement de la facture
	Indication du numéro de compte sur la facture à l'aide du plan comptable
	Apposer le tampon «payé» sur la facture
	Comptabilisation de la facture
	Vérifier si la facture contient tous les éléments nécessaires
	Calcul du délai de paiement
8	Classement de la facture

Nb de points
obtenus par
page :

- b) La liste de contrôle de l'entreprise, que vous utilisez lors de la clôture des comptes, mentionne les comptes répertoriés dans le tableau ci-dessous.
Indiquez en quelques mots les travaux de préparation et de contrôle à effectuer pour la clôture des comptes ainsi que les activités consécutives à ces travaux (pas d'écritures comptables).
(Vous obtenez ½ point par case correctement remplie, soit 4 points au total)

Comptes	Travaux de préparation et de contrôle	Activités consécutives (pas d'écritures comptables)
Caisse, poste, banque		
Débiteurs		
Mobilier		
Provisions		

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

Objectif détaillé n° : 1.6.1.3

Analyser des processus de travail

4 points

Points
obtenus

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 8

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.2.2 Différence prescriptions - normes 2 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

(0.25 point par attribution correcte de chaque terme et abréviation, total maximum 2 points)

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

Nb de points
obtenus par
page :

Question 9

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.8.2.1 OMC (Organisation Mondiale du Commerce) 6 points

Total :

Situation initiale :

L'organisation mondiale du commerce (OMC) est l'organisation internationale d'envergure mondiale qui développe les règles au niveau du commerce entre ses membres et en impose le respect.

Tâches :

a) Ci-dessous figurent trois principes concernant la politique commerciale. Cochez s'il s'agit d'un principe édicté par l'OMC ou non. Lorsque vous êtes de l'avis qu'il s'agit d'un principe édicté par l'OMC, expliquez-en la signification en quelques mots ou avec un exemple.

(1 point pour chaque coche correcte concernant chaque principe cité; 1 point pour chaque explication correcte,
total maximum pour cette tâche : 5 points)

1^{er} principe : Non-discrimination

Ce principe est édicté par l'OMC : oui non

Si oui, décrivez-le en quelques mots ou avec un exemple :

Nb de points
obtenus par
page :

2^{ème} principe : Fixation de restrictions commerciales

Ce principe est édicté par l'OMC : oui non

Si oui, décrivez-le en quelques mots ou avec un exemple :

3^{ème} principe : Transparence dans les négociations

Ce principe est édicté par l'OMC : oui non

Si oui, décrivez-le en quelques mots ou avec un exemple :

b) La Suisse fait-elle partie de l'OMC ? oui non

(1 point en cas de réponse correcte)

Nb de points
obtenus par
page :

Question 10

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.8.1.4

**Connaître les répercussions des restrictions
de commerce**

6 points

Total :

Situation initiale :

Le commerce peut être soumis à des restrictions étatiques. Parfois elles sont nécessaires, parfois elles ne le sont pas. Lors de chaque restriction, il y a des « gagnants » et des « perdants ».

Tâche :

Lisez attentivement le texte de la presse suivant. Il s'agit de restrictions commerciales et de mesures étatiques. Répondez en quelques mots aux cinq questions posées.

(0.75 point par réponse correcte aux questions 1 et 2 ; 1 ½ point par réponse correcte aux questions 3, 4 et 5 ;
total maximum 6 points)

C'est un drame national ! Le célèbre cervelas suisse pourrait disparaître cet été déjà, à cause d'une sombre histoire de boyau de boeuf brésilien, dont les stocks se réduisent comme peau de chagrin. Devant un tel désastre, les associations professionnelles de bouchers-charcutiers, relayées par un conseiller aux Etats soleurois, sont allées jusqu'à déposer une interpellation urgente auprès du Conseil fédéral. Mis sous pression, l'Office vétérinaire fédéral (OVF) part en croisade pour soustraire notre vénérable saucisse à une mort programmée.

Pourquoi en est-on arrivé là ? Parce que le boyau qui entoure le cervelas helvète est importé du Brésil. Or les importations d'intestins bovins en provenance de ce pays sont interdites par l'Union européenne depuis avril dernier, à cause du risque lié à l'encéphalite spongiforme bovine* (ESB), qui peut provoquer chez l'homme une maladie mortelle. Dans le cadre des accords bilatéraux, la Suisse a harmonisé son droit avec l'UE dans ce domaine, afin de simplifier le commerce des animaux vivants et des produits carnés. Et, pour l'instant, seuls ces boyaux-là permettent de donner son goût et sa courbure bien spécifiques au cervelas. Mais l'OVF refuse de s'avouer vaincu, et explore d'autres pistes. Le point avec sa porte-parole, Cathy Maret : « Nous cherchons à obtenir des garanties de qualité sur certaines exploitations brésiliennes. On pourrait créer une sorte de label, garantissant que les intestins de bovins provenant de certains élevages choisis par nos soins ne présentent aucun risque pour la santé. »

Alors, le cervelas passera-t-il l'été 2008? En tout cas, l'OVF et les associations professionnelles prennent le taureau par les cornes. Une task force cervelas a même été créée, indique Cathy Maret !

Le Matin Online, 9.1.2008.

* appelée également « maladie de la vache folle »

Nb de points
obtenus par
page :

Question 1 : quel produit est concerné par cette restriction commerciale ?

Question 2 : que prescrit cette restriction commerciale ?

Question 3 : donnez deux raisons pour lesquelles la Suisse a décrété cette restriction ?

Question 4 : qui pourrait profiter de cette restriction commerciale ?

Question 5 : comment les professionnels concernés prévoient-ils de résoudre ce problème ?

Nb de points
obtenus par
page :

Question 11

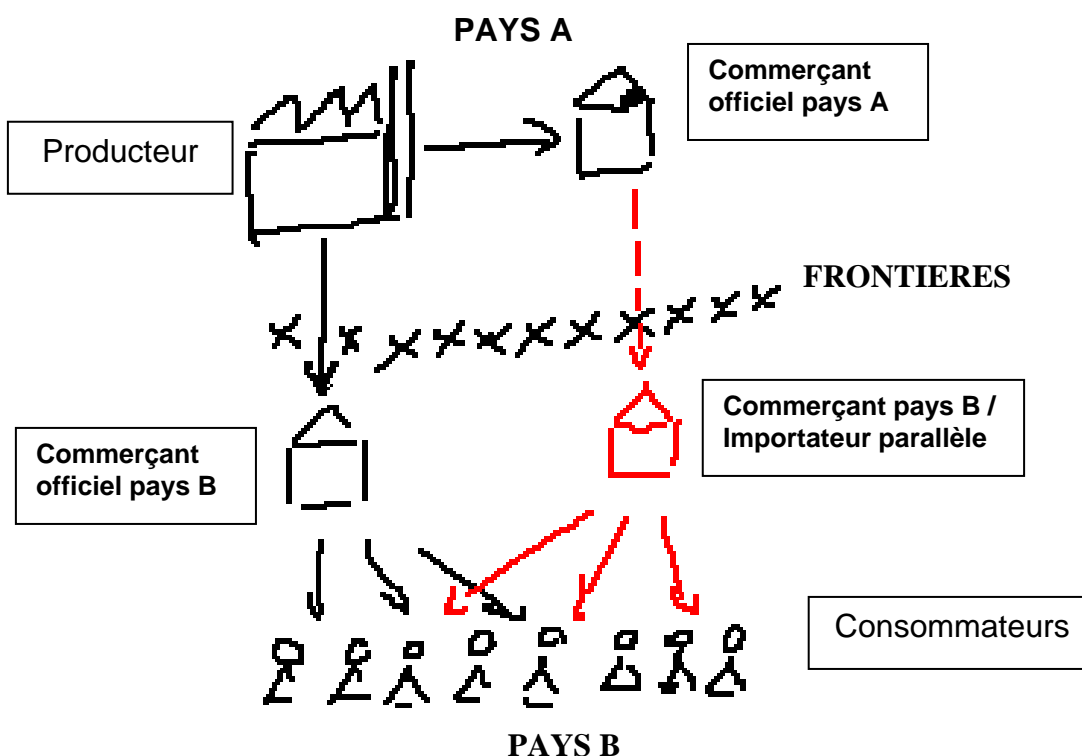
Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.3.6 Imports parallèles

5 points

Total :

Situation initiale :



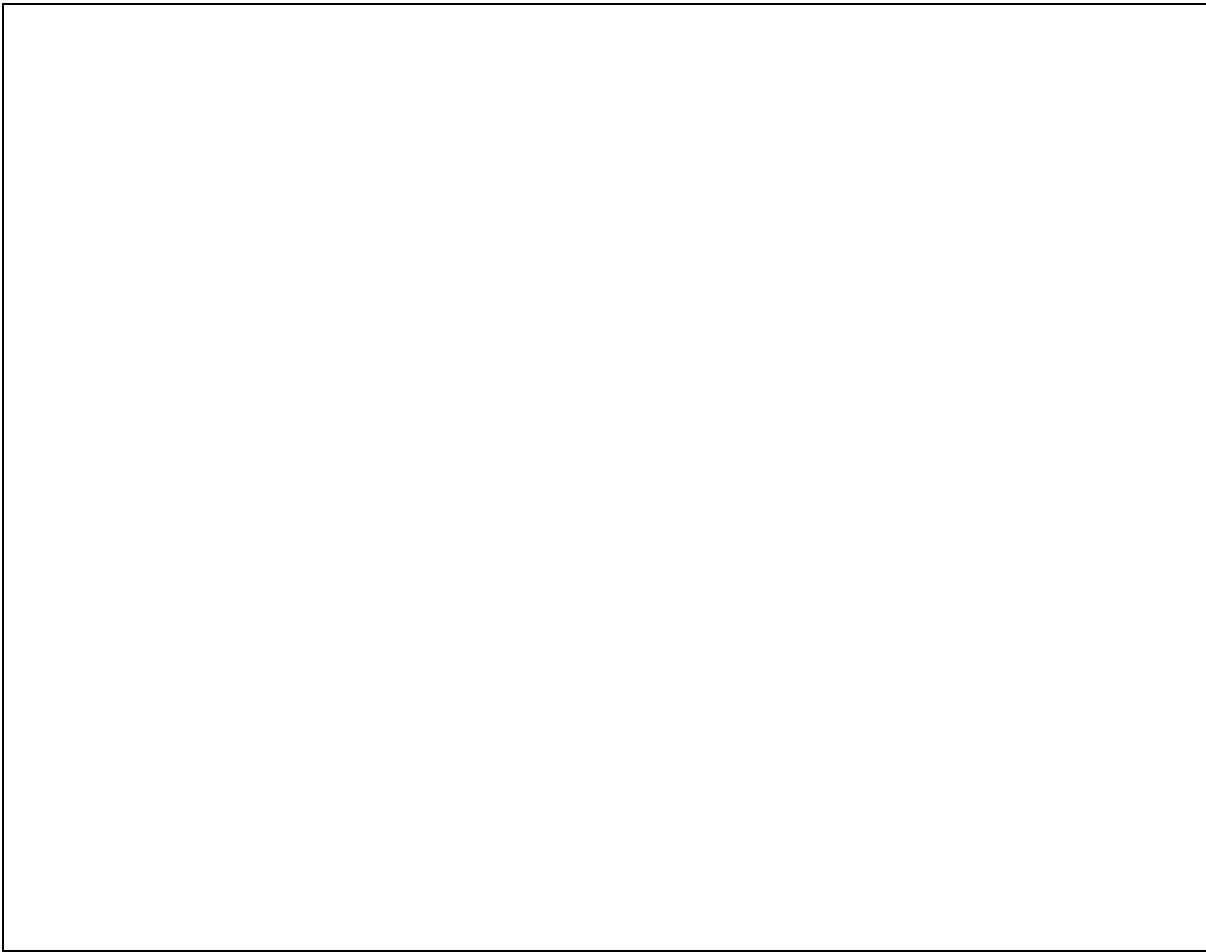
Tâche :

Vu du côté des consommateurs, l'importation parallèle est-elle positive ou négative ?

Argumentez les avantages et les inconvénients de l'importation parallèle pour le consommateur : pour ce faire, rédigez un texte d'une demi-page au maximum avec des phrases complètes.

(2 points pour le premier avantage ou inconvénient correct décrit dans le texte ; 1 point pour tout autre avantage ou inconvénient correct décrit dans le texte ; 0.25 point sera retiré pour chaque faute d'orthographe ; total maximum 5 points)

Nb de points
obtenus par
page :



Nb de points
obtenus par
page :

Question 12

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 13

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.3.4 Responsabilité civile en matière de produit 9 points

Total :

Situation initiale :

Vous trouvez ci-dessous la description d'un cas où un consommateur, protégé par la loi sur la responsabilité du fait du produit (LRFP) exige une indemnisation de la part d'un commerçant.

Un consommateur a acheté, dans un commerce de détail, une machine à café fabriquée en Suisse. Dès qu'il l'a mise en marche à la maison, elle a commencé à brûler. La machine est à jeter à la poubelle et la cuisine doit être repeinte (coûts de CHF 1'200.-).

Le consommateur se réfère la LRFP et exige une nouvelle machine à café de la part du détaillant, la prise en charge des frais de peinture ainsi que qu'une indemnisation car il a été très choqué lors de l'incendie.

Tâche :

Notez trois mots-clés relatifs à la loi sur la responsabilité du fait du produit (LRFP) appelé également « responsabilité civile en matière de produits ». Pour chacun des trois mots-clés, donnez une brève explication. Puis notez pour chacun des trois mots-clés, la signification en relation avec le cas décrit.

(1 point pour chaque mot-clé correct ; 1 ½ point pour chaque explication correcte et compréhensible ; ½ point pour chaque signification compréhensible, relative au cas décrit ; total maximum 9 points)

1^{er} mot-clé relatif à la LRFP :

Brève explication du mot-clé :

Signification en relation avec le cas décrit :

Nb de points
obtenus par
page :

2^{ème} mot-clé relatif à la LRFP :

Brève explication du mot-clé :

Signification en relation avec le cas décrit :

3^{ème} mot-clé relatif à la LRFP :

Brève explication du mot-clé :

Signification en relation avec le cas décrit :

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

6 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

(½ point pour chaque étape correctement citée ; 1 point pour chaque tâche effectuée correspondant à chaque étape;
total maximum 6 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

6 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.

(1 ½ point 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 6 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 6 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 !

(½ point pour chacune des deux autres tâches principales correctes ; 1 point par explication correspondante pour la 1^{ère} et 3^{ème} tâche ; 1 ½ point par explication correspondante pour la 2^{ème} et 4^{ème} tâche ;
total maximum 6 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 :