

Points

Solution 1

Objectifs détaillés N° 1.3.2.1: Réfuter des objections générales**6 points**

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"
Exemplaire unique, design exclusif	Recherches approfondies auprès de différents fournisseurs
Fabriqué avec soin, très haute qualité	Fabrication individuelle, travail sur mesure
Longue durée de vie	Les fournisseurs exclusifs ne sont pas forcément tout près
Conseils et suivi individuels et personnalisés	Travail sur mesure – pas de stock
Etc.	Etc.

Indication pour l'évaluation:

D'autres réponses pertinentes sont possibles.

Nombre de
points
obtenus

Solution 2

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

1. taille du groupe (nombre de membres)
2. répartition des tâches - év. avec des exemples (nature de l'intervention)
3. responsabilité
4. établir un calendrier
5. composition du groupe
6. méthode de travail au sein du groupe
7. propositions pour recueillir des idées (Brainstorming etc.)

Indications pour l'évaluation:

Quatre facteurs sont demandés. Ils ne doivent toutefois pas obligatoirement être énumérés dans un ordre logique.

Points

Nombre de
points
obtenus

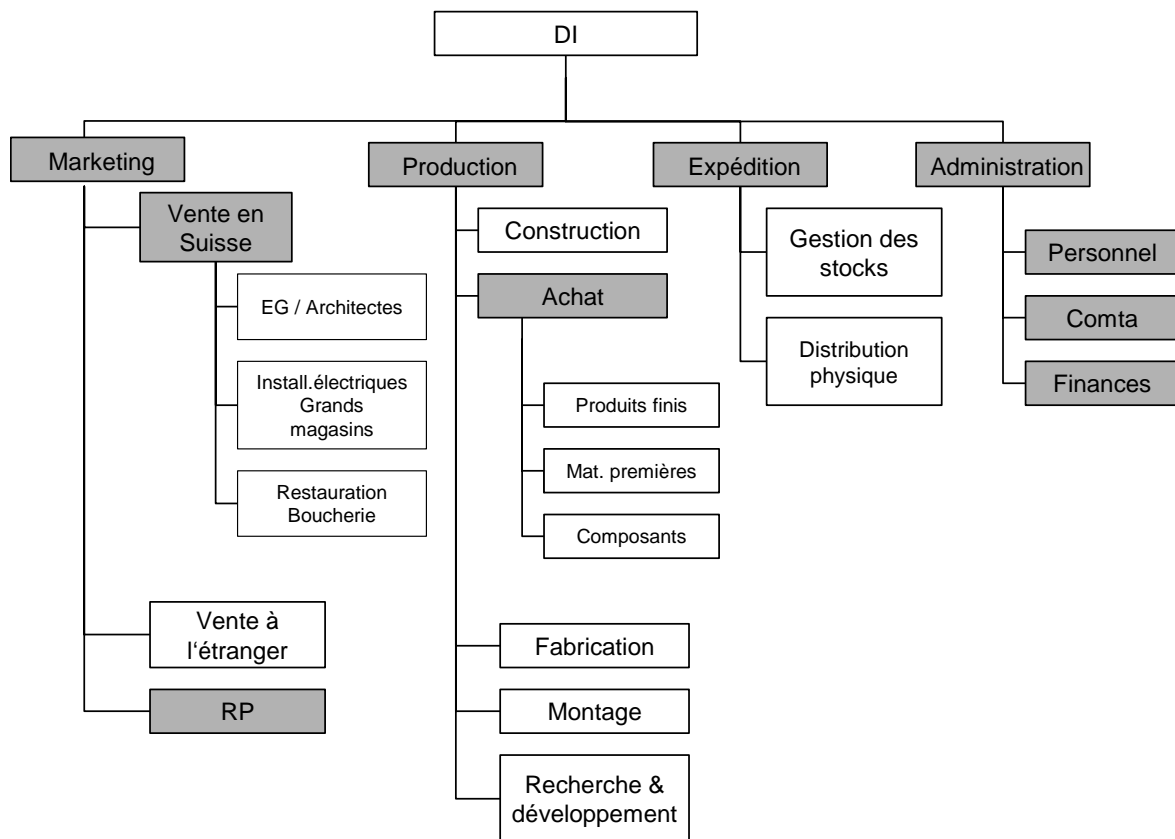
Points

Solution 3

Objectif détaillé N° 1.6.1.1: Interpréter des organigrammes

5 points

½ point par case à compléter, max. 5 points



Indication pour l'évaluation:
Accepter les solutions pertinentes.

Nombre de points obtenus

Points

Solution 4**Objectif détaillé N° 1.2.2.3: Connaître les formes de vente****6 points**

Forme de vente	Avantage pour l'entreprise	Avantage pour le client
Vente en magasin Vente au guichet	Bonne communication avec les clients (verbale/non verbale)	Conseils personnels Il peut toucher la marchandise
Téléphone	Beaucoup de contacts en peu de temps	Prix plus bas En cas de manque d'intérêt pour le produit/le service, la conversation peut prendre fin rapidement
Internet	Indépendant du lieu	Actualité
Catalogue	Diffusion à grande échelle Niveau d'acceptation élevé	Le client peut choisir en toute tranquillité Complet
Marketing direct	Chercher des clients de manière ciblée	Reçoit des offres qui l'intéressent
Porte à porte	Pas d'infrastructure	Conseils personnels Il peut toucher la marchandise

Indication pour l'évaluation:

Les avantages doivent se rapporter à la forme de vente mentionnée.

Nombre de points obtenus

Points

Solution 5

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

8 points

Produit ou service individuel, en fonction de l'entreprise formatrice, par exemple

1.	Quel service / quel produit avez-vous choisi? (pas de point)	Postcard ou EC-Card
2.	Décrivez le produit ou le service en deux mots-clés au minimum: (2 points)	Format maniable, robuste
3.	Décrivez son utilisation de base en deux mots-clés: (2 points)	Retrait d'espèces au bancomat / Postomat en Suisse et à l'étranger
4.	Décrivez deux utilisations complémentaires qui résultent des caractéristiques du produit ou du service choisi: (2 points chacun, max. 4 points)	Utilisation en tant que Cash Card; en même temps, abonnement ½ tarif, Support publicitaire

Indications pour l'évaluation:

Pas de point partiel – attribuer uniquement 2 ou 4 points.

Si les indications ne sont pas pertinentes, 0 point.

Nombre de points obtenus

Points

Solution 6

Objectif détaillé N° 2.1.3.2: Planifier des délais

4 points

Réponses possibles

Instrument de planification des délais	Avantage ou inconvénient	argument
Echéancier annuel sur papier	Avantage:	Simple à tenir Facile à emporter
	Inconvénient:	Peu de place pour les inscriptions, évtl. trop volumineux
Agenda électronique en format de poche	Avantage:	Maniable, fonctions complémentaires
	Inconvénient:	Cher à l'achat
Agenda électronique sur le PC de son poste de travail	Avantage:	Accès rapide à son poste de travail
	Inconvénient:	Ne peut être tenu en-dehors de l'entreprise qu'au moyen d'autres appareils complémentaires

Indications pour l'évaluation:

Le candidat obtient 1 point par ligne si l'instrument de planification des délais et l'inconvénient ou l'avantage qui va avec sont tous deux corrects.

Si l'instrument ou l'avantage/l'inconvénient manque sur une ligne, aucun point n'est attribué au candidat.

Si un avantage ou un inconvénient est mentionné plusieurs fois, aucun point n'est attribué pour les redites.

- 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)

Réponses possibles pour les inconvénients: pas de coordination possible des fournitures resp. des achats; la coordination des délais dans l'entreprise est plus difficile; il n'est pas possible de profiter de la solution du PC au travail avec tous ses avantages etc.

Nombre de points obtenus

Points

Solution 7

Objectif détaillé N° 2.3.2.1 Aménagement du poste de travail

2.3.3.1: Ergonomie du poste de travail

7 points

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)

1. Disposition optimale, documents importants à portée de main
2. Travail rapide possible
3. Téléphone à portée de main
4. Instruments de travail (fax, imprimante, photocopieuse) à proximité immédiate
5. Se sentir bien, prendre en compte les aspects sociaux de sa place de travail
6. Des processus de travail ingénieux sont possibles
7. Classement structuré

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)

1. Lumière du jour / Eclairage
2. Orientation du bureau
3. Position du PC, clavier (distance par rapport à l'écran, luminosité, orientation)
4. Siège
5. Aération
6. Nuisances sonores
7. Pas de matériaux toxiques

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)

La taille des locaux ne permet pas d'aménager des places de travail optimales.

La structure des locaux nuit à l'ergonomie.

Les conditions-cadres financières peuvent influencer aussi bien les conditions organisationnelles qu'ergonomiques.

Les conditions-cadres existantes ne permettent pas une organisation optimale des places de travail (l'imprimante, le fax etc. sont utilisés par plusieurs personnes).

Les places de travail mal aménagées portent préjudice à la collaboration (aspects sociaux).

Nombre de points obtenus

Points

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

1^{er} principe de l'OMC	Explication du 1^{er} principe
<i>L'ouverture progressive des marchés</i>	<i>Les pays sont tenus de s'ouvrir au marché mondial en fonction de leur niveau de développement et doivent accepter des allègements commerciaux.</i>

2^{ème} principe de l'OMC	Explication du 2^{ème} principe
<i>La non-discrimination</i>	<p><i>Principe de la non-discrimination : Aucun membre de l'OMC ne peut être désavantagé par un autre membre</i></p> <p><i>Le principe du traitement national : Les mêmes dispositions doivent être appliquées pour un produit importé comme pour un produit équivalent produit au sein du pays</i></p> <p><i>Clause de la nation la plus favorisée (NPF) : Interdiction de discrimination, par exemple, avec des droits de douane. Tous les membres sont sur un pied d'égalité</i></p>

3^{ème} principe de l'OMC	Explication du 3^{ème} principe
<i>Le principe de la transparence</i>	<i>Les conditions d'accès au marché ainsi que les mesures commerciales doivent être transparentes. Les membres de l'OMC doivent orienter tous les autres membres de la même façon lors d'une diminution des droits de douane par exemple.</i>

Nombre de points obtenus

Solution 9

Objectif détaillé N° 1.13.1.2 Tâches de l'administration douanière

2 points

Procédure douanière

Procédure d'annonce

Procédure de déclaration

Procédure de dédouanement

Etablissement de l'acquis de douane

Enlèvement de la marchandise

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

Solution 10

Objectif détaillé N° 1.10.3.3 Buts**3 points*****But: disponibilité à la livraison***

Explication : le client doit à tout moment pouvoir être approvisionné avec de la marchandise. Une bonne planification des achats est donc très importante.

But : coûts les plus faibles

Explication : les coûts de stockage doivent être maintenus au plus bas. Divers coûts émanent du stockage :

Coûts de l'entrepôt : location, chauffage, salaires, amortissements, etc.)

Coûts d'approvisionnement : (frais de douanes, emballage, assurance, etc)

Autres coûts (réalisation des ventes)

But : immobilisation du capital la plus faible possible

Explication : la direction d'un stock doit être soucieuse de ne pas garder trop de marchandise car la marchandise représente de l'argent et cet argent ne pas être utilisé autrement.

Nombre de
points
obtenus

Points

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

Ce qui doit être normalisé	Sur quelle base	Conséquences si pas de norme
<i>Dimension extérieure</i>	<i>Exemple : cm</i>	<i>Si chaque pays produisait dans le cadre de ses propres normes, cela génèrerait plus de temps et d'argent investi pour le commerce et pour le consommateur lorsqu'il devrait convertir</i>
<i>Dimension intérieure</i>	<i>Exemple : cm</i>	<i>Si chaque pays produisait dans le cadre de ses propres normes, cela génèrerait plus de temps et d'argent investi pour le commerce et pour le consommateur lorsqu'il devrait convertir</i>
<i>Matériau</i>	<i>Exemple : symboles pour le cuir</i>	<i>Différence de qualité entre les différents pays. Le consommateur ne connaît pas avec quels matériaux les chaussures ont été fabriquées. D'où problème en cas d'allergie.</i>
<i>Sexe</i>	<i>masculin féminin</i>	<i>Le consommateur ne sait pas si les chaussures sont pour hommes ou pour femmes. Différents pieds ! risque potentiel d'erreur de vente.</i>

Indication pour l'évaluation :

D'autres normes pertinentes sont possibles.

Nombre de points obtenus

Points

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

<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>Solution possible</p> <p><i>Je suis d'accord <input checked="" type="checkbox"/></i></p> <p><i>Différentes normes ont la même incidence que les entraves commerciales. Par exemple : nous n'importons ce produit que s'il correspond à nos normes (protection de notre propre production).</i></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> <p>Solution possible</p> <p><i>Je suis d'accord <input checked="" type="checkbox"/></i></p> <p><i>Les différentes normes se sont développées dans le temps. Dès lors, cela coûterait trop cher d'uniformiser les normes</i></p>
<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>Solution possible</p> <p><i>Je suis d'accord <input checked="" type="checkbox"/></i></p> <p><i>Les pays anglo-saxons travaillent avec d'autres unités de longueur que les pays du continent européen. De ce fait, il est logique que la taille des chaussures se basant sur ces normes « génériques », soit notée différemment.</i></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> <p>Solution possible</p> <p><i>Je suis d'accord <input checked="" type="checkbox"/></i></p> <p><i>Il y a, par exemple, une différence de grandeur moyenne des pieds entre les personnes asiatiques et les personnes de couleur blanche.</i></p>

Nombre de points obtenus

Indication pour l'évaluation :

Pour chacune des quatre propositions, d'autres justifications pertinentes sont possibles.

Points

Solution 13

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

Raisons possibles

- *__Le choix est plus restreint*
- *__la concurrence est compliquée*
- *__pas de possibilité de comparaison*
- *__les prix prennent l'ascenseur (droits de douane)*
- *__L'ensemble de l'administration complique le trafic des marchandises*
- *__L'accès au marché est compliqué*
- *__Les producteurs ne sont pas contraints à offrir des biens correspondant aux attentes des clients et à des prix avantageux*

Indication pour l'évaluation :

D'autres réponses pertinentes sont possibles.

Nombre de
points
obtenus

Solution 14

Objectif détaillé N° 1.8.1.2 L'exportation exige l'importation

5 points

Chocolat :

Les fèves de cacao doivent être importées d'Afrique afin de pouvoir produire le chocolat en Suisse. Après l'avoir produit, le chocolat suisse est exporté dans divers pays.

Swatch :

Les matières plastiques et les métaux sont importés (matières premières bon marché), les montres (produit final cher) sont exportées à 98 %.

Indication pour l'évaluation :

D'autres exemples pertinents sont possibles.

Points

Nombre de
points
obtenus

Solution 15

Objectif détaillé N° 1.8.2.2 Union européenne UE

4 points

Liberté 1

Libre circulation des biens

Grâce à cette libre circulation des biens, on peut commercialiser des marchandises par delà les frontières des pays au sein de l'Union Européenne, et ce, sans que des entraves tarifaires ou non tarifaires n'interdisent le commerce

Liberté 2

Libre circulation des services

Aucune entrave (obstacle) commerciale ne limite le commerce des prestations. Cela signifie que les banques helvétiques et les assurances peuvent fournir sans restrictions leurs prestations dans l'ensemble de la zone de l'UE

Liberté 3

Libre circulation des capitaux

Pas d'obstacle commercial pour les capitaux au sein de l'UE. Un Etat de l'UE ne peut pas interdire des investissements provenant d'autres Etats de l'UE.

Liberté 4

Libre circulation des personnes

Chaque citoyen de l'UE peut s'établir, voyager et travailler au sein de l'UE. L'appartenance à un Etat ne peut pas être un obstacle à cet état de fait.

Points

Nombre de
points
obtenus

Solution 16

Objectif détaillé N° 1.10.3.1 Données de stock

4 points

Objectif détaillé N° 1.10.3.3 Buts

- a) *L'entreprise n° 2 gère mieux son stock. Leur marchandise ne reste que 60 jours dans l'entrepôt. Un taux de rotation de stock élevé signifie une durée de stockage plus courte, ce qui induit des coûts de stockage plus bas. Le capital n'est pas longtemps immobilisé car le stock est relativement petit (en comparaison avec l'entreprise n° 1) et les coûts relativement bas.*
- b) *L'entreprise n° 1 réduit mieux son risque. Les risques (vol, grève, accident) qui menacent le transports de CD en Suisse sont sensiblement minimisés de par un gros stock.*

Points

Nombre de
points
obtenus

Solution 17

Objectif détaillé N° 1.8.1.1 Raisons pour l'importation

5 points

Raison 1*Les coûts de production sont trop élevés*Raison 2*Le marché intérieur est trop petit*Raison 3*Le Know-how manque*Raison 4*Les matières premières manquent*

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

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

Fonction	Avantage	Exemple
<i>Fonction de quantité ou équilibre des quantités</i>	<i>Prix bas Equilibrer l'offre en grande quantité et la demande en petite quantité</i>	<i>Divers magasin : Interdiscount ABM, Manor etc.</i>
<i>Fonction de qualité ou d'assortiment</i>	<i>Adaptation à la réalité, aux clients</i>	<i>Le client ne doit pas se déplacer à l'étranger pour un produit spécifique</i>
<i>Fonction de transport ou de franchissement de l'espace</i>	<i>Le commerce de gros se charge du transport depuis le producteur dans le stock</i>	<i>Pallier le manque ou l'apparition de pénuries. Le client ne doit pas attendre sa marchandise</i>
<i>Fonction d'approvisionnement</i>	<i>Tenir des stocks obligatoires pour assurer notre approvisionnement</i>	<i>On dispose de réserve en cas de guerre</i>
<i>Fonction d'entreposage</i>	<i>Franchissement du temps entre la production et la demande</i>	<i>Le client n'est pas tenu d'avoir son propre stock à la maison</i>
<i>Fonction d'information et de conseil</i>	<i>Informations au niveau mondial</i>	<i>Clients : à conseiller à soutenir à informer</i>
<i>Fonction de crédit et de financement</i>	<i>Accorder des crédits aux clients, avantage économique lors du paiement immédiat</i>	<i>Paiement net à 30 jours</i>
<i>Fonction d'aide</i>	<i>Préparation de la marchandise pour le client</i>	<i>Emballage, portionnement, affinage, nettoyage, etc</i>

Indication pour l'évaluation :

Vous obtenez 1 point par ligne correcte (le fonction est juste, l'avantage et l'exemple correspondent). Si la ligne n'est pas correcte en soi, vous obtenez 0 point.

Nombre de points obtenus

Points

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

Moyen de transport 1	
<i>Bateau</i>	
Avantages	Inconvénients
<i>Bon marché</i>	<i>lent</i>
<i>Ecologique</i>	<i>Infrastructure</i>

Moyen de transport 2	
<i>Camion</i>	
Avantages	Inconvénients
<i>Sûr</i>	<i>Cher</i>
<i>Rapide</i>	<i>Nuisible à l'environnement</i>

Moyen de transport 3	
<i>Train</i>	
Avantages	Inconvénients
<i>Bon marché</i>	<i>Sécurité (non surveillé)</i>
<i>Ecologique</i>	<i>lent</i>

Moyen de transport 4	
<i>Avion</i>	
Avantages	Inconvénients
<i>Rapide</i>	<i>Cher</i>
<i>sûr</i>	<i>Capacité / environnement</i>

Nombre de points obtenus

Points

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

<i>Incoterm importateur (Suisse)</i>	<i>Incoterm producteur (Chine)</i>
<p><i>Incoterm : DDP</i></p> <p><i>Justification :</i> <i>Contient le devoir le plus grand possible de la part du vendeur. Tous les coûts générés pour l'ensemble du parcours de transport, les assurances de transport de même que les frais d'importation doivent être payés par le vendeur.</i></p>	<p><i>Incoterm : EXW</i></p> <p><i>Justification :</i> <i>Les coûts de chargement, de transport au lieu de destination doivent être pris en charge par l'acheteur. De même, le risque que la marchandise soit endommagée en cours de route à partir du lieu de chargement est à la charge de l'acheteur.</i></p>

Indication pour l'évaluation :

-

Nombre de
points
obtenus

Points

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

a)

Risque	Limitation possible
<i>Vol:</i>	<i>sceller</i>
<i>Accident :</i>	<i>Respecter les horaires de conduite</i>
<i>Grève :</i>	<i>Choix des itinéraires, salaire plus haut</i>
<i>Dépassement du délai de livraison :</i>	<i>Controlling, bonne planification</i>
<i>Perte :</i>	<i>Transporteurs routiers assurés, surveillance</i>

Indication pour l'évaluation :

D'autres réponses pertinentes sont possibles. Chaque risque pertinent vaut 0.5 point.

Nombre de
points
obtenus

Points

Solution 22

Objectif détaillé N° 1.11.1.5 Mix marketing

7 points

a)

- **Product/Produit**
Assortiment, qualité, propriétés, style, emballage
- **Place/Distribution**
Circuits de distribution, stock, méthode de vente, indicateurs de vente
- **Promotion/Promotion commerciale**
Publicité, promotion des ventes, sponsorisation, relations publiques
- **Price/Prix**
Conditions de prix, rabais, bonus, réductions de prix, conditions de crédit

b) Gâteau de marketing

Justification :

Promotion/Promotion commerciale 30 % :

Publicité (à la radio et dans les journaux quotidiens), affiches dans les magasins avec des clips vidéo si possible bien avant la sortie du CD sur le marché.

Product/Produit 30%.

L'emballage et/ ou le look d'un CD est souvent très coûteux.

Price/Prix 20%.

Il y a des grandes différences de prix (CD chez un discounter) mais, en général, le prix n'est pas à mon avis l'élément primordial.

Place/Distribution 20%

L'emplacement du magasin est relativement important, il doit se situer dans une ville, dans zone piétonne.

Indication pour l'évaluation :

D'autres répartitions sont possibles. Elles doivent cependant correspondre aux justifications.

Nombre de points obtenus