

Points

Question 1**Objectifs détaillés N° 1.3.2.1: Réfuter des objections générales****6 points****Situation de départ:**

Vous êtes parfois confronté-e à certaines objections ou réserves à l'encontre de vos produits ou services. Sur la base des expériences réalisées, vous devriez être en mesure de réfuter ces objections au moyen d'arguments appropriés.

Tâche:

Complétez le tableau ci-dessous à l'aide de mots-clés. Trouvez trois raisons sérieuses et pertinentes pour chacune des deux affirmations énoncées (1 point par raison, max. 6 points).

Choisissez tout d'abord un produit ou un service que vous connaissez:

Votre produit / Votre service est trop cher	Vos délais de livraison sont trop longs. Ou: "Vous mettez trop de temps à nous donner des nouvelles"

Nombre de points obtenus

Question 2

Objectif détaillé N° 1.4.4.2: Fixer des objectifs d'un travail d'équipe 4 points

Les finances de votre club de tennis ne sont pas brillantes. Vous êtes chargé-e de mettre sur pied un groupe de travail qui doit s'occuper de la question. Des propositions constructives doivent être élaborées par les membres du groupe afin de réaliser des économies dans divers domaines.

Tâche:

Indiquez-nous en quelques mots quatre facteurs dont vous tenez compte pour constituer le groupe de travail resp. pour l'organiser.

Vous obtenez 1 point par facteur (max. 4 points).

1^{er} facteur _____

2^{ème} facteur _____

3^{ème} facteur _____

4^{ème} facteur _____

Points

Nombre de
points
obtenus

Question 3

Objectif détaillé N° 1.6.1.1: Interpréter des organigrammes

5 points

Situation de départ:

Une entreprise produit des CD et les vend aux utilisateurs/clients par le biais du commerce de détail. Seule la Suisse est livrée. Le directeur des ventes, les collaborateurs du service des ventes et les collaborateurs du service externe s'occupent de la vente.

Les CD sont aussi bien fabriqués qu'achetés. Ces tâches incombent au directeur de la production. En outre, un responsable commercial s'occupe du personnel et de la comptabilité. La direction est assistée dans son travail par un secrétariat.

Tâche:

- a) Dessinez et remplissez l'organigramme de cette entreprise. (4 points)

 - b) Comment appelle-t-on l'organisation du service du secrétariat?
(1 point)
-

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 4**Objectif détaillé N° 1.2.2.3: Connaître les formes de vente****6 points****Situation de départ:**

Pour pouvoir recommander un produit ou des services à un client, il existe plusieurs formes de vente. Chacune de ces formes présente des inconvénients et des avantages pour l'entreprise et pour les clients.

Tâche:

Citez 4 formes de vente possibles pour les produits/prestations. Formulez pour chacune d'elles un avantage pour l'entreprise et pour le client.

Les avantages ne peuvent pas être répétés plusieurs fois (½ point par case = 6 points).

Forme de vente	Avantage pour l'entreprise	Avantage pour le client

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 5

Objectif détaillé N° 1.3.1.1: Connaître les produits de la concurrence

8 points

Situation de départ:

De nombreux produits ou services répondent aux mêmes besoins des clients et sont interchangeables dans leur utilisation de base. Certains produits ou services se différencient des produits concurrents par des utilisations complémentaires.

Tâche:

Choisissez un produit ou une prestation que vous connaissez.
 Décrivez sous forme de mots-clés à quoi ressemble ce produit ou ce service.
 Décrivez ensuite son utilisation de base également à l'aide de mots-clés.
 Dans une quatrième étape, décrivez en quelques mots deux utilisations complémentaires du produit ou service choisi.

Complétez les quatre étapes du tableau ci-dessous:

1.	Quel service / quel produit avez-vous choisi? (pas de point)	
2.	Décrivez le produit ou le service en deux mots-clés au minimum: (2 points)	
3.	Décrivez son utilisation de base en deux mots-clés: (2 points)	
4.	Décrivez deux utilisations complémentaires qui résultent des caractéristiques du produit ou du service choisi: (2 points chacun, max. 4 points)	

Nombre de points obtenus

Points

Question 6**Objectif détaillé N° 2.1.3.2: Planifier des délais****4 points****Situation de départ:**

Dans l'entreprise, plusieurs services travaillent avec des instruments différents à la planification des délais.

Tâche:

- a) Dans le tableau ci-dessous, citez trois instruments différents de planification des délais.
- b) Indiquez à l'aide de mots-clés un avantage **ou** un inconvénient du produit concerné sans reprendre le même point plusieurs fois.

Vous obtenez 1 point (3 points en tout) par instrument de planification des délais et inconvénient **ou** avantage pertinent.

Instrument de planification des délais	Avantage ou inconvénient	Argument
	Avantage:	
	Inconvénient:	
	Avantage:	
	Inconvénient:	
	Avantage:	

Nombre de points obtenus

	Inconvé- nient:	
--	----------------------------	--

- c) Citez deux inconvénients découlant de l'utilisation de plusieurs instruments de planification des délais au sein d'une même entreprise. (½ point, 1 point en tout)

1^{er} inconvénient: _____

2^{ème} inconvénient: _____

Points

Nombre de
points
obtenus

Question 7

Objectif détaillé N° 2.3.2.1 Aménagement du poste de travail
2.3.3.1: Ergonomie du poste de travail

7 points

Situation de départ:

La place de travail peut être aménagée sur la base de principes ergonomiques et de l'organisation.

Des conflits d'objectifs peuvent se produire lors de l'aménagement d'une place de travail.

Tâche:

- a) Indiquez 4 aspects qui devraient être pris en compte sur le plan de l'organisation pour l'aménagement de votre place de travail. (½ point chacun, total : 2 points)

Organisation

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Points

Nombre de
points
obtenus

- b) Indiquez 4 aspects qui devraient être pris en compte sur le plan ergonomique pour l'aménagement de votre place de travail. (½ point chacun, total : 2 points)

Ergonomie

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- c) Décrivez en quelques phrases deux conflits d'objectifs qui pourraient se produire entre l'organisation et l'ergonomie. (1½ point chacun, total : 3 points)

1) _____

2) _____

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 8**Objectif détaillé N° 1.8.2.1 Organisation mondiale du commerce OMC 3 Points**

Citez trois principes de base de l'OMC et expliquez-les en quelques phrases complètes et avec vos propres mots.

Vous obtenez 1 point pour chaque principe cité avec l'explication correspondante (au total 3 points). Si l'explication ne correspond pas au principe vous obtenez 0 point.

<i>1^{er} principe de l'OMC</i>	<i>Explication du 1^{er} principe</i>

<i>2^{ème} principe de l'OMC</i>	<i>Explication du 2^{ème} principe</i>

Nombre de
points
obtenus

3^{ème} principe de l'OMC	Explication du 3^{ème} principe	Points

Question 9**Objectif détaillé N° 1.13.1.2 Tâches de l'administration douanière****2 points**

Décrivez au moyen de 5 mots-clés le déroulement de la procédure douanière lors de l'importation en Suisse de biens provenant de l'étranger.

Si les mots-clés sont dans l'ordre du processus, vous obtenez 2 points. Si les mots-clés sont corrects mais pas dans le bon ordre, vous n'obtenez que 1 point.

Procédure douanière

Points

Nombre de
points
obtenus

Question 10**Objectif détaillé N° 1.10.3.3 Buts****3 points**

Décrivez en une à deux phrases chacun des trois buts principaux de la gestion de stock. Vous obtenez 1 point pour chaque but exact et son explication correcte (total 3 points).

But :**Explication :****But :****Explication :****But :****Explication :**

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 11**Objectif détaillé N° 1.13.2.1 Standards****4 points**

Citez quatre éléments (matériaux, unités de mesure, données) qui, selon votre avis, sont normalisés pour des chaussures de gymnastique. Pour chaque élément, citez quelle est la base de la norme (par exemple : quelle est l'unité de base de la norme ?). Dans la dernière colonne, décrivez en quelques mots les conséquences qu'il y aurait si vos exemples n'étaient pas normalisés.

Vous obtenez 1 point pour chaque ligne correctement remplie. La même réponse ne peut pas être citée deux fois dans le tableau

Ce qui doit être normalisé	Sur quelle base	Conséquences si pas de norme

Nombre de points obtenus

Ce qui doit être normalisé	Sur quelle base	Conséquences si pas de norme

Points

Nombre de points obtenus

Points

Question 12**Objectif détaillé N° 1.13.2.1 Standards****2 points**

En ce qui concerne la taille des chaussures, vous trouvez les données suivantes :

MADE IN CHINA FABRIQUE EN CHINE			
USA	UK	J	EUR
9	7	27	40

Pour chaque proposition citée ci-dessous, veuillez cocher si vous êtes d'accord ou non. Justifiez votre choix en quelques mots.

ATTENTION : plusieurs propositions peuvent être justes.

Vous obtenez 0,5 point pour chaque réponse correcte avec sa justification judicieuse

<p><u>Proposition 1</u></p> <p>Différentes normes concernant la taille peuvent mettre un terme au commerce</p> <p>Je suis d'accord <input type="checkbox"/></p> <p>Je ne suis pas d'accord <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Justification :</u></p>
<p><u>Proposition 2</u></p> <p>Différentes normes concernant la taille pour des raisons historiques</p> <p>Je suis d'accord <input type="checkbox"/></p> <p>Je ne suis pas d'accord <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Justification :</u></p>

Nombre de points obtenus

		Points
<p><u>Proposition 3</u></p> <p>Différentes normes concernant la taille car les pays ont aussi différentes unités de mesure.</p> <p>Je suis d'accord <input type="checkbox"/></p> <p>Je ne suis pas d'accord <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Justification :</u></p>	
<p><u>Proposition 4</u></p> <p>Différentes normes concernant la taille car les êtres humains sont aussi différents dans les pays.</p> <p>Je suis d'accord <input type="checkbox"/></p> <p>Je ne suis pas d'accord <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Justification :</u></p>	
		Nombre de points obtenus

Question 13

Objectif détaillé N° 1.8.1.4 Connaître les répercussions des restrictions de commerce 3 points

Citez trois raisons pour lesquelles des restrictions étatiques (entraves) commerciales ont des répercussions négatives sur le commerce et de ce fait sur l'ensemble de l'économie.

Vous obtenez un point par raison correct.

Raison 1

Raison 2

Raison 3

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 14**Objectif détaillé N° 1.8.1.2 L'exportation exige l'importation****5 points**

Sur la base des deux exemples suivants : Chocolat et montre Swatch, expliquez comment, pour ces deux biens, se justifie cette expression « l'exportation exige l'importation ».

Vous obtenez 2.5 points pour chaque explication correcte.

Chocolat :

Montre Swatch :

Nombre de
points
obtenus

Question 15

Objectif détaillé N° 1.8.2.2 Union européenne UE

4 points

Citez les quatre libertés du marché commun de l'UE. Pour chaque liberté et sur la base d'exemples adéquats que vous avez vous-même choisis, analysez les incidences sur la Suisse

Vous obtenez 0.25 point pour chaque liberté du marché commun de l'UE. Vous obtenez en plus 0.75 point pour chaque incidence appropriée.

Liberté 1

Liberté 2

Points

Nombre de
points
obtenus

Liberté 3

Liberté 4

Points

Nombre de points obtenus

Points

Question 16**Objectif détaillé N° 1.10.3.1 Données de stock****4 points****Objectif détaillé N° 1.10.3.3 Buts**

$$\text{Stock moyen} = \frac{\text{Stock initial} + \text{stock final}}{2}$$

$$\text{Durée moyenne de stockage} = \frac{360}{\text{Rotation du stock}}$$

$$\text{Rotation du stock} = \frac{\text{Chiffre d'affaires annuel au prix d'achat}}{\text{Stock moyen au prix d'achat}}$$

1^{ère} entreprise

Stock moyen : CHF 600'000.-
 Rotation du stock: 4 fois par année
 Durée moyenne de stockage : 90 jours

2^{ème} entreprise

Stock moyen : CHF 400'000.-
 Rotation du stock: 6 fois par année
 Durée moyenne de stockage : 60 jours

- a) Analysez les informations données ci-dessus et indiquez quelle entreprise gère au mieux son stock. Basez vos explications sur les trois buts de la gestion de stock (coûts, disponibilité à la livraison, immobilisation du capital).
- b) Du points de vue de l'apprenti (gros stock = petit risque), quelle entreprise conduit la meilleure politique de stock ?

Nombre de points obtenus

Points

Question 18**Objectif détaillé N° 1.9.2.1 Fonctions du commerce****6 points**

Citez six des fonctions les plus connues du commerce de gros.

Pour chaque fonction, citez les avantages pour le commerce de détail / les consommateurs. Enfin, donnez à chaque fois un exemple d'un commerçant de gros avec la fonction et l'avantage correspondants.

Vous obtenez 1 point pour chaque ligne correctement complétée (un avantage correspondant à la fonction et un exemple adéquat).

Ecrivez votre réponse de manière brève et compréhensible.

Fonction	Avantage	Exemple

Nombre de
points
obtenus

Fonction	Avantage	Exemple

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 19**Objectif détaillé N° 1.10.4.4 Voies et supports de transport****4 points**

Notez sur la carte annexée où se situe la Chine et la Suisse, puis dessinez un itinéraire de transport de biens en provenance de la Chine et à destination de la Suisse.

Vous obtenez 1 point pour la bonne désignation des lieux de deux pays (la Chine et la Suisse) et pour un bon itinéraire de transport.

Quels moyens de transport peut-on utiliser pour transporter des biens de la Chine en Suisse ?

Citez trois moyens de transport et décrivez pour chacun deux avantages et deux inconvénients.

Vous obtenez 1 point pour chaque moyen de transport choisi et ses deux avantages et deux inconvénients corrects (total 3 points).

Annexe 1 : carte du monde

<i>Moyen de transport 1</i>	
<i>Avantages</i>	<i>Inconvénients</i>

Nombre de points obtenus

		Points
Moyen de transport 2		
Avantages	Inconvénients	
Moyen de transport 3		
Avantages	Inconvénients	
		Nombre de points obtenus

Points

Question 20**Objectif détaillé N° 1.10.4.5 Incoterms****2 points**

Sur la base de la liste annexée, déterminez le meilleur Incoterm pour un importateur helvétique et le meilleur Incoterm pour un producteur chinois. Justifiez votre réponse en quelques phrases.

Vous obtenez 1 point pour chaque Incoterm choisi correctement et pour sa justification correcte en quelques mots (total 2 points).

Annexe 2 : liste des Incoterms

<i>Incoterm importateur (Suisse)</i>	<i>Incoterm producteur (Chine)</i>
<i>Incoterm :</i>	<i>Incoterm :</i>
<i>Justification :</i>	<i>Justification :</i>

Nombre de
points
obtenus

Points

Question 21**Objectif détaillé N° 1.12.1.1 Evaluer les risques****6 points**

Le parcours de transport entre l'Estonie et la Suisse est long. Etablissez une liste avec six risques possibles lors d'un transport entre l'Estonie et la Suisse. Pour chaque risque, citez une possibilité qui vous permet de limiter le risque.

Vous obtenez 1 point pour chaque ligne complétée judicieusement

Risque	Limitation possible

Nombre de
points
obtenus

Risque	Limitation possible

Points

Nombre de points obtenus

Question 22

Objectif détaillé N° 1.11.1.5 Mix marketing

7 points

- a) Marketing mix : pour chacun des quatre instruments du marketing mix, citez son nom et, en quelques mots, ce qu'il comprend (4 P).

Vous obtenez 1 point pour chaque ligne (ligne P) correctement complétée ainsi que pour les particularités correspondantes

Imaginez-vous que vous devez organiser le marketing pour un magasin de CD. Répartissez le « gâteau » de marketing ci-dessous en parts que vous trouvez opportunes. Enfin, justifiez en quelques phrases pourquoi vous avez attribué telle part à tel instrument

Vous obtenez 3 points pour une justification logique de votre répartition qui correspond également au schéma (gâteau)

Remarque : l'ensemble du gâteau de marketing correspond à 100 %. En conséquence, les parts devraient être prévues également en pourcentage.

a)

P _____

Particularités de P

P _____

Particularités de P

Points

Nombre de
points
obtenus

<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Points</p>
<p>P _____</p> <p>Particularités de P</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>P _____</p> <p>Particularités de P</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Nombre de points obtenus</p>
