

- > J.-C. Diry
- > I. Malbranque
- > S. Charreau
- > D. Mercadal
- > A. Trontin
- > V. Yagoubi

CORRIGÉ

Gestion Administration

LES NOUVEAUX
A4

Sommaire

Le Club des jouets 5

Le club des jouets

DOSSIERS	ACTIVITÉS
1 Découverte des données d'une organisation 7	1 – Effectuer des formalités d'accès aux données de l'organisation 2 – Présenter des états chiffrés 3 – Identifier les missions des différents services

Pôle 1 Gestion administrative des relations externes

DOSSIERS	ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL
1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs		
2 Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants 17	1 – Mettre à jour la base fournisseur dans le PGI 2 – Effectuer une demande de prix et d'informations à un fournisseur 3 – Rechercher des informations sur des fournisseurs	Situation 1.1.1 Tenu des dossiers fournisseurs et sous-traitants Complexités – Tarifs conditionnels et variables – Relations avec les fournisseurs UE/hors UE
1.2 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs		
3 Traitement des ordres d'achat, des commandes, des livraisons, des factures et suivi des anomalies 25	1 – Passer une commande auprès d'un fournisseur 2 – Comparer les offres reçues de fournisseurs 3 – Sélectionner un fournisseur et passer une commande	Situations 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies Complexité – Achats à des fournisseurs UE/hors UE
4 Participation à la gestion administrative de la prospection, tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers 34	1 – Participer à des opérations de prospection 2 – Mettre à jour le fichier des clients 3 – Répondre à un appel d'offres en anglais	Situations 1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers Complexités – Élaboration d'un fichier prospect – Suivi d'une prospection – Prospection vers UE/hors UE – Relations avec des clients UE/hors UE Aléas – Demande d'informations complémentaires de la part de prospects – Informations incertaines sur un client
5 Traitement des devis, des commandes, traitement des livraisons et de la facturation 42	1 – Traiter des commandes clients 2 – Traiter des bons de livraison et la facturation 3 – Traiter une rupture de stock	Situations 1.2.3 Traitement des devis, des commandes 1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation Complexités – Commande négociée ou contractualisée, appel d'offres – Transmission d'anomalies à un responsable Aléas – Retards de livraison – Litige avec un transporteur – Annulation de commande



"Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite".

ISBN 978-2-216-11972-4

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du Copyright (20 rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (loi du 1^{er} juillet 1992 - art. 40 et 41 et Code pénal - art. 425).

© Éditions Foucher, Malakoff, 2013
11 rue Paul Bert – 92247 Malakoff Cedex

© Éditions Foucher

Pôle 3 Gestion administrative des relations internes


DOSSIERS	ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL
3.1 Gestion des informations		
6 Collecte et recherche d'informations 53	1 – Collecter des informations sur Internet 2 – Produire un document d'informations structurées 3 – Organiser une veille informationnelle	Situations 3.1.1 Collecte et recherche d'informations 3.1.2 Production d'informations structurées Complexités – Champ de recherche étendu – Demande d'informations techniques – Délais courts
7 Production, organisation et mise à disposition d'informations structurées 65	1 – Exploiter une prise de notes 2 – Présenter un modèle de compte rendu structuré 3 – Diffuser le compte rendu de réunion aux participants	Situations 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations Complexité – Documents intégrant des calculs, des graphiques, des tableaux élaborés Aléa – Délais de production raccourcis
3.2 Gestion des modes de travail		
8 Gestion des flux de courriers et d'appels téléphoniques 71	1 – Mettre à jour le registre de courrier 2 – Proposer une nouvelle procédure de traitement et de suivi du courrier entrant 3 – Préparer un message sur répondeur en langue étrangère, rédiger un courrier	Situations 3.2.2 Gestion des flux de courriers 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques Complexité – Courrier en langue étrangère Aléa – Erreur de destinataire
3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources		
9 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces 81	1 – Proposer un plan d'aménagement 2 – Choisir un équipement adapté	Situation 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces Complexité – Réaménagements suite à une injonction de l'inspection du travail, une recommandation du CHSCT Aléas – Panne détectée tardivement – Problème matériel perturbant le fonctionnement global de l'organisation
10 Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques 89	1 – Renouveler un contrat de maintenance 2 – Déterminer le coût d'une licence d'exploitation sur site	Situation 3.3.3 Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques Complexités – multiplicité des contrats, des abonnements et des licences – Avenant au contrat Aléas – Licences non actualisées – Contrats, abonnements, licences multiples et redondants – Dépassement des budgets de maintenance, d'abonnements et de licences informatiques
3.4 Gestion du temps		
11 Gestion des agendas 97	1 – Mettre à jour un agenda partagé 2 – Confirmer par écrit la date et les horaires de l'inauguration	Situation 3.4.1 Gestion des agendas Complexités – Rendez-vous conditionnel – Rationalisation et optimisation des rendez-vous Aléa – Conflits de rendez-vous

Pôle 4 Gestion administrative des projets


DOSSIERS	ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL
4.1 Suivi opérationnel du projet		
12 Mise en forme et diffusion du descriptif du projet 105	1 – Réaliser une plaquette de présentation de l'entreprise 2 – Organiser la venue des écoles ; Concevoir un planning autour de ce projet 3 – Rédiger un article de presse	Situation 4.1.1 Mise en forme et diffusion du descriptif du projet Complexité – Interdépendance des projets Aléa – Fichier trop volumineux pour être diffusé

Connectez-vous sur le site Foucher www.editions-foucher.fr et téléchargez les fichiers utiles pour réaliser les activités de l'ouvrage d'entraînement :

☞ Les fichiers élèves permettent de réaliser les activités informatiques.

– Les travaux informatiques sont indiqués par le logo .

☞ Les fichiers corrigés proposent un exemple du travail à effectuer.

– Les fichiers corrigés sont signalés par le logo .

Dossier	Fichiers élève	Page	Fichiers enseignant	Page
PGL			PGL.zip	
1			01_CA_mensuels_types_clients_corr.docx	9
			01_CA_types_clients_corr.docx	9
			01_CA_familles_loisirs_corr.docx	9
			01_CA_clientèle_particuliers_corr.docx	9
2	02_fichier_fournisseurs.xls	18	02_fichier_fournisseurs_corr.xls	18
4			04_courriers_prospects_corr.docx	36
6			06_charte_qualite_corr.docx	55
			06_courrier_charte_qualité_corr.docx	57
			06_alertes_Google_corr.png	59
7			07_organisation_structurée_cpte_rendu_corr.docx	62
			07_compte_rendu_reunion_corr.docx	66
			07_organisation_chiffrée_bilan_corr.docx	67
8			08_enregistrement_courriers_entrants_corr.docx	72
			08_schema_traitement_courrier_entrant_corr.docx	75
			08_lettre_ste_Fox_corr.docx	77
10			10_courrier_EBP_corr.docx	90
11			11_agenda_partage_corr.png	98
			11_plateforme_Doodle.png	98
			11_courrier_type_coupon_reponse_corr.docx	103
12			12_plaquette_de_presentation_corr.doc	106
			12_requetes_ecoles_primaires_accdb	109
			12_planigramme_AM_recreatifs_corr.docx	109
			12_lettre_typeAM_recreatif_corr.docx	109
SC	SC_club_des_jouets.accdb	116	SC_PHASE01_club_des_jouets_corr.accdb	116
	SC_documentation_traiteurs.docx	116	SC_PHASE01_gest_ventes_devis_corr.doc	116
	SC_plaquette_entreprise.doc		SC_PHASE02_gest_adm1_lettre_type_corr.docx	116
			SC_PHASE02_gest_ventes_bon_cde_Lucioles_corr.doc	116
			SC_PHASE02_gest_ventes_bon_cde_St_Andre_corr.doc	116
			SC_PHASE02_gest_ventes_bonlivr_Lucioles_corr.doc	116
			SC_PHASE02_gest_ventes_bonlivr_St_Andre_corr.doc	116
			SC_PHASE03_gest_adm1_carton_invitation_corr.docx	117
			SC_PHASE04_gest_ventes_fax_corr.doc	117
			SC_PHASE04_gest_adm2_affiche_corr.doc	117
			SC_votre_passeportprof_gest_adm01.docx	117
			SC_votre_passeportprof_gest_adm02.docx	117
			SC_votre_passeport_prof_gest_ventes.docx	117

Le club des jouets



Le spécialiste des jeux de société et de loisirs créatifs

25 rue des Lilas - 34500 BÉZIERS

☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 48 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

SARL au capital de 82 000 €

SIRET : 332 415 210 00010

RCS : B 334415210 BÉZIERS

Code NAF : 4765Z – Commerce de détail de jeux et de jouets en magasins spécialisés

NII : FR 02 332415210

Régime de TVA : TVA sur les débits – Régime du réel simplifié

Date de création : 2004

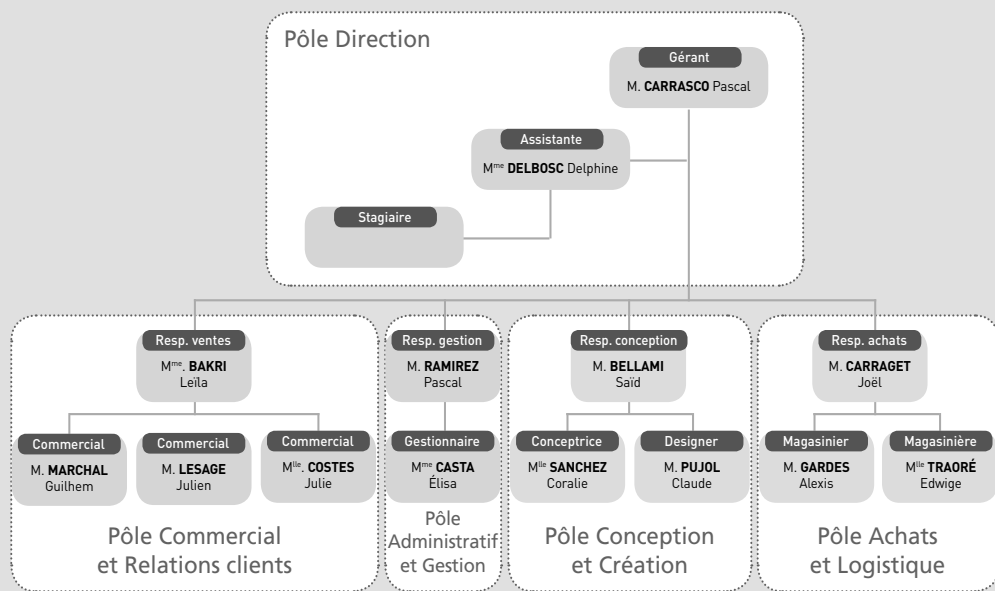
Effectif : 14 salariés

RIB : BNP PARIBAS Agence Riquet
30004 00315 00000146824 45

Gérant : M. Pascal CARRASCO

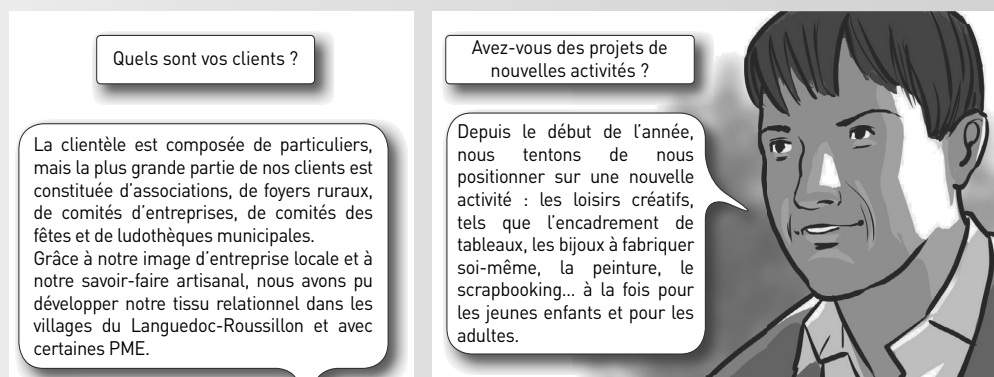
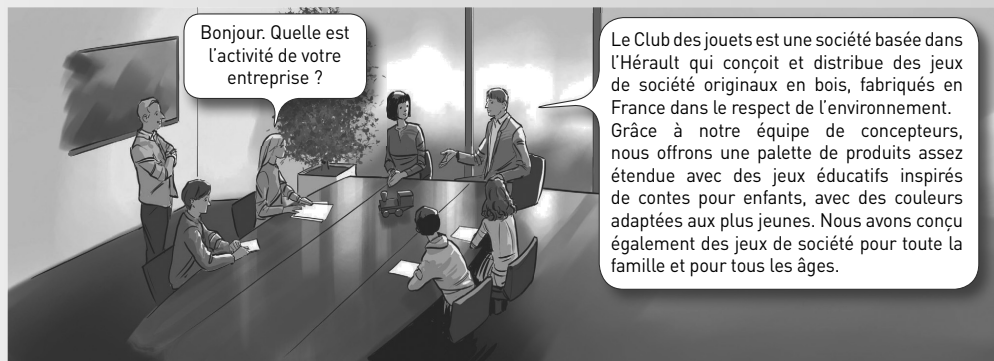


Organigramme de la société LE CLUB DES JOUETS



Interview de M. CARRASCO par des élèves du LP Jean-MOULIN de BÉZIERES

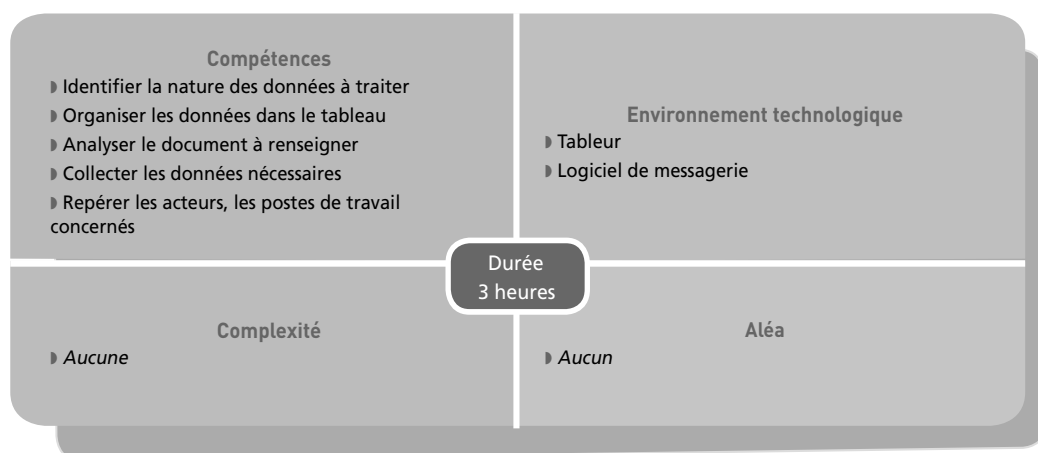
Dans le cadre d'un partenariat avec le LP Jean-Moulin de BÉZIERES, un professeur de gestion est venu dans notre entreprise avec quelques élèves. Ils nous ont posé, à Mme BAKRI et à moi-même, un certain nombre de questions afin de rédiger un article pour le journal du lycée.



Découverte des données d'une organisation

Dossier

1



Mise en situation

L'accueil d'un stagiaire ou d'un nouvel employé dans une organisation sera d'autant mieux réussi que celui-ci disposera d'informations complètes sur l'entreprise dans laquelle il prend ses fonctions. Caractériser l'activité de l'entreprise par ses chiffres clés, repérer ses atouts économiques et financiers et connaître son organisation pour se situer, identifier les partenaires, les forces et les axes de progrès sont autant de données nécessaires à une bonne intégration.

Vous êtes accueilli en tant que stagiaire au sein de l'entreprise « le Club des jouets ». Votre tutrice, Mme DELBOSC, est actuellement en charge du dossier de candidature au Challenge régional de la PME/PMI organisé par la chambre de commerce et d'industrie de Béziers. Vous l'assistez dans cette tâche.

Dans ce cadre, vous aurez à réaliser les activités professionnelles suivantes :

Activité 1 ➡ Effectuer des formalités d'accès aux données de l'organisation

Activité 2 ➡ Présenter des états chiffrés

Activité 3 ➡ Identifier les missions des différents services

Activité 1

Effectuer des formalités d'accès aux données de l'organisation

C'est le premier jour de votre période de formation dans l'entreprise Le Club des jouets. Chaque salarié doit posséder un badge pour entrer dans les locaux de la société, ainsi que des identifiants pour se connecter au réseau informatique. La demande est à adresser à M. RAMIREZ, responsable de la gestion et du système d'information de l'entreprise.

- 1 Procédez à la demande de votre badge d'accès et de vos identifiants de connexion au réseau informatique (Doc 1, Annexe A).

Doc 1 Extrait de la charte de bon usage de l'informatique et des réseaux

Sté LE CLUB DES JOUETS 25 rue des Lilas 34500 BÉZIERS
Charte de bon usage de l'informatique et des réseaux

Accès aux ressources informatiques et services Internet

L'utilisation de ressources informatiques et l'usage des services informatiques ainsi que du réseau pour y accéder ne sont autorisés que dans le cadre exclusif de l'activité professionnelle des utilisateurs conformément à la législation en vigueur.

Règles d'utilisation, de sécurité et de bon usage

Tout utilisateur est responsable de l'usage des ressources informatiques et du réseau auxquels il a accès. Il a aussi la charge, à son niveau, de contribuer à la sécurité générale et à celle de son entité.

Conditions de confidentialité

L'accès par les utilisateurs aux informations et documents conservés sur les systèmes informatiques doit être limité à ceux qui leur sont propres, et à ceux qui sont publics ou partagés. [...] Cette règle s'applique également aux conversations privées de type courrier électronique dont l'utilisateur n'est destinataire, ni directement ni en copie. [...]

Annexe A Formulaire de demande de badge et codes informatiques

STÉ LE CLUB DES JOUETS – 25 RUE DES LILAS – 34500 BÉZIERS



Le club des jouets

Demande d'accès

☒ **Badge d'accès aux bureaux**

Nom : NOM stagiaire

Service : Pôle Direction

Date début : 12/11/201N

Date de la demande : 12/11/201N

☒ **Identifiants informatiques**

Prénom : Prénom stagiaire

Emploi : Stagiaire

Date de fin : 20/12/201N

Je soussigné(e), déclare avoir pris connaissance de la charte de bon usage de l'informatique et des réseaux et m'engage à la respecter.

Signature (*) lu et approuvé

Signé stagiaire

(*)Précédé de la mention « lu et approuvé »

Cadre réservé au responsable informatique

N° badge :

Identifiant réseau :

Adresse électronique :

Mot de passe :

Activité 2 → Présenter des états chiffrés

M. CARRASCO vous demande d'établir des statistiques à partir des derniers chiffres d'affaires enregistrés. Les éléments clés devront être mis en évidence en vue de présenter l'évolution de la société aux partenaires financiers.

- 2 Présentez, à l'aide du tableur, la répartition du chiffre d'affaires en quatre tableaux en tenant compte des annotations de Mme DELBOSC (Doc 2, Annexe B). Fichiers corrigés : « 01_CA_mensuels_types_clients_corr.docx », « 01_CA_types_clients_corr.docx », « 01_CA_familles_loisirs_corr.docx », « 01_CA_clientele_particuliers_corr.docx »
- 3 Complétez le tableau d'analyse des données de la société (Annexe C).
- 4 Commentez la situation de la société et envoyez-la, ainsi que les tableaux, par mél à Mme delbosc (Annexe D).

Doc 2 Extrait de la charte graphique concernant les tableaux réalisés sur tableur

Agency FB	11		000	0,00 0,00		%
Police et taille	Format monétaire	Séparateurs de milliers	2 décimales suivant le cas	Bleu, Accentuation 1	Format pourcentage à 2 décimales	

Annexe B CA mensuels (en €) réalisés par types de clients (1^{er} semestre 201N)

Mois	Particuliers	Entreprises	Foyers ruraux	Ludothèques	TOTAUX	RANG
Janvier	2 258,00	11 541,00	14 240,00	7 753,00	35 792,00	4
Février	3 361,00	8 854,00	12 684,00	6 964,00	31 863,00	6
Mars	1 863,00	12 168,00	22 246,00	7 877,00	44 154,00	3
Avril	2 139,00	21 534,00	15 881,00	10 246,00	49 800,00	2
Mai	2 492,00	8 967,00	13 985,00	9 884,00	35 328,00	5
Juin	3 578,00	22 543,00	13 013,00	12 186,00	51 320,00	1
TOTAUX	15 691,00	85 607,00	92 049,00	54 910,00	248 257,00	

Nom du fichier :
STATS 201N

Mme Delbosc

Aide

La fonction **RANG** permet de classer les éléments d'une liste par ordre croissant ou décroissant.

= RANG (nombre ; référence ; ordre).

Nombre : élément dont on veut connaître le classement.

Référence : place des cellules dans laquelle on recherche le nombre.

Ordre : 0 (ordre décroissant) et 1 (ordre croissant).

Annexe B (suite) Répartition du CA selon le type de clients

A	B	C		D	E	F	G	H	I
Répartition du CA selon le type de clients									
		Particuliers		Foyers ruraux		Entreprises		Ludothèques	
Années	CA total	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant
201N-1	813 568	22	178 985	32	260 342	27	219 663	19	154 578
201N-2	709 319	24	170 237	34	241 168	25	177 330	17	120 584
201N-3	522 242	23	120 116	38	198 452	23	120 116	16	83 559
201N-4	507 105	21	106 492	37	187 629	29	147 060	13	65 924
201N-5	489 450	21	102 785	36	176 202	26	127 257	17	83 207
201N-6	367 187	19	69 766	38	139 531	24	88 125	19	69 766
201N-7	304 038	18	54 727	44	133 777	19	57 767	19	57 767
201N-8	241 456	17	41 048	48	115 899	18	43 462	17	41 048

Aide

Dans un tableau, figurent des **données saisies** (par exemple, en cellule B1, saisie du CA total de 201N-1) et des **données calculées** (par exemple, pour l'année 201N-1, le montant de 178 985 € représente la part du CA réalisé par les particuliers par rapport au CA total, 813 568).

Annexe B (suite) Répartition du CA par familles de loisirs

	A	B	C	D	E	F
1	Répartition du CA 2 ^e trimestre 201N					
2	Familles de loisirs	Avril 201N	Mai 201N	Juin 201N	Évolution Avril-Juin	% Évolution
3	Jeux éducatifs	2 576	2 481	2 317	– 259	– 10,05%
4	Jeux de construction en bois	7 914	7 198	8 948	1 034	13,07%
5	Jeux de plateau	11 647	12 905	13 004	1 357	11,65%
6	Jeux autres éditeurs	1 578	2 288	2 233	655	41,51%
7	Livres	938	923	944	6	0,64%
8	Peinture	5 539	5 459	6 411	872	15,74%
9	Perles pour bijoux	10 261	9 509	11 386	1 125	10,96%
10	Matériels pour loisirs créatifs	14 908	15 118	16 297	1 389	9,32%
11	Papiers fantaisie	5 916	4 964	4 889	– 1 027	– 17,36%
12	TOTAUX	61 277	60 845	66 429	5 152	

Annexe B (suite) Répartition du CA pour la clientèle de particuliers

Évolution du CA des particuliers					
Familles de loisirs	Avril 201N	Mai 201N	Juin 201N	Évolution Avril - Juin	% Évolution
Jeux éducatifs	352	338	292	– 60	– 17,05%
Jeux de construction en bois	960	1 275	1 225	265	27,60%
Jeux de plateau	1 799	1 905	1 841	42	2,33%
Jeux autres éditeurs	3 125	2 417	3 397	272	8,70%
Livres	792	689	683	– 109	– 13,76%
Peinture	2 149	1 159	1 353	– 796	– 37,04%
Perles pour bijoux	512	543	496	– 16	– 3,13%
Matériels pour loisirs créatifs	2 126	3 118	3 356	1 230	57,86%
Papiers fantaisie	303	298	250	– 53	– 17,49%
TOTAUX	12 118	11 742	12 893	775	

Annexe C Tableau d'analyse des données de la société

Éléments	Commentaires
CA le plus élevé (mois)	Juin
CA le plus bas (mois)	Février
Évolution la plus forte de CA des particuliers	1) Matériel pour loisirs créatifs (+57 %) 2) Jeux de construction en bois (+27 %)
Loisirs les plus vendus	1) Matériel de loisirs 2) Jeux de plateau
Évolution du CA de 201N-8 à 201N-1	Hausse régulière depuis 201N-8
CA le plus fort par type de client	Les foyers ruraux ont réalisé presque un tiers du CA en 201N-1

Annexe D Message à adresser à Mme DELBOSC

Message Insertion Options Format du texte Révision

Couper Copier Coller Reproduire la mise en forme Presse-papiers

Texte simple

Carnet d'adresses Vérifier les noms Joindre un fichier Joindre un élément Signature Assurer un suivi Importance haute Importance faible Indicateurs Zoom

De : Stagiaire

À : D. Delbosc

Cc :

Copier

Objet : Statistiques du CA

Madame,

Comme demandé, je vous envoie en PJ le fichier des statistiques du CA.

Je remarque que les particuliers achètent de plus en plus de jeux de construction en bois (+ 27 %) et du matériel pour loisirs créatifs (+ 57 %).

La société vend plus de matériel pour loisirs et de jeux de plateau.

Je note une hausse du CA régulière depuis 201N-8, et que l'an passé, les foyers ruraux ont réalisé presque un tiers de notre CA.

Le mois de juin a vu le plus gros CA du 1^{er} semestre 201N alors que février est le CA le plus faible.

Voici mes observations sur les chiffres de la société.

Cordialement,

Stagiaire

M. CARRASCO recherche une aide financière pour sa nouvelle activité : « Les Loisirs créatifs ». Il décide de participer au Challenge régional de la PME/PMI organisé par la CCI.

- 5 À partir des états chiffrés précédemment réalisés, de la plaquette de la CCI et de la fiche de présentation de l'entreprise, renseignez la fiche de préinscription pour concourir au Challenge régional de la PME/PMI (**Doc 3** , Fiche entreprise, p. 5 et 6, **Annexe C** à consulter, **Annexe E**).

Doc 3 Présentation du Challenge régional de la PME/PMI de la CCI de Béziers

Challenge régional de la PME/PMI

Une initiative de la chambre régionale de commerce et d'industrie.



*Décrochez votre financement avec
le Réseau d'accompagnement à la création d'entreprise de l'Ouest Hérault*

DOSSIER DE CANDIDATURE

Le « Challenge du financement » est organisé par le réseau des structures et professionnels de l'accompagnement à la création de projet dans l'Ouest Hérault, en partenariat avec les banquiers de la place. Il s'adresse aux porteurs de projets, dont l'étude de faisabilité et de viabilité est aboutie, qui sont à la recherche de financements pour pouvoir concrétiser leur création d'entreprise.

Partant du principe qu'un projet bien étudié, accompagné et bien présenté a plus de chances de réussir à mobiliser les financements nécessaires, dans le cadre du forum de l'entreprise créative, 4 porteurs de projets en bouclage de leur plan de financement vont tenter de décrocher leur financement le 22 novembre 201N au Palais des congrès de Béziers.

Le challenge se déroule en 4 temps :

- **Ouverture des candidatures le 2 février.** Le dossier est téléchargeable sur le site de la CCI et des partenaires du forum. Le dépôt du dossier de candidature et de présentation doit se faire sur accueil.createurs@beziers.cci.fr ou auprès de son contact-crédation, **avant le 15 octobre 201N.**
- **Première semaine de mars,** sélection par le comité d'organisation « Challenge du financement » des 4 dossiers qui seront présentés, le 22 novembre 201N, aux banquiers partenaires.
- **Deuxième semaine de mars,** préparation des challengers, au cours d'une séance de formation, à la présentation de leur dossier en public et à la relation avec des financeurs.
- **Le 22 novembre 201N** en clôture du forum de la création, le Challenge du financement se déroulera sous la forme d'un « speed dating » de 7 minutes + 5 minutes de questions/réponses avec les banquiers partenaires, pour permettre aux challengers de décrocher leur financement. Le « speed dating » consiste en une présentation de son projet rapide donc concise, structurée, percutante et forcément convaincante, face à un public que l'on veut gagner à sa cause. Après délibération et avoir livré leur perception du projet, les banquiers partenaires argumenteront sur le projet puis statueront sur les demandes de financement.

La rédaction du dossier de présentation du projet, que l'on appelle également « plan d'affaires », ne doit pas être considérée comme une corvée, mais comme la première concrétisation du projet.

Il s'agit d'un travail utile et très fructueux car, selon l'aisance que le créateur aura pour le mettre en forme, cela signifiera :

- qu'il a ou n'a pas accompli un bon travail d'élaboration ;
- qu'il a ou n'a pas acquis, au cours de cette préparation, la maturité suffisante.

Si, à ce stade, il éprouve des difficultés, c'est qu'il n'est pas prêt : ni pour défendre son projet ni pour se lancer.

Annexe E Dossier « Challenge régional de la PME/PMI »

**1. IDENTITÉ DU CRÉATEUR**

Nom et Prénom

CARRASCO Pascal

2. LA FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale / Nom commercial : Le Club des jouets

Adresse : 25 rue des Lilas – 34500 BÉZIERS

N° SIRET / SIREN : 334 415 210 00010

Forme juridique : SARL

Date début d'activité (année) : 2004

Capital social : 82 000 €

Description précise de l'activité : Conception et distribution de jeux de société originaux en bois

3. LE PRODUIT OU LE SERVICE

Description précise du/des produit(s) ou du/des service(s) proposé(s)

Les loisirs créatifs – commercialisation d'articles de loisirs créatifs pour répondre à une demande grandissante de notre clientèle. Cela concerne plus d'un tiers du chiffre d'affaires réalisé avec les particuliers.

4. LE MARCHÉ

Typologie de la clientèle :

Types	Part du CA
Particuliers	6,32 %
Entreprises	34,48 %
Secteur public	37,08 %
Secteur associatif	22,12 %

5. LES ATOUTS ET FAIBLESSES DU PROJET

Les points forts du projet

Les produits en bois sont élaborés dans nos locaux et confectionnés par des entreprises régionales.
Les matériaux utilisés respectent l'environnement.

Le candidat,

Nom, Prénom CARRASCO Pascal

(Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »)

Lu et approuvé

Signé Pascal CARRASCO

Activité 3 → Identifier les missions des différents services

En vue de présenter la société à ses différents partenaires, comme à l'occasion du Challenge régional organisé par la CCI, M. CARRASCO voudrait faire figurer sur l'organigramme de la société les missions confiées à chaque pôle de l'entreprise.

Mme DELBOSC vous charge de cette activité. Elle vous remet un document réalisé par un ancien stagiaire. Cependant, le texte est trop dense et compliqué. Elle vous demande d'interroger les personnels de chaque service et ainsi d'établir une liste de leurs missions les plus significatives.

6 En vous aidant de la liste des activités des pôles, décrivez les missions de chacun des quatre pôles (Doc 4, Annexe F).

Doc 4 Liste des missions de chaque pôle

Le club des jouets

Liste des missions réalisées par chaque service de la société « Le Club des jouets »

Pôle Commercial et Relations Clients

- Informations auprès des consommateurs
- Prospection de nouveaux clients
- Vente des produits de l'entreprise
- Établissement des devis
- Réalisation d'études de marché
- Valorisation de l'image de la société
- Service après-vente
- Connaissance du marché
- Veille sur l'activité des concurrents
- Enregistrement des commandes

Pôle Administratif et Gestion

- Traitement des appels téléphoniques
- Accueil physique
- Production de documents
- Tenue de la comptabilité
- Établissement de tableaux de bord
- Établissement de la paie et déclarations fiscales et sociales
- Établissement de factures clients
- Gestion du parc informatique

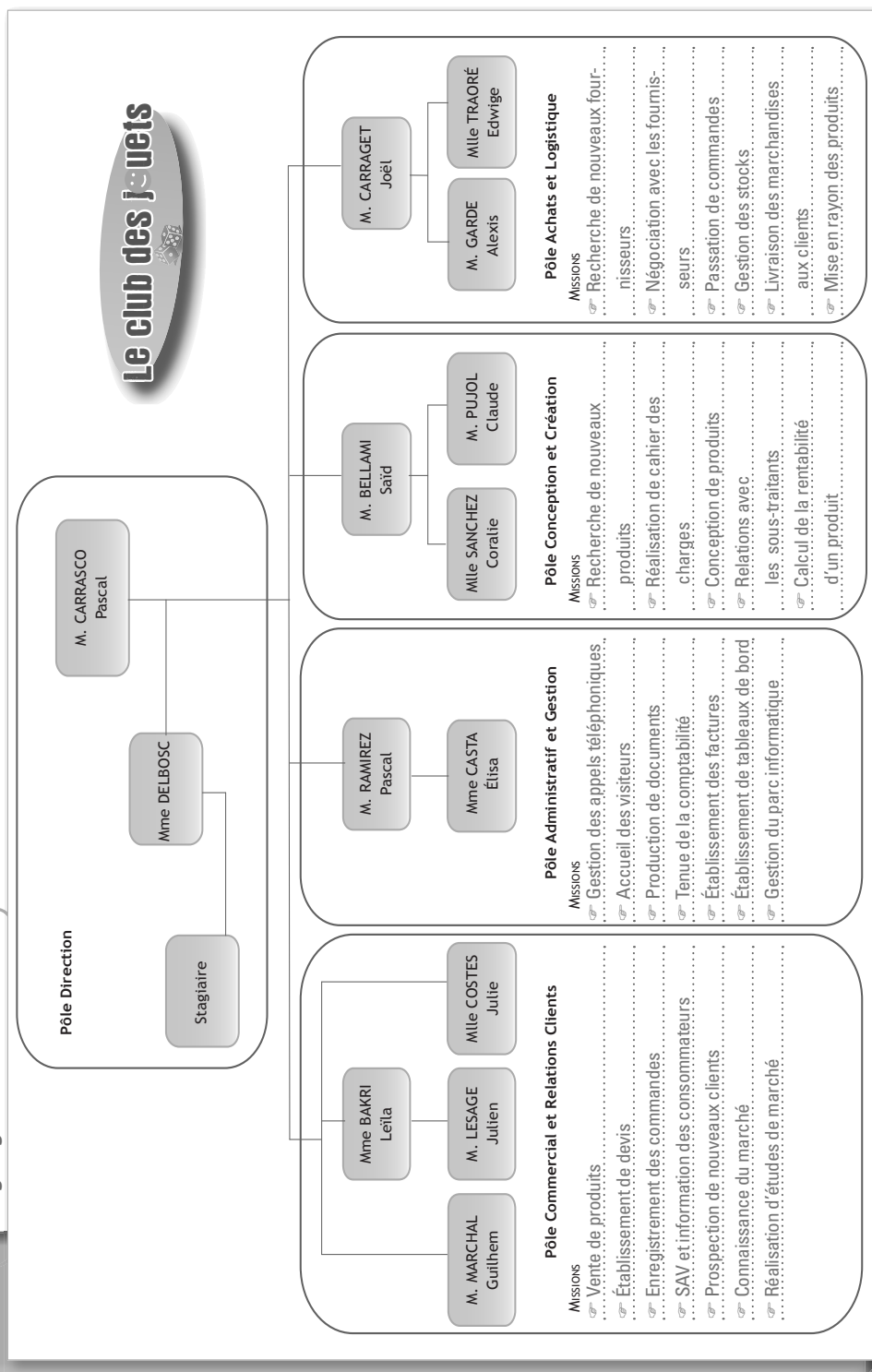
Pôle Conception et Création

- Recherche de nouveaux produits
- Veille technologique
- Réalisation de cahier des charges
- Relations avec les sous-traitants
- Conception de produits
- Lancement de la production
- Proposition de nouveaux produits
- Calcul de la rentabilité d'un produit

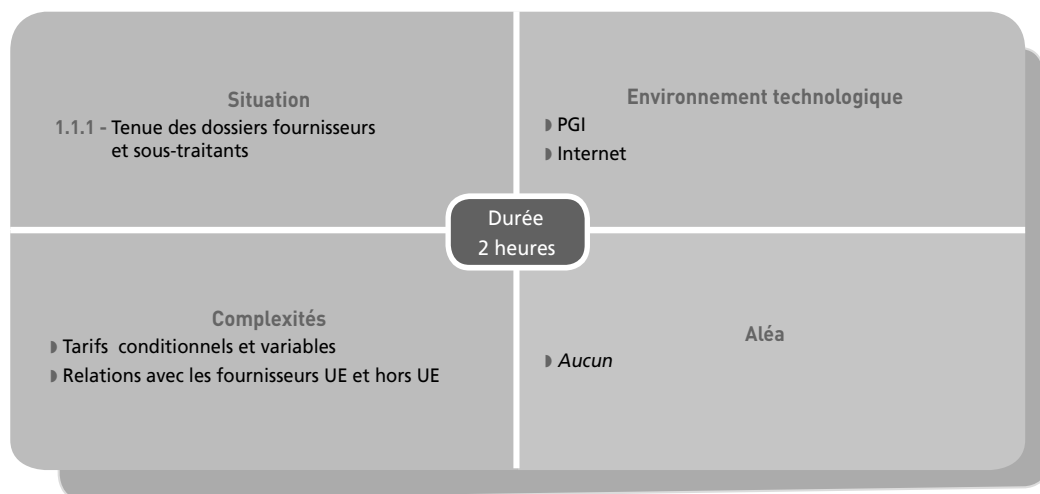
Pôle Achats et Logistique

- Passation de commandes
- Négociation avec les fournisseurs
- Réception de marchandises
- Recherche de nouveaux fournisseurs
- Livraison des marchandises aux clients
- Gestion des stocks
- Mise en rayon des produits

Annexe F Organigramme de la société



Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants



Mise en situation

Votre stage se poursuit au sein de la société Le Club des jouets. Dans le cadre des relations partenariales, l'entreprise, en contact permanent avec ses fournisseurs, doit disposer d'informations fiables, complètes et à jour. Affecté au pôle Achats et Logistique, sous la responsabilité de M. CARRAGET, vous aurez à :

Activité 1 ➔ Mettre à jour la base fournisseurs dans le PGI

Activité 2 ➔ Effectuer une demande de prix et d'informations à un fournisseur

Activité 3 ➔ Rechercher des informations sur des fournisseurs

Activité

1

Mettre à jour la base fournisseurs
dans le PGI

Joël CARRAGET n'a pas eu le temps d'actualiser les données de la base fournisseurs. Il vous remet des documents nécessaires à cette mise à jour.



- 1 Repérez, à partir de l'extrait du fichier fournisseurs et des messages reçus, les champs à corriger et proposez les modifications correspondantes (« 02_fichier_fournisseurs.xls » Docs 1 à 6, Annexe A).

Doc 1 Message téléphonique de CREA'BOIS

MESSAGE TÉLÉPHONIQUE

Le : 26/09/201N

à : 14 h 45

message pris par : stagiaire

M. Mme Mlle : Christelle Bourrel

De la société : CREA'BOIS

service : secrétariat

• à téléphoné

• est passé(e)

• URGENT

Personne demandée : M. CARRAGET

Objet : changt n° de tél.

Message : Changement de numéro de téléphone, le nouveau numéro est le suivant : 04 67 35 45 45.

Doc 2 Courriel reçu de CREA TEENS

de	createens@free.fr	
à	j.carraget@leclubdesjouets.com	
date	28/09/201N	
objet	Changement d'adresse mél	

voir l'en-tête complet ▼

Monsieur,
Nous vous informons que notre adresse mél a changé : createens@free.fr
Salutations.
Loïc LAURET
CREA TEENS
13 rue Ernest Renan
69007 LYON
04 78 69 51 24

☐ marquer comme non lu

Doc 3 Courrier reçu de EKIMUNDO



LE CLUB DES JOUETS
25 rue des Lilas
34500 BÉZIER

Paris,
le 25/9/201N

Objet :
Modifications de nos conditions de paiement

Messieurs,

Par la présente, nous vous informons que nos conditions de paiement changent et nous vous demandons de payer au comptant par chèque dès la prochaine commande.



Nous vous remercions d'effectuer la mise à jour dans votre système d'informations.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Patrick FABRE

Rue CABANEL 75015 PARIS 01 82 43 35 62 Mél : commande@ekimundo.fr SIREN 520 143 322

Doc 4 Courriel reçu de JOUEDITIONS

de	erkan@joueditions.com	
à	j.carraget@leclubdesjouets.fr	
date	29/09/201N 09:49	
objet	Nouveau contact	

voir l'en-tête complet ▾

Monsieur,




Leïla Saidi a quitté l'entreprise.
Je serai maintenant votre nouveau contact pour vos commandes chez joueditions.
Merci d'enregistrer cette information dans votre base informatique.

Cordialement.

Erkan CALISKAN
Joueditions
Zac de la Liodière
37300 JOUÉ-LES-TOURS
Tél. : 02 47 63 25 34

☐ marquer comme non lu

Doc 5 Courriel reçu de GIFTSUD

de	contact@giftsud.com	
à	j.carraget@leclubdesjouets.fr	
date	30/09/201N 09:03	
objet	Complément d'adresse	

voir l'en-tête complet ▾

Monsieur,

La mairie vient d'attribuer un nom à la rue dans laquelle nous sommes installés.
Aussi, nous vous communiquons notre adresse complète :

GIFT SUD – Zone Industrielle – 2987 rue Garibaldi – 34000 SAINT-JEAN-DE-VEDAS

Par avance, merci d'enregistrer cette modification.

Salutations.

Nadia BENNES

☐ marquer comme non lu

Annexe A Tableau des modifications de la base fournisseurs

Nom du fournisseur	Champ(s) à modifier	Contenu à modifier
CREA'BOIS	Téléphone	04 67 35 45 45
CREA TEENS	Courriel	createens@free.fr
EKIMUNDO	Conditions de paiement	Chèque comptant
JOUEDITIONS	Courriel Contact	erkan@joueditions.com Erkan CALISKAN
GIFT SUD	Adresse	2987 rue Garibaldi

Doc 6 Extraction sous tableur du fichier fournisseurs

Liste des fournisseurs												
Réf.	Nom	Adresse	CP	Ville	Pays	Téléphone	Fax	Courriel	Contact	Catégorie	Compte	Conditions de paiement
F2BOCO	BOIS DECO	ZI des Aires	34120	PEZENAS	France	04 67 98 33 21	04 67 98 77 19	bois-deco@orange.fr	Saïd BADAOUJ	Fournisseur	401BOISDECO	Chèque 30 jours
F5IUS	IL ÉTAIT EN BOIS	ZA La Clau II	34770	GIGEAN	France	04 67 57 83 78	04 67 57 92 13	iletaitenbois@orange.fr	Christophe MARAVAL	Sous-traitant	401ILETAITENBOIS	Chèque 30 jours
F2BOUM	BOISDABOUM	ZAC de Montimaran	34500	BEZIERS	France	04 67 34 88 37	04 67 34 19 28	bois-da-boum@sfr.fr	Sarah FAUVEL	Fournisseur	401BOISDABOUM	Virement 30 jours
F1CLNI	CLEMENTONI	Zona Industriale FONTENOCE		RECANATI (MC)	Italie	800-012316		assistenza@clementoni.it	Gabriela MONTI	Fournisseur	4012CLEMENTONI	Virement 30 jours
F2JIUYS	JURA TOYS	1 rue de l'Industrie	39270	ORGELET	France	03 84 25 74 44	03 84 25 98 61	contact@juratoys.com	Alexis VIGNES	Fournisseur	401JURATOYS	Chèque 30 jours
F2MASY	MARTINE DISSY	Rue Pasteur	92130	ISSY LES MOULINEAUX	France	01 88 34 56 61	01 88 54 73 45	martine-dissy@free.fr	Martine MAFRE	Fournisseur	401MARTINEDISSY	Chèque 30 jours
F1GIUD	GIFT SUD	ZI	34000	SAINT-JEAN DE VEDAS	France	04 67 43 58 74	04 67 43 88 31	contact@giftsud.com	Nadia BENNES	Fournisseur	401GIFTSUD	Virement 30 jours
F1TONS	TOLOSA EDITIONS	Centre de Gros	31000	TOULOUSE	France	05 61 35 62 66	05 61 35 74 80	eric-lafaille@tolosaeditions.com	Eric LAFAILLE	Fournisseur	401TOLOSAED	Virement 30 jours
F1EKDO	EKIMUNDO	Rue Cabanel	75015	PARIS	France	01 82 43 35 62	01 82 89 43 42	commande@ekimundo.fr	Patrick FABRE	Fournisseur	401EKIMUNDO	Chèque 30 jours fin de mois
F5CRIS	CREA'BOIS	23 avenue St-Saëns	34500	BEZIERS	France	04 67 35 77 32	04 67 35 22 13	christelle-bourrel@creabois.fr	Christelle BOURREL	Sous-traitant	401CREABOIS	Chèque 30 jours
F3BUUD	BURO SUD	33 avenue Clémenceau	34500	BEZIERS	France	04 67 32 62 31	04 67 32 88 92	contact@burosud.com	Sylvie	Fournisseur	401BUROSUD	Chèque 30 jours
F4CORT	COMPTA EXPERT	ZI du Mercort	34500	BEZIERS	France	04 67 43 66 27	04 67 93 87 77	marc-texier@compta-expert.fr	Marc TEXER	Fournisseur	401COMPTAEXPERT	Virement 30 jours
F3DIRO	DISPO BURO	564 avenue du Docteur Parguel	34000	MONTPELLIER	France	04 67 56 24 45	04 67 56 83 73	accueil-isa@dispoburo.com	Isabelle PUJOL	Fournisseur	401DISPOBURO	Virement 30 jours
F2CRNS	CREA TEENS	13 Rue Ernest Renan	69007	LYON	France	04 78 69 51 24	04 78 69 77 34	createens@orange.fr	Loïc LAURET	Fournisseur	401CREATEENS	Chèque 30 jours fin de mois
F1JONS	JOUEDITIONS	ZAC de la Lodièrre	37300	JOUÉ-LES-TOURS	France	02 47 63 25 34	02 47 63 91 21	leila-said@joueditions.com	Lella SAÏDI	Fournisseur	401JOUEDITIONS	Chèque 30 jours

Activité 2 → Effectuer une demande de prix et d'informations à un fournisseur

Le kit de fabrication de bougies est un produit très demandé. Joël CARRAGET a l'intention de le commercialiser. Il a retenu deux fournisseurs dont l'expertise en matière de fabrication personnelle de bougies est reconnue : MADECO A MOI et MONDO BOUGIES.

2 Rédigez le courriel de demande d'informations complémentaires auprès de MADECO A MOI (Doc 7 et Annexe B).

3 Ajoutez le fournisseur MONDO BOUGIES dans la base fournisseurs du PGI (Doc 8).

Doc 7 Message de l'entreprise MADECO A MOI

MESSAGE TÉLÉPHONIQUE

Le club des jouets

De : MADECO A MOI

A : Joël CARRAGET

Message :

Suite à votre demande de renseignements sur nos produits, notre entreprise peut vous fournir tous les éléments nécessaires pour la fabrication individuelle de bougies personnalisables.

Sylvie SANCHEZ
service commercial
sylvie@madecoamoi.fr

Le 30/9/201N
Envoyez un courriel à l'entreprise MADECO A MOI pour réclamer un tarif, leurs conditions de vente, de livraison et de paiement. Demandez s'il existe un tarif par quantités ?
Joël CARRAGET

Doc 8 Présentation de la société MONDO BOUGIES

Mondo Bougies vous propose tout spécialement une sélection de produits et accessoires pour perfectionner vos plus belles bougies : kits pour bougies aux tendances du moment, cires, mèches, moules, colorants... Vous trouverez dans notre boutique en ligne tout ce qu'il vous faut pour réaliser vos bougies en un clin d'œil !

CONSEILS & ASTUCES

FICHES CRÉATIVES

NOTRE CATALOGUE

➤ CIRES ET GELS

➤ MOULES POUR BOUGIES

➤ MÈCHES POUR BOUGIES

➤ COLORANTS POUR BOUGIES

PARFUMS POUR BOUGIES

KITS POUR BOUGIES

🏠 Accueil · Mentions légales

SOCIÉTÉ MONDO BOUGIES

EURL au capital de 1 000 €

Siège social : Centre Buro' Facil - 805 Avenue de Bruxelles - 83500 La Seyne - sur - Mer

Registre du Commerce et des Sociétés de Toulon N° 533 013 967

N° d'identification TVA : FR17533013967

Code NAF : Vente à distance sur catalogue spécialisé - 4791B

Code SIRET : 533 013 967 00013

Téléphone : 0033 (0)4 94 06 42 61

Mail : info@mondo-bougies.com

Annexe B Courriel adressé à MADECOAMOI

de	j.carraget@leclubdesjouets.fr		ajouter à mes contacts
à	sylvie@madecoamoi.com		appeler
date	30/09/2011 11:36		créer une alerte SMS
objet	Renseignements complémentaires		

[voir l'en-tête complet](#) ▼

Madame,

Nous souhaitons commercialiser des kits de fabrication de bougies.

Pourriez-vous nous faire parvenir :

- vos conditions générales de vente ;
- vos conditions de livraison et de paiement ;
- vos tarifs.

Votre entreprise pratique-t-elle un tarif dégressif en fonction des quantités commandées ?

Par avance, je vous remercie pour une réponse rapide.

Salutations.
Joël CARRAGET

LE CLUB DES JOUETS
SARL au capital 82 000 €
SIRET : 332 415 210 00010
RCS : B 332415210 BÉZIERS
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

☐ marquer comme non lu

Activité

3

Rechercher des informations
sur des fournisseurs

Une autre forte demande des clients concerne les produits en bois. Afin de répondre aux attentes de la clientèle, Joël CARRAGET a participé la semaine précédente à un salon professionnel du jouet et des loisirs créatifs. Il vous remet deux cartes de visite de fournisseurs rencontrés sur le salon.

4 Complétez le tableau préparatoire à la saisie pour ces deux fournisseurs (Doc 9 , Annexe C).



5 Ajoutez ces nouveaux fournisseurs dans la base fournisseurs.

Doc 9 Cartes de visite



<http://www.jouetsduqueyras.com/>
Les Jouets du Queyras
05350 ARVIEUX | 04 92 46 73 86

Le 30/9/201N
Consultez les sites
internet de ces deux
fournisseurs !
Joël CARRAGET



Pl. de la Virreina, 7
08024 Barcelona
T. 93 218 69 07
info@bateaulune.com
www.bateaulune.com

Annexe C

Tableau préparatoire à la saisie des fournisseurs contactés

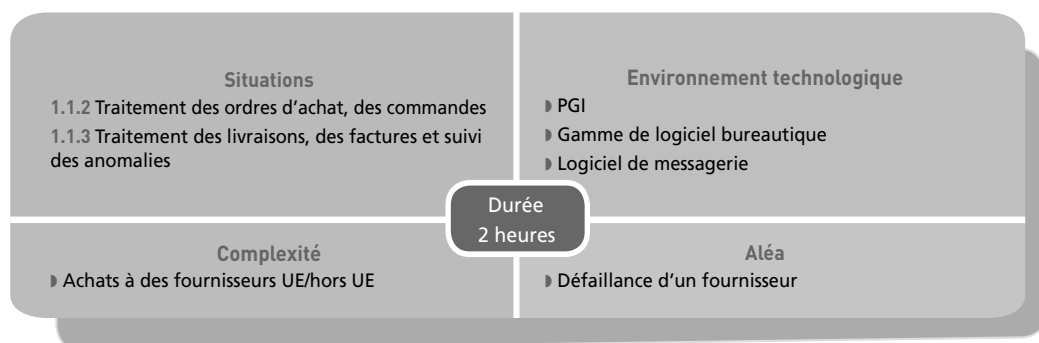
Nom des fournisseurs	LES JOUETS DU QUEYRAS	BATEAU LUNE
Raison sociale	LES JOUETS DU QUEYRAS	BATEAU LUNE
Siège social	L'Alpin Chez Lui – La Chalp – 05350 ARVIEUX	Pl. de la Virreina, 7 08024 Barcelona
Numéro RCS	RCS :78242088900019	
Forme juridique	SCOP	
Numéro de téléphone	04 92 46 73 86	93 218 69 07
Courriel	lesjouetsduqueyras@orange.fr	info@bateaulune.com
Site internet	http://www.jouetsduqueyras.com/	www.bateaulune.com

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P. <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée <input type="checkbox"/> Situation simulée

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Traitement des ordres d'achat, des commandes, des livraisons, des factures et suivi des anomalies



Mise en situation

Choisir un fournisseur sur qui l'entreprise peut compter et garder avec lui des relations commerciales de confiance est essentiel pour le fonctionnement de l'entreprise, afin d'éviter les ruptures de stocks, les retours, les retards...

Votre stage se poursuit au sein de la société « Le Club des jouets ». Le responsable des achats, M. CARRAGET, vous demande de traiter les relations avec les fournisseurs.

Affecté au pôle Achats et Logistique, sous la responsabilité de M. CARRAGET, vous aurez à :

Activité 1 ➡ Passer une commande auprès d'un fournisseur

Activité 2 ➡ Comparer les offres reçues de fournisseurs

Activité 3 ➡ Sélectionner un fournisseur et passer une commande

Activité

1

Passer une commande auprès
d'un fournisseur

Nous sommes le 6 novembre, M. CARRAGET souhaite suivre les réceptions des commandes. Il vous remet les documents concernant les réceptions de la semaine 45.

1 Complétez le tableau de suivi des commandes (Docs 1 à 3, Annexe A).

2 Passez une commande (Doc 4, Annexe B).

Doc 1 Bon de livraison



CREA'BOIS
23 avenue St-Saëns
34500 BÉZIERS
SARL au capital de 10 000 €

Tél. : 04 67 35 77 32
Fax : 04 67 35 22 13

LE CLUB DES JOUETS
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS

BON DE LIVRAISON 753
DU 02/11/201N

V/commande du 19/10/201N

Réf	Article	Qté
A1083	Brouette rouge	25

Cadre réservé au destinataire

Réserves

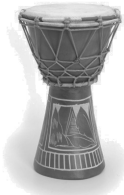
R.A.S

Pris livraison le : 2 novembre 201N

Signature :

CARRAGET

Doc 2 Bon de livraison



MARTINE D'ISSY
Rue Pasteur
92130 ISSY-LES-MOULINEAUX
Tél. : 01 88 34 56 61
Fax : 01 88 54 73 45
martine-dissy@free.fr

LE CLUB DES JOUETS
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS

BON DE LIVRAISON 754
DU 4/11/201N
commande 852 du 25/10/201N

Qté	Désignation	Référence
30	Tambourin bois	A2871
20	Boîte à musique bois - Étoile	A2874

Date et signature du destinataire : 5 novembre 201N

Observations :

*25 boîtes à musique commandées
mais seulement 20 reçues*

Signature :

CARRAGET

Doc 3 Bon de livraison



CREA TEENS

13 Rue Ernest-Renan
69007 LYON

SARL au capital de 10 000 €

Tél. : 04 78 69 51 24
Fax : 04 78 69 77 34

BON DE LIVRAISON 147
DU 3/11/201N

LE CLUB DES JOUETS
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS

Commande du 23/10/201N

Qté	Désignation	Référence
50	Boulier 5 rangées	A2871
40	Blocs de construction bois - Barrière	A1450

Réserve du client :
RAS

Date : 3/11/201N
Signature :
CARRAGET

Annexe A Tableau de suivi des réapprovisionnements

Référence	Fournisseur	Commande		Date prévue de réception	Réception		Anomalie oui/non Préciser laquelle
		Qté	Date		Qté	Date	
A1083	CREA' BOIS	25	19-oct	03-nov	25	2/11	Non
A1441	CREA TEENS	50	23-oct	04-nov	50	2/11	Non
A1450	CREA TEENS	40	23-oct	04-nov	40	3/11	Non
A2871	MARTINE D'ISSY	30	25-oct	04-nov	30		Non
A2874	MARTINE D'ISSY	25	25-oct	04-nov	20	4/11	Oui, 5 non reçues
A8231	TOLOSA EDITIONS	30	26-oct	05-nov			Oui, date de réception dépassée
A8232	TOLOSA EDITIONS	30	29-oct	05-nov			Oui, date de réception dépassée

Doc 4 Consignes de M. CARRAGET

Vous commanderez 50 Puzzles bois 120 pièces Petit Poucet, référence A5264, par courriel, en demandant une livraison sous 48 heures. La commande sera annulée si cette exigence n'est pas respectée.



Annexe B Fiche de préparation du courriel pour la commande

de	j.carraget@leclubdesjouets.fr	ajouter à mes contacts
à	assistenza@clementoni.it	appeler
date	06/11/201N 10 :27	créer une alerte SMS
objet	commande	

voir l'en-tête complet ▼

Bonjour

Nous commandons 50 puzzles en bois 120 pièces Petit Poucet REF A5264 aux conditions habituelles. Nous vous demandons de nous livrer sous 48 heures, sinon nous annulerons la commande.

J. CARRAGET

LE CLUB DES JOUETS
25 rue des Lilas
34500 BEZIERS
Tél. : 04 67 35 42 88
www.leclubdesjouets.com

☐ marquer comme non lu

Activité 2 → Comparer les offres reçues de fournisseurs

Nous sommes le 12 novembre, M. CARRAGET doit faire face à la défaillance d'un fournisseur habituel. Il a lancé un appel d'offres pour la fourniture de puzzles en bois de 120 pièces auprès de plusieurs fournisseurs qu'il a sélectionnés. Il vous charge de compléter le tableau de comparaison des offres, puis de sélectionner le fournisseur le plus intéressant pour l'entreprise.

3 Complétez le tableau de comparaison des offres (Docs 5 à 9, Annexe C).

Doc 5 Courriel reçu du fournisseur CLEMENTONI

de	assistenza@clementoni.it	
à	j.carraget@leclubdesjouets.fr	
date	05/11/2011 8:49	
objet	Votre commande du 2/11	

[voir l'en-tête complet](#)

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre méi pour la commande de 50 puzzles bois 120 pièces Petit Poucet, référence A5264. Nous sommes au regret de vous annoncer que nous sommes en rupture de stock. Le délai de réapprovisionnement est d'un mois. Veuillez nous excuser pour ce désagrément.

Salutations.

L'assistante, CLEMENTONI
Zona industriale FONTENOCE
RECANATI (MC)
Italie
800-012316

☐ marquer comme non lu

Doc 6 Fax reçu de JURA JOUETS

TÉLÉCOPIÉ

12 novembre 2011

DE	À
 JURA JOUETS Route de Lons-le-Saunier 39200 SAINT-CLAUDE RCS Lons-le-Saunier 43448137000014 Tél. : 03 84 45 46 47 Fax : 03 84 45 46 47 Mél : contact@jurajouets.com www.jurajouets.com	Monsieur CARRAGET LE CLUB DES JOUETS 25 rue des Lilas 34500 BEZIERS Fax 04 67 35 48 67




MESSAGE

Vous avez lancé un appel d'offres pour la fourniture de 50 puzzles en bois de 120 pièces.

Nous avons le plaisir de vous adresser la proposition commerciale suivante :

Quantité : 50	Prix unitaire : 19,90 € HT	Montant : 995,00 € HT
TVA au taux normal		Livraison par route sous 8 jours
Remise de 10 % pour la 1 ^{re} commande		Port : 20 € HT
Paiement par virement dès réception de la facture.		
Cordialement.		
Aline, assistante commerciale.		

Doc 7 Courriel reçu de THEVENOD

de	a.thevenod@sfr.fr	
à	j.carraget@leclubdesjouets.fr	
date	12/11/201N 8 :03	
objet	Votre appel d'offres puzzles	

voir l'en-tête complet ▾

Monsieur,

Vous trouverez ci-dessous le prix, les conditions de livraison et de paiement pour le produit demandé.

Le prix est donné HT et reste valable un mois.

50 puzzles en bois 120 pièces. Montant : 1 075 €.

Franco de port.

Délai de livraison : 48 heures.

Paiement à 30 jours par virement.

Escompte de 2 % si paiement comptant.

Salutations.

THEVENOD EURL
3 route Malignat
39360 MOLINGES

☐ marquer comme non lu

Doc 8 Fax reçu de JP COSTA

Télécopie

À l'attention de :

Monsieur CARRAGET

De :

JP COSTA


COSTA
SARL

COSTA SARL
36 route de Cousance
39190 BEAUFORT
RCS 56209277500039

Télécopie : 03 85 84 19 19

Téléphone : 03 84 25 19 18

Objet : V/appel d'offres

Date : 12 novembre 201N

Message :

Veuillez trouver nos conditions commerciales pour la fourniture de 50 puzzles en bois 120 pièces :

Prix unitaire HT : 22 €

Remise de 5 %

Transport HT : 22 €

Livraison sous huitaine

TVA au taux normal

Paiement à réception de la facture.

Tarif valable 1 mois.

Doc 9 Courriel reçu de Gioco in legno distribuciones

de	pedidos@giocoojuquetes.com	ajouter à mes contacts appeler créer une alerte SMS
à	j.carraget@leclubdesjouets.fr	
date	12/11/201N 9:14	
objet	Appel d'offres puzzles en bois	
voir l'en-tête complet ▾		
<p>Monsieur,</p> <p>Nous vous proposons 50 puzzles en bois 120 pièces au prix de 1 050 €. Livraison dans les 8 jours. Port : 40 €. Paiement à 30 jours de facturation par virement.</p> <p>Cordialement.</p> <p>GIOCO IN LEGNO DISTRIBUCIONES, SL Francisco Moreno Usedo 18 Bajo 46021 Valencia ESPAGNE Tel. : +34 609 48 77 56 Fax : +34 963 26 08 10</p>		
<input type="checkbox"/> marquer comme non lu		

Annexe C Tableau d'analyse des offres reçues

Éléments	JURA JOUETS	THEVENOD	COSTA	GIOCO
Quantité	50	50	50	50
Prix unitaire HT	19,90	21,50	22,00	21,00
Montant brut HT	995,00	1 075,00	1 100,00	1 050,00
Réduction commerciale	99,50		55,00	
Transport	20,00	Franco	22,00	40,00
Montant net	915,50	1 075,00	1 067,00	1 090,00
Délai de livraison	8 jours	48 heures	8 jours	8 jours
Conditions de paiement	À réception par virement	30 jours par virement	À réception de la facture	30 jours par virement
Choix du fournisseur	JURA JOUETS			

Activité 3 → Sélectionner un fournisseur et passer une commande

Nous sommes le 13 novembre. À partir du tableau d'analyse des offres que vous venez de compléter, M. CARRAGET vous demande de sélectionner un fournisseur répondant aux critères définis préalablement, puis de passer la commande.

4 Sélectionnez un fournisseur (**Doc 10** , dernière ligne de **Annexe C** , p. 31).

5 Passez la commande (**Docs 10** et **11** , **Annexe D**).

Doc 10 Note pour la sélection d'un fournisseur

Le club des Jouets

NOTE

Sélectionnez un fournisseur pour la fourniture de 50 puzzles en bois 120 pièces, sachant que nous privilégions l'offre la plus avantageuse financièrement !

J. CARRAGET

Doc 11 Courriel de J. CARRAGET

de	j.carraget@leclubdesjouets.fr	
à	stagiaire@leclubdesjouets.fr	
date	13/11/201N 14 :05	
objet	Confirmation choix du fournisseur	

[voir l'en-tête complet](#) ▼

Je viens de prendre connaissance de votre choix d'un fournisseur pour le réapprovisionnement de 50 puzzles en bois 120 pièces.

Je valide votre choix du fournisseur Jura Jouets.

Je vous laisse le soin de préparer la commande par courrier que je signerai en fin de journée.

J. CARRAGET

Annexe D

Courrier à envoyer au fournisseur

Le club des jouets

25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 ☎ 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

JURA JOUETS
Route de Lons-le-Saunier
39200 SAINT-CLAUDE

Béziers,
le 13 novembre 201N

Objet :
Commande

Messieurs,

Vous avez bien voulu répondre à notre appel d'offres pour la fourniture de 50 puzzles en bois de 120 pièces.

Votre offre a été retenue. Aussi, je vous commande ces 50 puzzles aux conditions suivantes :

Prix unitaire : 19,90 € HT
Port : 20 €
Remise de 10 %
Livraison dans les 8 jours
Paiement à réception de la facture par virement.

Je vous prie d'agréer, Messieurs, mes salutations distinguées.

Le responsable des achats
J. CARRAGET

SARL au capital de 82 000 € - RCS B 334415210 BEZIERS - NII FR 02 332415210

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P.
	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :	
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée
	<input type="checkbox"/> Situation simulée	

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Participation à la gestion administrative de la prospection

Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers

Situations

- 1.2.1 – Participation à la gestion administrative de la prospection
- 1.2.2 – Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers

Environnement technologique

- Traitement de texte
- Tableur
- PGI
- Messagerie électronique

Complexités

- Élaboration d'un fichier prospect
- Suivi d'une prospection
- Prospection vers UE/hors UE
- Relations avec des clients UE/hors UE

Durée
2 heures

Aléas

- Demande d'informations complémentaires de la part de prospects
- Informations incertaines sur un client

Mise en situation

Pour une entreprise, le client est souvent au cœur de la réflexion (analyse de besoin, taux de satisfaction...). Ce sont les commerciaux qui sont les premiers recenseurs d'informations, mais aussi les acteurs du développement de nouveaux marchés. Les phases de prospection et de fidélisation sont donc des axes importants de la politique commerciale de l'entreprise.

Nous sommes le 16 novembre. Vous travaillez avec M. Guilhem MARCHAL. Il vous demande de l'assister dans la mise à jour du fichier des prospects qu'il a constitué. Son projet est d'envoyer un courrier à chaque client potentiel afin de faire connaître les produits de la société.

Dans ce dossier, vous aurez à traiter les activités suivantes :

Activité 1 ➡ Participer à des opérations de prospection

Activité 2 ➡ Mettre à jour le fichier des clients

Activité 3 ➡ Répondre à un appel d'offres en anglais

Activité 1

Participer à des opérations de prospection

M. MARCHAL a commencé la saisie des données pour son fichier « Prospects » qu'il tient sur le PGI. Il vous demande de rechercher les ludothèques de l'Aude, département limitrophe dans lequel il voudrait que la société gagne des parts de marché. Une fois la mise à jour du fichier réalisée, vous saisissez le courrier qu'il a rédigé.



1 Recherchez sur Internet les ludothèques du département de l'Aude et complétez le tableau des prospects (**Doc 1** et **Annexe A**).



2 Saisissez les ludothèques de l'Aude sur le PGI.



3 Présentez le courrier à adresser aux prospects puis envoyez la lettre finalisée (**Doc 2**).

Doc 1 Mél de M. MARCHAL

Envoyer

De : guilhem-marchal.clubjouets@orange.fr

À : stagiaire.clubjouets@orange.fr

Cc :

Cc :

Objet : Fichier prospects 201N

Bonjour,

Concernant le travail de mise à jour des prospects, je vous donne le tableau des prospects que j'ai réalisé.

Je vous demanderais de bien vouloir le compléter à l'aide des adresses de ludothèques de l'Aude que vous aurez trouvées. Vous les saisissez ensuite sur le PGI.

J'ai laissé sur votre bureau le brouillon de mon courrier à envoyer à tous les prospects. Comme convenu, vous voudrez bien saisir cette lettre sur le traitement de texte. Je me chargerai du publipostage.

Vous m'enverrez par mél les 2 fichiers : le fichier « prospects » mis à jour ainsi que le courrier.

Merci de votre aide.
Bien cordialement,

Annexe A Tableau des prospects

Liste des prospects du département de l'AUDE

Nom	Adresse	CP Ville	Téléphone Fax	Courriel	Catégorie
Ludothèque	Rue Ste Marie	11190	04 68 69 52 90		Ludothèque
		COUIZA			
Ludule	Rue de la Poste	11200	04 68 70 38 87		Ludothèque
		CRUSCADES			
Ludothèque	Place du Forum	11200	04 68 41 49 75		Ludothèque
		NARBONNE			

Doc 2 Brouillon du courrier à adresser aux prospects

Le Club des Jouets

25 rue des Lilas

34500 BÉZIERS

☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 48 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>**Le club des jouets**

<NOM PROSPECT>

<ADRESSE>

<CP> <VILLE>

Vos réf. :

Nos réf. :

Béziers,

Le 16 novembre 201N

Objet :

P.J. Annexe : notre mini catalogue

Messieurs,

C'est la fin de l'année, nous savons que c'est une période de préparation très importante et très intense pour vous. Il ne faut pas se tromper dans le choix des jeux et jouets à proposer aux jeunes enfants dont vous vous occupez.

C'est la raison pour laquelle nous pouvons être à vos côtés. En effet, nous vous proposons toute une gamme de jeux éducatifs et de jouets en bois que nous créons pour les tout-petits jusqu'aux adolescents.

Nous attirons particulièrement votre attention sur les jouets en bois. Les modèles que nous proposons sont l'œuvre de nos créateurs-concepteurs. Nous concevons les jouets dans nos locaux et les faisons fabriquer par des partenaires situés près de nos bureaux. Les matériaux entrant dans la fabrication de nos produits sont issus de notre région, ce qui a fait de nous les derniers lauréats de l'entreprise éco-citoyenne du Languedoc-Roussillon.

Pour vous faire connaître nos produits éducatifs et ludiques, nous joignons à ce courrier un mini catalogue qui vous permettra d'apprécier l'étendue de notre offre.

Bien évidemment, nous vous invitons à contacter notre équipe commerciale qui se fera un plaisir de vous faire bénéficier de la meilleure offre.

Nous sommes sûrs que vous ne serez pas insensibles à nos jouets et jeux pour le bien des jeunes de votre commune.

Nous espérons que nous pourrions collaborer dans un avenir prochain.

Nous vous prions de croire, Messieurs, en l'assurance de nos salutations distinguées.

M. Guilhem MARCHAL
Relations commerciales

Activité 2 Mettre à jour le fichier des clients

M. Julien LESAGE vous remet des documents concernant de nouveaux clients qu'il a trouvés. La mise à jour doit se faire directement sur le PGI.



- 4 Mettez à jour la table des clients à l'aide des documents transmis par M. LESAGE (**Doc 3**).

Doc 3 Nouveaux clients



SIM SARL
Société Industrielle de Métallurgie

M. Alain PORTAL
Directeur des Ressources humaines
132 avenue Jean FOUCAULT – 34500 BÉZIERS
Téléphone (033) 04 67 11 62 36
alain.portal@sim.com

MESSAGE

Destiné à : Julien LESAGE
Reçu le : 13/11/N à : 10 h 45
De : ☒ M. ☐ Mme Pélissier Stéphane
Société : Foyer rural de Lignan sur Orb
Téléphone : 04/67/49/97/54
☒ A téléphoné ☐ est venu vous voir ☐ rappellera
☐ Veuillez rappeler ☐ désire vous voir ☐ URGENT

Objet : Commande jeux éducatifs

M. PÉLISSIER a confirmé sa commande de jeux éducatifs selon votre devis n°10/056. Voici les coordonnées de facturation :
Foyer rural de Lignan-sur-Orb
2 avenue d'Ingarrigues - 34490 Lignan-sur-Orb
Tél. : 04 67 49 97 54

Delphine

TÉLÉCOPIE

Date : 13/11/201N	Nbre de pages : 2
À : M. LESAGE (Club des jouets)	De : Médiathèque St-Pargoire
N° télécopie : 04 67 35 48 67	
Objet : Confirmation de commande	

Monsieur,

Suite à notre appel téléphonique de ce jour, nous vous confirmons la demande de jouets en bois dont vous trouverez le bon de commande signé par nos soins en PJ.

Nous vous communiquons nos coordonnées :
Médiathèque de St-Pargoire
7 rue du Château
34230 ST-PARGOIRE
Tél : 04 67 90 16 79
Contact : Mme Christine DORDAN

Merci de prendre RDV pour la livraison.

Cordialement,
C. DORDAN

FICHE CONTACT PROSPECT

Nom société :	Sté KP1	Date contact :	10/10/201N
Personne à contacter :	Mme CARPENNES Corinne	Secrétaire juridique	
Adresse :	Route de St-Pons	CP - Ville :	34600 BÉDARIEUX
Téléphone :	04/ 67/ 96/ 54/ 26	Télécopie :	04/ 67/ 96/ 87/ 66
Adresse mél :	corinne.carpennes@pk1.com		

À CONTACTER

x Rendez-vous - Date : 14/11	x Courrier - Date : 15/10	x Téléphone - Date : 10/10	o Mél - Date :
------------------------------	---------------------------	----------------------------	----------------

Notre livreur Alexis GARDES n'a pas pu assurer la livraison de notre client la Médiathèque de SÉRIGNAN, l'adresse sur le bon de livraison étant erronée.



5 Recherchez l'adresse exacte du client et actualisez son compte dans le PGI (Annexe B).

6 Préparez la fiche téléphonique pour proposer au client un nouveau rendez-vous à l'aide du message que vous a laissé M. LESAGE (Doc 4, Annexe C).

Annexe B Fiche du client Médiathèque de Sérignan

FICHE CLIENT			
Nom société :	Médiathèque de Sérignan	N° Compte :	C3MEDISER
Personne à contacter :	Mme Kelly PONS	Directrice	
Adresse :	16 rue des petits carabes 146 avenue de la Plage	CP - Ville :	34410 SÉRIGNAN
Téléphone :	04/ 67/ 30/ 80/ 76 04 67 39 57 50	Télécopie :	04/ 67/ 30/ 80/ 76
Adresse mél :	kelly.pons@mairie-serignan.fr		
Condition de paiement :	Virement à 30 jours		

Doc 4 Message de M. LESAGE

Le club des Jouets		MESSAGE	
Destiné à :	Stagiaire		
Reçu le :	16/11/N	à :	14 h 30
De :	<input checked="" type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme Julien Lesage		
Société :			
Téléphone :	/ / / /		
<input type="checkbox"/> A téléphoné	<input type="checkbox"/> est venu vous voir	<input type="checkbox"/> rappellera	<input type="checkbox"/> Veuillez rappeler
<input type="checkbox"/> désire vous voir	<input checked="" type="checkbox"/> URGENT		
Objet : Livraison Lou Pitchounet			
<p>À la suite du problème de livraison qu'a rencontré Alexis, veuillez téléphoner au client pour lui proposer un nouveau rendez-vous pour la livraison.</p> <p>J'ai vu avec Alexis, il y a un créneau de libre ce vendredi entre 14 h et 16 h.</p> <p>Merci.</p> <p>Julien LESAGE</p>			

Annexe C Fiche d'appel téléphonique

FICHE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Date de l'appel : 16/11/201N	Heure : 10 h 30
Personne à contacter : Mme Kelly PONS	
Entreprise : Médiathèque de Sérignan	N° de tél : 04 67 39 57 50
Service :	
Objet de l'appel : RDV pour nouvelle livraison	
PLAN DE L'ENTRETIEN	
<p>Prise de contact : Bonjour, c'est la société Le Club des jouets de Béziers. Je voudrais parler avec Mme PONS, s'il vous plaît.</p> <p>Développement : Nous n'avons pas pu livrer votre commande car l'adresse figurant sur le BL était fausse. Veuillez nous excuser pour ce contretemps.</p> <p>Je vous appelle pour prendre un RDV pour une nouvelle livraison. Notre livreur a un créneau disponible ce vendredi de 14 h à 16 h. Pouvez-vous me dire si cela vous convient ou, sinon, quels seraient le jour et l'heure que vous préféreriez ?</p> <p>Pourriez-vous me confirmer que votre adresse est bien : 146 avenue de la Plage à Sérignan ?</p> <p>Prise de congé : Excusez-nous une nouvelle fois pour cet imprévu. Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir.</p>	

Activité 3 → Répondre à un appel d'offres en anglais

M. Guilhem MARCHAL a été contacté par mél par la société anglaise FOX, déjà cliente, qui désire connaître l'offre de notre entreprise pour la vente de jouets en bois. M. MARCHAL a établi le devis mais vous demande de l'aider dans la rédaction du courrier, car ses connaissances de l'anglais sont très rudimentaires. Il a mis à votre disposition un mode opératoire de l'outil de traduction du site de Google.



- 7 À partir du brouillon du courriel de M. MARCHAL, proposez une version anglaise de la lettre et transmettez-la à M. MARCHAL pour contrôle (Docs 5 et 6, Annexe D).

Doc 5 Brouillon du courriel à traduire

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre courriel concernant votre demande de prix pour des jouets en bois.

Nous vous joignons notre catalogue qui vous renseignera sur les caractéristiques des produits que vous recherchez. De plus, nous tenons à vous apporter quelques précisions :

- ✓ Nous accordons une remise de 5 % lors d'une première commande.
- ✓ Une remise supplémentaire de 3 % vous sera octroyée dans le cas d'une commande de 10 articles et plus.
- ✓ Les frais de livraison vous seront offerts si le montant de votre commande dépasse 500 € HT.

Nous espérons que nos conditions de vente vous satisferont.

Nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Très cordialement.

GM

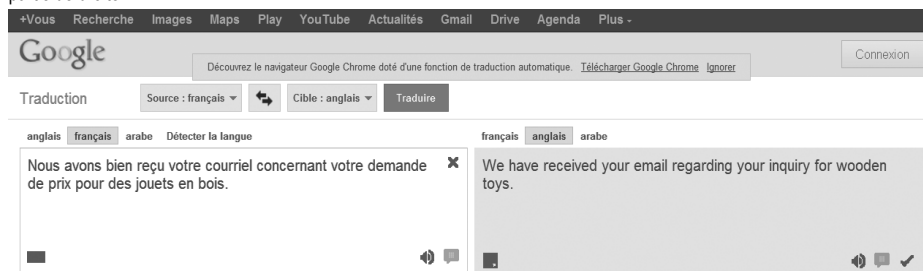
Doc 6 Mode opératoire de Google Traduction

Allez sur le site <http://www.google.fr>

Puis dans l'onglet [Plus], sélectionnez [Traduction]

Sélectionnez la langue source (ici le français) et la langue dans laquelle vous voulez que le texte soit traduit (ici l'anglais).

Saisissez le texte ou faites un « copier-coller » dans le cadre de gauche et la traduction se fait automatiquement dans la partie de droite.



Une fois la traduction achevée, vous pourrez faire un copier-coller dans votre logiciel de traitement de texte.

Attention toutefois, car certaines traductions ne sont pas toujours exactes. Il s'agit d'un outil d'aide à la traduction.

Il existe d'autres sites de traduction : reverso, sysranet, lexilogos, sylang...

Annexe D Lettre à adresser à la société FOX

Le Club des jouets

25 rue des Lilas

34500 BÉZIERS

☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 48 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>**Le club des jouets**Société FOX
M. RIXTON
188 Regent StreetLONDON W1B 5BT
ENGLANDBéziers,
November 16 201N**Subject :** Answer to your request

Attachment : our catalog

Sir,

We have received your email regarding your inquiry for wooden toys.

Please find enclosed our catalog. In addition, we would like to clarify a few things :

We will grant a 5 % discount of on first order.

An additional 3 % will be granted in the case of an order of 10 items or more.

The shipping will be offered if your order amount is over 500 €.

We hope that our sales conditions will satisfy you.

We are at your disposal for any further information.

Sincerely,

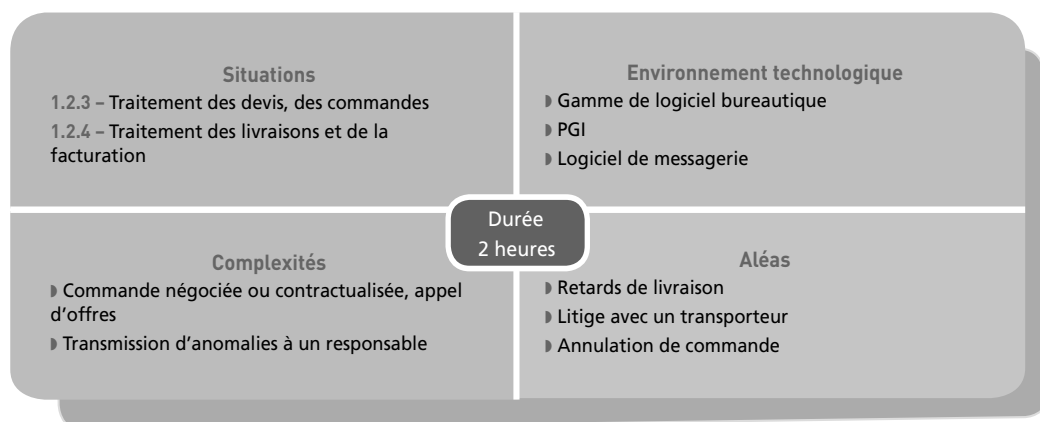
M. Guilhem MARCHAL
Relations commerciales

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P.
	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :	
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée
	<input type="checkbox"/> Situation simulée	

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Traitement des devis, des commandes Traitement des livraisons et de la facturation



Mise en situation

La procédure administrative de gestion des ventes est une phase très importante pour une entreprise. En effet, la moindre erreur de saisie de quantité, d'adresse de livraison, de client peut avoir des incidences sur les relations d'une entreprise avec sa clientèle. C'est pourquoi tous les salariés doivent accorder la plus grande attention à cette tâche.

Après avoir réalisé des activités au pôle Achats et Logistique et travaillé sur la prospection de nouveaux clients avec M. MARCHAL, Mme DELBOSC vous affecte provisoirement au pôle Commercial pour vous familiariser avec l'ensemble du processus, de la commande au règlement client. Vous êtes sous la responsabilité de Julie COSTES. Nous sommes le 20 novembre et vous aurez à :

Activité 1 ➔ Traiter des commandes clients

Activité 2 ➔ Traiter des bons de livraison et la facturation

Activité 3 ➔ Traiter une rupture de stock

Activité 1 ➔ Traiter des commandes clients

Julie COSTES a en charge le traitement des commandes clients. Vous êtes affecté à son service pour l'aider dans cette tâche. Elle vous remet le dossier des commandes reçues des clients, certaines sont à traiter ce jour, 20 novembre. Mlle COSTES vous communique la procédure de traitement des opérations de ventes. Elle vous confirme que les stocks sont suffisants pour les produits commandés.

1 Établissez les bons de préparation des commandes (**Docs 1** et **2**, **Annexe A**).



2 Saisissez les bons de commande sur le PGI.

Doc 1 Commandes reçues des clients**LIVRAISON**

À : Club des jouets

De Mairie de Sérignan

Télécopie : 04 67 32 60 91

Nombre de pages : 1

Téléphone : 04 67 32 60 90

Date : 17 novembre 201N

Objet : Commande

Cc :

Nous vous commandons les références suivantes :

- 2 toiles 60 x 40 – réf. A5672
- 3 sets peinture « Animaux » - réf. A 5673
- 3 boîtes coloriage « Fantaisie » - réf. A5674

Merci pour votre livraison le plus tôt possible.

Cordialement.

Martine DISSY

DESTINATAIRE

Mlle COSTES

Date : 19 novembre 201N

Heure : 18 h

PENDANT QUE VOUS ÉTIEZ ABSENT

Mme DELPAS

Société Ludothèque de Pézenas

N° de téléphone : 04 67 98 31 04

A téléphoné ☒

Désire vous voir ☐

Rappellera ☐

☐ Est venu vous voir

☐ Veuillez le rappeler

☒ URGENT

Message : Commande de jeux

– 12 jeux des grenouilles + 4 SOS Ouisiti

– Livraison rapide

Message pris par : Guilhem MARCHAL

Doc 1 (suite) Commandes reçues des clients

Envoyer

De : delphine.darrel@cazouls.net

À : leclubdesjouets@orange.fr

Cc :

Cc :

Objet : Commande jeux

Bonjour,

Comme convenu avec M. MARCHAL, je vous adresse notre commande n° 11/21 concernant les jeux suivants :

- 3 « Chercher les différences » – réf. A8238
- 4 « Elefun » – réf. A8233
- 4 « Le Chapeau magique » – réf. A8243

Nous vous remercions pour une livraison maximum en fin de semaine.

Cordialement,
Delphine DARREL
Responsable animation – Mairie de Cazouls-les-Béziers



BON DE COMMANDE

Association loi 1901
23 rue Ernest Michel
34000 MONTPELLIER
Téléphone : 04 67 66 83 45
Mél : asso-tempusludorum@free.fr

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la correspondance annexe, les papiers de livraison et les factures :
NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : 56

À :
Le Club des jouets
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
04 67 35 42 88

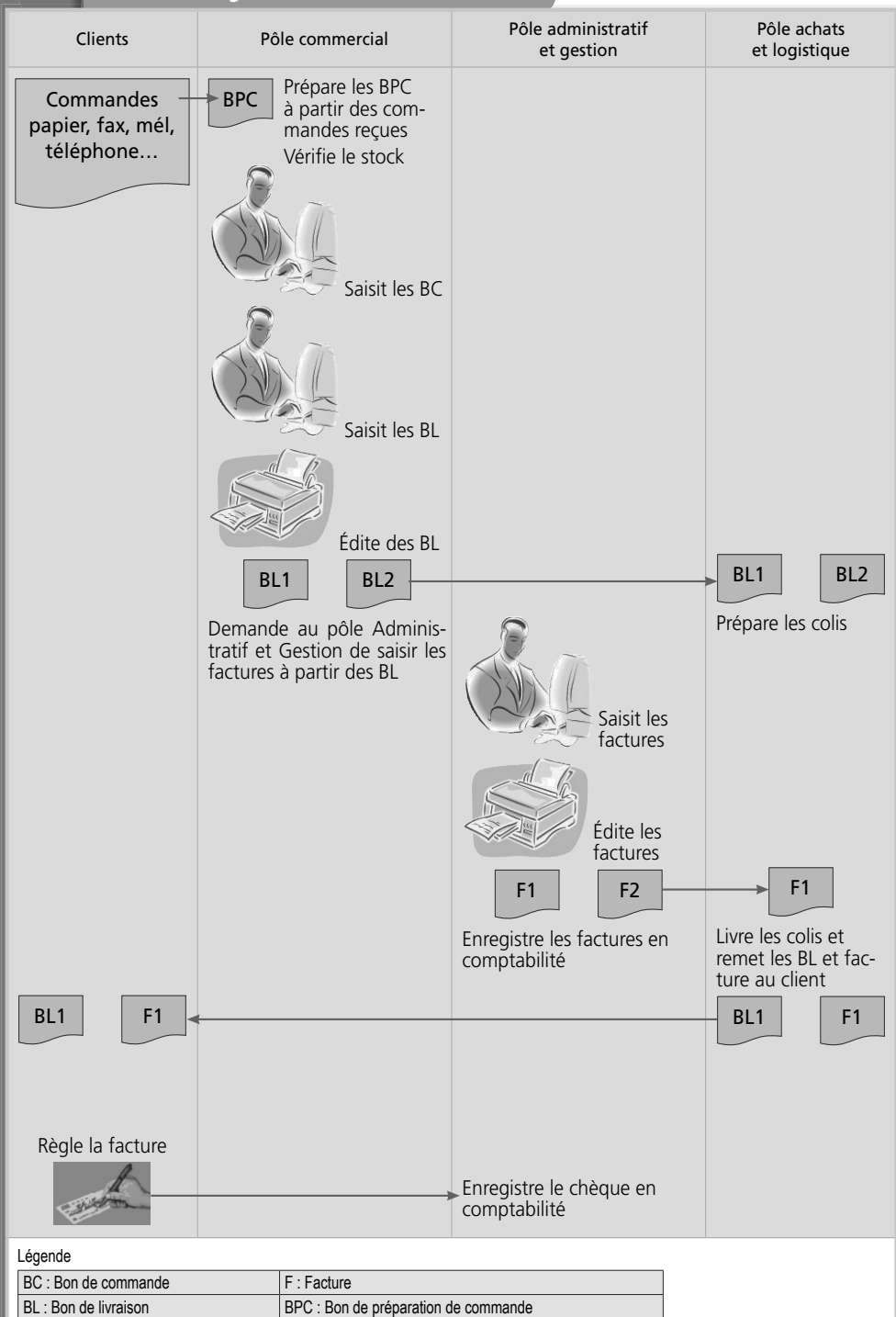
EXPÉDIER À :
M. TALLEC Marcel
Association Tempus Ludorum
8 rue Meyrueis
34000 MONTPELLIER

DATE DU BON DE COMMANDE :	DEMANDEUR	EXPÉDIÉ PAR	TRANSPORT	CONDITIONS
19/11/N	Marcel TALLEC	Vos soins	Franco de port	Chèque à 30 jours

QTÉ	RÉF.	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	TOTAL
5	A3361	Papier crépon	3,20	16,00
3	A4524	Cordon noir 10 m	4,20	12,60
3	A4525	Fil de fer – bijoux 50 m	1,65	4,95
4	A4522	Accessoires collier à monter	7,45	29,80

TOTAL 63,35 €

Doc 2 Procédure de gestion des ventes informatisée



Annexe A Bons de préparation

Le club des Jouets

Le Club des jouets

BON DE PRÉPARATION DE COMMANDE

N° : 463 Date : 20/11/ 201N

Client : Mairie de Sérignan

N° client : 411.....

Articles		
Réf.	Qté	Vérif. stock*
A5672	2	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A5673	3	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A5674	3	<input checked="" type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK

Nom et visa du préparateur

Stagiaire

*Cocher si stock suffisant

Saisie informatique

N° BC : S0001.....

Nom et visa de l'opérateur

Stagiaire

Le club des Jouets

Le Club des jouets

BON DE PRÉPARATION DE COMMANDE

N° : 464 Date : 20/11/ 201N

Client : Ludothèque de Pézénas

N° client : 411.....

Articles		
Réf.	Qté	Vérif. stock*
A8232	12	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A8234	4	<input checked="" type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK

Nom et visa du préparateur

Stagiaire

*Cocher si stock suffisant

Saisie informatique

N° BC : S0002.....

Nom et visa de l'opérateur

Stagiaire

Le club des Jouets

Le Club des jouets

BON DE PRÉPARATION DE COMMANDE

N° : 465 Date : 20/11/ 201N

Client : Mairie de Cazouls

N° client : 411.....

Articles		
Réf.	Qté	Vérif. stock*
A8238	3	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A8233	4	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A8243	4	<input checked="" type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK

Nom et visa du préparateur

Stagiaire

*Cocher si stock suffisant

Saisie informatique

N° BC : S0003.....

Nom et visa de l'opérateur

Stagiaire

Le club des Jouets

Le Club des jouets

BON DE PRÉPARATION DE COMMANDE

N° : 466 Date : 20/11/ 201N

Client : Assoc. Tempus. Ludorum

N° client : 411.....

Articles		
Réf.	Qté	Vérif. stock*
A3361	5	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A4524	3	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A4525	3	<input checked="" type="checkbox"/> OK
A4522	4	<input checked="" type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK
		<input type="checkbox"/> OK

Nom et visa du préparateur

Stagiaire

*Cocher si stock suffisant

Saisie informatique

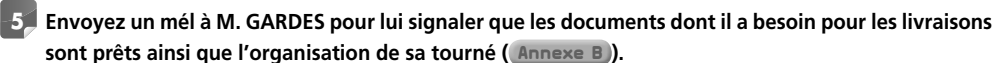
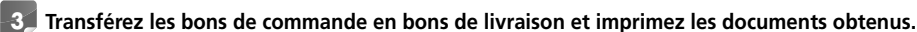
N° BC : S0004.....

Nom et visa de l'opérateur

Stagiaire

Traiter les bons de livraison et la facturation

Julie COSTES a contrôlé votre travail. Elle vous charge de lancer l'édition des bons de livraison et de la facturation. Elle vous demande aussi de proposer une organisation à M. GARDES pour sa tournée en partant du lieu de livraison le plus loin et en limitant le nombre de kilomètres.

**Annexe B** Mél à adresser à M. GARDES

De	stagiaire.clubjouets@orange.fr
À	alexis-gardes.clubjouets@orange.fr
Cc	
Cd	
Objet	Documents livraisons

Monsieur,


Les documents pour vos livraisons sont prêts et sont disponibles dans le bureau de Mme COSTES.

Je vous propose d'organiser ainsi votre tournée :

- 1- Association Tempus Ludorum-MONTELLIER.
- 2- Ludothèque de PÉZENAS.
- 3- Mairie de CAZOULS-LÉS-BÉZIERS
- 4- Mairie de SÉRIGNAN

Cordialement,

Stagiaire



Annexe C | Planigramme des commandes clients

PLANNING DE SUIVI DES COMMANDES CLIENTS

ANNÉE 201N

[illegible]

Légende :

- ↓ Date de commande
- Date de livraison
- Date de règlement

Activité 3 ➔ Traiter une rupture de stock

M. CARRAGET, responsable du pôle Achats et Logistique, vous a contacté par téléphone pour un retard de livraison d'un des fournisseurs. Ce retard a une incidence sur la commande du client « Le Paradis des jeux ». Il vous demande de transmettre l'information à Julie COSTES.

7 Rédigez un message informant Julie COSTES de ce contretemps (**Doc 3**, **Annexe D**).

Doc 3 Prise de notes d'un message téléphonique

Le club des Jouets

DESTINATAIRE

Julie COSTES

Date : 20 novembre 201N

Heure : 10 h15

PENDANT QUE VOUS ÉTIEZ ABSENT

M. CARRAGET

Société : Club des jouets

N° de téléphone

☒ A téléphoné

☐ est venu vous voir

☐ rappellera

☒ Veuillez rappeler

☐ désire vous voir

☒ URGENT

Message : Retard livraison

Fournisseur GIFT SUD retard pour notre cde car ils n'ont pas été livrés.

Du coup, notre client pas livré semaine prochaine non plus.

Qu'est-ce qu'on fait ?

Rappeler M. CARRAGET début aprem.

Message pris par : Stagiaire

Annexe D Message à adresser à Mlle COSTES

Envoyer

De : stagiaire.clubjouets@orange.fr

À : julie-costes.clubjouets@orange.fr

Cc :

Cc :

Objet : Retard livraison

Madame,

M. CARRAGET m'a signalé que le fournisseur GIFT SUD ne pourra pas nous livrer dans les temps, car l'entreprise n'a pas reçu les marchandises.

De ce fait, nous ne pourrions pas livrer notre client.

M. CARRAGET vous demande de le contacter en début d'après-midi pour savoir quelle serait la marche à suivre.

Cordialement,

Stagiaire

Mlle COSTES a bien pris note de votre courriel et vous demande de préparer les éléments de réponse pour traiter le dossier.

- 8 Complétez la fiche d'appel téléphonique à partir des éléments fournis par Julie COSTES (Doc 4, Annexe E).

Doc 4 Courriel reçu de Mlle COSTES

De : julie-costes.clubjouets@orange.fr
 À : stagiaire.clubjouets@orange.fr
 Cc :
 Cj :
 Objet : Re : Retard de livraison

Bonjour,

Merci pour votre message. J'ai contacté M. CARRAGET.
 Pouvez-vous appeler la personne du Paradis des jeux pour lui signaler que nous aurons un contretemps dans notre livraison et que celle-ci se fera la semaine 48. Vous lui direz que nous sommes désolés mais, comme nous sommes tributaires de notre fournisseur, nous ne pouvons satisfaire leur commande dans les délais prévus. De ce fait, nous leur accorderons une remise de 10 % sur la totalité de leur commande.
 Demandez-leur de confirmer leur accord pour une livraison semaine 48.
 Je vous remercie de votre aide.

Cordialement.
 Julie COSTES – Pôle commercial

Annexe E Fiche de préparation d'appel téléphonique

FICHE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date de l'appel : 20/11/2011N	Heure : 15 h 30
Personne à contacter : M. Diallo Entreprise : Le Paradis des jeux Service : Achats	N° de tél : 04 67 35 69 74
Objet de l'appel : Retard pour notre livraison	

PLAN DE L'ENTRETIEN

Prise de contact : Bonjour, c'est la société Le Club des jouets. Je voudrais parler à M. DIALLO du service des Achats, s'il vous plaît.

Développement : Je vous appelle pour vous signaler que nous ne pourrons pas livrer votre commande à cause d'un problème avec notre fournisseur. Nous pourrons vous faire parvenir vos articles au cours de la semaine 48.

En dédommagement, nous vous accordons une remise de 10 % sur la totalité de votre commande.

La livraison en semaine 48 vous convient-elle ?

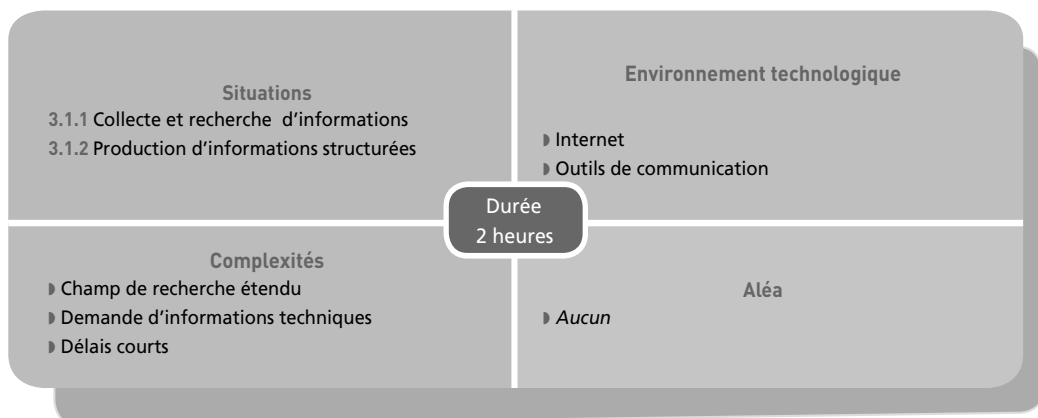
Prise de congé : Je vous remercie de votre compréhension et vous souhaite une bonne journée.

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration
Situation réalisée <input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P. <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
Contexte <input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée <input type="checkbox"/> Situation simulée

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Collecte et recherche d'informations



Mise en situation

Le Club des jouets a fondé son image de marque sur le respect de l'environnement, l'utilisation de matériaux nobles et naturels. Son expansion passe par une bonne communication sur ces aspects. Cet objectif nécessite d'être à l'écoute de sa clientèle, de pouvoir s'adapter à ses besoins tout en veillant à respecter la réglementation en vigueur. L'utilisation des technologies numériques pourraient également améliorer son savoir-faire.

Aujourd'hui, 22 novembre 201N, vous êtes affectée au service consommateur, sous la responsabilité de Julie Costes, commerciale.

Dans le cadre de votre mission, vous devrez :

Activité 1 ➡ Collecter des informations sur Internet

Activité 2 ➡ Produire un document d'informations structurées

Activité 3 ➡ Organiser une veille informationnelle

Activité 1 Collecter des informations sur Internet

En réunion toute la matinée du 22 novembre, Julie Costes vous demande d'assurer la permanence téléphonique et de lui rendre compte des éventuels appels reçus.

- 1 Informez par mél Julie Costes de l'appel téléphonique reçu d'une cliente, Mme Cauzat (Doc 1, Annexe A).

Doc 1 Appel téléphonique



Stagiaire : Le Club des jouets, bonjour.

Correspondante : Bonjour, une amie m'a indiqué que vous fabriquez des jouets en bois naturels et je souhaiterais avoir des renseignements sur la qualité de vos produits.

Stagiaire : Oui, bien sûr. Que souhaitez-vous savoir ?

Correspondante : En fait, j'ai trois enfants en bas âge et ils sont allergiques aux jouets en plastique composés de produits chimiques de synthèse. Vos jouets contiennent-ils aussi des produits additifs nocifs, tels que du formaldéhyde, une substance cancérigène et irritante pour les voies respiratoires et les muqueuses, ou bien du phtalates ?

Stagiaire : Non, tous nos produits sont en bois naturel sans produits chimiques. Je peux vous envoyer une documentation complète vous permettant de découvrir notre charte de qualité.

Correspondante : Oui, volontiers. En revanche, c'est assez urgent, car je souhaiterais commander des jouets pour Noël.

Stagiaire : Puis-je avoir vos coordonnées, s'il vous plaît ?

Correspondante : Madame CAUZAT Maurine 12 rue des Carignans 34500 BÉZIERES Tél. : 01 45 45 18 24.

Stagiaire : Je vous remercie et je ne manquerai pas de traiter votre demande rapidement. Au revoir Madame.

Correspondante : Je vous remercie. Au revoir.



Annexe A Courriel adressé à Mme Coste



Activité 2 → Produire un document d'informations structurées

Julie COSTES ayant pris connaissance de votre courriel vous informe que la charte des engagements qualité de l'entreprise n'est qu'au stade de l'ébauche. Quelques informations manquent pour finaliser le document. Mme COSTES vous demande d'effectuer une recherche sur Internet afin de finaliser la charte de qualité à l'intention de la clientèle.



- 2 Pour vous aider dans cette tâche, elle vous a laissé un modèle annoté sur votre bureau (Docs 2 et 3, Annexe B).

Doc 2 Réponse de Julie COSTES

Le club des jouets

De : COSTE Julie

Date : 22/11/201N

A : la stagiaire

Objet : charte de qualité/Mme Cauzat

Bonjour,

Je viens de prendre connaissance de votre courriel. Toutes les questions commerciales doivent être traitées le plus rapidement possible. Pouvez-vous mettre en forme la charte de qualité à envoyer à la cliente. J'ai fait déposer sur votre bureau un modèle que j'ai annoté et qui vous guidera.

N'hésitez pas à le compléter par des petits conseils pratiques qui lui permettront de guider son choix au mieux (jouet en bois et peintures). Vous trouverez ces informations sur Internet : le guide jouets de WECF.

Informez dans la journée la cliente que nous traitons sa demande et que le courrier y répondant sera posté ce jour. Merci

Doc 3 Charte de qualité annotée par J. Coste

Présenter cette charte de façon claire et attractive

Charte engagements qualité et service] Centrer en majuscules

Trouver un logo

I – l'engagement qualité] Harmoniser les ~~titres~~ titres

De conception française, ts ns produits sont pensés pour s'adapter à l'usage des enfants. Ns ns efforçons d'utiliser des matériaux de qualité et d'apporter un gd soin aux finitions

II – engagement environnemental

Ns développons une gamme de produits respectueux de l'environnement en utilisant des matériaux naturels comme le bois massif, type hêtre ou pin ; le bois FSC ou bois labellisé PEFC issu d'une forêt correctement gérée. Faire des recherches sur ces siges → les réécrire dans leur intégralité

III – l'engagement sécurité

Ts nos produits sont contrôlés et sont conformes aux normes de sécurité en vigueur (EN 71-3). Les peintures, vernis sont sans plomb et non toxiques. L'enfant peut porter à sa bouche un jouet sans risque pour sa santé.

Expliquer brièvement.

Nous nous efforçons de réduire l'impact environnemental à toutes les étapes de production.

→ Donner qq conseils pour bien choisir les produits (sous forme de tableau par exemple).

→ Terminer en donnant la possibilité aux consommateurs de nous joindre par téléphone ou par courrier (adresse).

Annexe B Chartre de qualité et service

Le club des jouets

25 Rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88



CHARTRE DE QUALITE ET SERVICE

I – Engagement qualité

De conception française, tous nos produits sont pensés pour s'adapter à l'usage des enfants. Nous nous efforçons d'utiliser des matériaux de qualité et d'apporter un grand soin aux finitions.

II – Engagement sécurité

Tous nos produits sont contrôlés et conformes aux normes de sécurité en vigueur (EN 71-3). Cette norme NF atteste qu'il n'y a pas de migration chimique en cas de contact direct d'une personne avec le produit. Les peintures, vernis sont sans plomb et non toxiques. L'enfant peut porter à sa bouche un jouet sans risque pour sa santé.

III – Engagement environnemental

Nous développons une gamme de produits respectueux de l'environnement en utilisant des matériaux naturels comme le bois massif, type hêtre ou pin ; le bois FSC (Forest Stewardship Council : écolabel qui assure que la production de bois a respecté des procédures garantissant la gestion durable des forêts) ou bois labellisé PEFC (Programme de reconnaissance des certifications forestières : il garantit au consommateur que le bois qu'il achète provient de forêts gérées durablement.) issu d'une forêt correctement gérée.

Nous nous efforçons de réduire l'impact environnemental à toutes les étapes de production.

Voici quelques conseils pratiques pour bien choisir nos produits :

JOUETS EN BOIS	CONSEILS
Puzzles, jeux de construction, maisons de poupées, autant de jouets en bois. Certains sont sans danger, comme ceux en bois brut, mais d'autres sont problématiques, notamment les jouets en contreplaqué qui contiennent des produits toxiques.	Choisissez des jouets en bois brut. Choisissez des jouets de préférence non vernis ou qui ont été lavés. Choisissez les labels FSC et PEFC pour les jouets en bois.
DESSIN ET COSMÉTIQUE	CONSEILS
Dans les feutres, la peinture, les pâtes à modeler, les peintures au doigt ou les kits cosmétiques, on peut trouver des traces de plomb et autres produits toxiques.	N'achetez pas de jouets parfumés. Préférez des produits avec des colorants alimentaires ou issus de plantes et sans conservateurs.

➤ N'hésitez pas à nous contacter :

☎ 04 67 35 42 88

☎ 04 67 35 48 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

✉ 25 rue des Lilas 34500 BEZIERS

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Votre charte de qualité a été validée par Julie COSTE, vous téléphonez à la cliente, Mme CAUZAT, pour l'informer du suivi de sa demande.

3. Votre appel téléphonique n'ayant pas abouti, vous laissez un message sur le répondeur téléphonique (**Annexes C** et **D**).

Annexe C

Préparation de l'appel téléphonique à Mme CAUZAT

Le club des jouets

FICHE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date de l'appel : 22/11/201N

Heure : 11 h

Personne à contacter : Mme CAUZAT

N° de tél : 01 45 45 18 24

Entreprise : Particulier

Service :

Message : Sa demande a été traitée. Recevra prochainement la documentation demandée.

Documents susceptibles d'être consultés :

Annexe D

Message déposé sur le répondeur téléphonique de Mme CAUZAT



Madame CAUZAT, Bonjour
Société Le Club des jouets à l'appareil. Je vous appelle pour vous informer que votre demande de documentation sur la qualité de nos produits vient d'être traitée. Vous recevrez prochainement notre charte qualité. N'hésitez pas à nous contacter pour tous renseignements. Je vous remercie. Je vous rappelle nos coordonnées : 04 67 35 42 88.
Bonne journée Madame, au revoir.



4. Adressez à présent le courrier accompagnant la charte de qualité à la cliente (**Annexe E**).

Annexe E lettre à en-tête

Le club des jouets

Le Club des jouets
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88

Mme CAUZAT Maurine

12 rue des Carignans

34500 BÉZIERS

Vos réf. :

Nos réf. :
JC

Béziers,
le 22 novembre 201N

Objet :
V/demande de renseignements

P.J. Annexe :
1 documentation

Madame,

Nous vous rappelons notre entretien téléphonique de ce matin concernant votre demande de renseignements sur la qualité de nos produits.

Vous trouverez ci-joint une documentation complète vous permettant de découvrir notre charte de qualité. Nous vous rappelons que tous nos produits sont en bois naturel et sans produits chimiques.

Nous vous remercions de votre attention et restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations dévouées.

Service consommateurs

J. COSTES

Activité 3 → Organiser une veille informationnelle

Le courrier de cette consommatrice a alerté Mme COSTE sur la nécessité de mettre en place une veille informationnelle hebdomadaire.

- 5 Après votre travail, elle vous demande de planifier sur Google un système d'alerte. Faites une impression écran de vos résultats (Doc 4, Annexe F).

Doc 4 Note de Julie Coste

Le club des Jouets

Ce courrier m'a fait réfléchir et je pense qu'il faut absolument que nous soyons tenus au courant de toutes nouvelles informations légales et réglementaires, ainsi que de toutes les nouvelles sur l'actualité environnementale qui pourraient nous permettre d'innover.

Dans ce sens, les alertes Google nous permettent d'être avertis lorsque de nouveaux résultats (correspondant aux termes que nous recherchons) sont publiés (Web, actualités, etc.). Il nous faut absolument appliquer ce système de veille informationnelle.

Allez sur Google et complétez le masque de création d'une alerte. Vous créerez, dans un premier temps, une alerte concernant la norme de fabrication de jouets.

Merci.
Julie

Annexe F Écran de saisie Google

+Vous Recherche Images Maps Play YouTube Actualités Gmail Drive Agenda Plus -

Google Connexion

Alertes

Requête de recherche : réglementation fabrication de jouets

Type de résultat : Tout

Fréquence : Une fois par semaine

Nombre de résultats : Seulement les meilleurs résultats

E-mail : leclubdesjouets@orange.fr

CRÉER L'ALERTE Gérer vos alertes

Aucun résultat récent pour votre requête de recherche. Voici un échantillon du type de résultats que vous obtiendrez.

Web 3 nouveaux résultats pour réglementation fabrication de jouets

Sécurité des jouets
EUROPA - Synthèses de la législation de l'UE - La sécurité des jouets est ... Tout jouet fabriqué conformément aux normes harmonisées est présumé conforme ... réglementaires et administratives des États membres relatives à la limitation de ...
europa.eu/legislation_summaries/consumers/.../121005_fr.htm

Le secteur économique du jouet | Direction générale de la ...
12 oct. 2012 ... Le marché du jouet en France en 2010 représentait environ 3 milliards ... La Franche-Comté, berceau historique de la fabrication de jouets, accueille ... La réglementation applicable aux jouets - La classification des jouets ...
www.dgcis.redressement-productif.gouv.fr/.../secteur-economi...

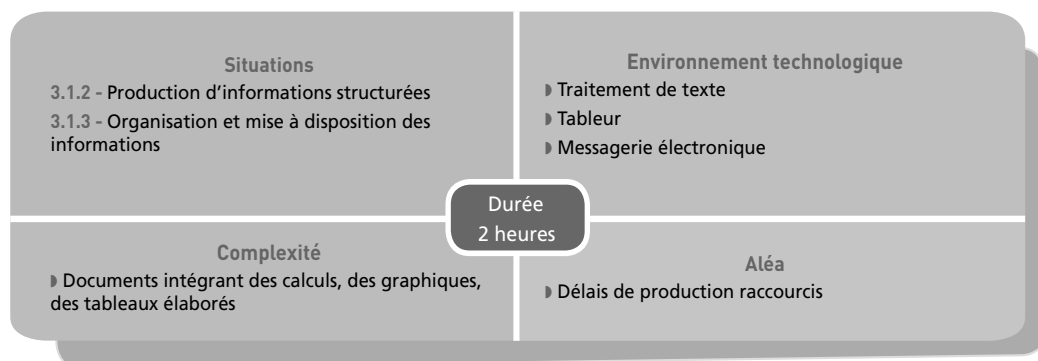
histoire(s) de jouer. Les normes européennes de sécurité pour les ...
10 janv. 2010 ... Si je n'imagine pas que les particuliers gardent dans un tiroir les coordonnées de tous les fabricants de jouets, j'invite les professionnels à le ...

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration
Situation réalisée <input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P. <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
Contexte <input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée <input type="checkbox"/> Situation simulée

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Production, organisation et mise à disposition d'informations structurées



Mise en situation

De la réunion quotidienne, de quelques minutes, au congrès qu'une entreprise tient tous les ans, de la réunion improvisée à la réunion soigneusement préparée, ce temps de travail et d'échange s'inscrit dans la vie de l'entreprise. Idéalement, elles font toutes l'objet d'une trace écrite sous forme de compte rendu.

En début de trimestre, la direction du Club des jouets réunit l'ensemble des responsables de service. Il s'agit de faire le point sur l'atteinte des objectifs, les temps forts du trimestre et d'aborder les questions d'ordre social, comme la préparation d'une fête de fin d'année au sein de l'entreprise.

Aujourd'hui 2 décembre 201N, la réunion trimestrielle vient de s'achever. Vous êtes affecté au pôle Direction, sous l'autorité de Mme DELBOSC, assistante.

À ce poste, vous devrez :

Activité 1 ➞ Exploiter une prise de notes

Activité 2 ➞ Présenter un modèle de compte rendu structuré

Activité 3 ➞ Diffuser le compte rendu de réunion aux participants

Activité 1 ➔ Exploiter une prise de notes

À l'exception de M. RAMIREZ, actuellement en formation, tous les responsables de service étaient présents à la réunion de ce jour, 2 décembre. Mme DELBOSC vous soumet les notes qu'elle a prises et vous demande de les organiser en vue de la rédaction du compte rendu.



1 Organisez les notes de Mme DELBOSC de façon structurée (**Docs 1** à **3**, **Annexe A**).

Aide

Le compte rendu de réunion est un document professionnel qui rapporte des faits, des activités, des propos échangés lors d'une réunion ainsi que les décisions prises à cette occasion. Le rédacteur doit retranscrire avec fidélité, objectivité et neutralité des propos pris en note.

Doc 1 Courriel reçu de Mme DELBOSC

À...	stagiaire Gestion	date : 2/12/201N
Cc...		
Objet :	réunion du jour	

Bonjour,

J'ai un RDV à l'extérieur cet après-midi. J'ai laissé sur votre bureau ma prise de notes de ce matin. Confrontez vos notes aux miennes afin de rédiger un compte rendu synthétique mais néanmoins complet.

Aucune abréviation, attention à l'orthographe.

De plus, je souhaiterais que la partie concernant le bilan soit regroupée dans un tableau.

Merci de me laisser le compte rendu sur mon bureau pour la relecture.

Bon courage.

Mme Delbosc



Doc 2 Prise de notes de Mme DELBOSC

Prise de notes du 2 déc.

Ordre du jour : bilan du trimestre, participation au marché de Noël, organisation des fêtes de fin d'année

Liste des présents à insérer

Liste des absents excusés

Début séance 9 h et fin 11 h 30

Bilan

- résultat ventes en magasin (sans pub) : 15 800 € ; avec pub (38 000) ; ventes foires commerc (64 000)

- bilan trim CA des 3 derniers mois par type de clients (statistiques déjà faites de janvier à juin) :

Juill : particu 1 400 ; Entr 9 000 ; foyers ruraux 5 000 ; médiathèques : 10 000

Avr : 1 200 - 5 000 - 2 500 - 5 000 et sept : 1 800 - 6 000 - 6 500 - 8 600

Marché de Noël : Service Festivités mairie de Sérignan, (contrat privilégié commune : médiathèque, crèche, école primaire : achat de jeux en bois éducatifs)

. propos de stands de jeux en bois au marché de l'art de Noël le 15 déc prochain sur les allées de la République.

. 40 expos stand de vente de sapin, de crêpes, gaufres, et chocolat chaud par la MJC, de vin chaud, marrons chauds, barbe à papa, photo père Noël et diverses animat° tradi de Noël

. Horaire : 10 h à 17 h

. Intervention de notre société :

Activi à proposer : puzzle, peintures sur bois, dessin, scrapbooking, encadrements de tableaux, bijoux...

Proposer ≠ ateliers, mettre des catalogues à disposition et proposer nos jouets à la vente.

Avantages : bonnes retombées de cette manif - 1^{er} marché de l'art de Noël cette année.

Préparation fête fin d'année : cadeaux Noël et repas prévus le 21 déc à partir de 20 h salle de réunion. Tout le personnel + conjoints + enfants

Doc 3 Prise de notes du stagiaire

Prise de note du 2/12

Etaient présents : tous les responsables A préciser

Liste des absents excusés

Ordre : bilan du trim Orga des fêtes de fin d'année

début séance 9 h et fin 12 h 30

1) A la demande du service des fêtes mairie de Sérignan, on doit tenir un stand de jeux en bois au marché de Noël le.....

40 expo Vente de sapins, crêpe, gaufres... horaire : 10 à 17

Propo activités : puzzle, peintures sur bois, dessin, tableaux proposer autres acti.

2) Fêtes de fin année : cadeaux Noël et repas le 21 déc à partir de 20 h salle réunion (personnel, enfant, conjoint)

3) Résultats chiffrés guilhem et julien des ventes sans pub : 15 800 avec pub. ? Foires commerc ?

4) Bilan CA par type de clients :

Juil : parti : 1400 ; ent. 9000 - foyers 5000 - média : 10 000

Avr ?

Sept ?



Annexe A Ébauche de la structure du CR

Le club des jouets

Secrétariat de Direction

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU 2 décembre 201N

Étaient présents :*Tous les responsables à préciser*Étaient excusés(es) :*M. RAMIREZ*

Heure début : 9 h 00

Heure fin : 11 h 30

Ordre du jour : *Bilan du trimestre et organisation des fêtes de fin d'année***I bilan****1** – Résultats des ventes en magasin (sans publicité) 15 800 ; avec publicité : 38 000 ; ventes foires commerciales : 64 000**2** – Chiffre d'affaires par type de clients des 3 derniers mois :

– Juillet : particuliers 1 400 ; entreprises 9 000 ; foyers ruraux 5 000 ; médiathèques 10 000

– Août : 1 200 ; 5 000 ; 2 500 ; 5 000

– Septembre : 1 800 ; 6 000 ; 6 500 ; 8 600

II - Marché de Noël

Service Festivités mairie de Sérignan (contrat privilégié commune : médiathèque, crèche, école primaire : achat de jeux en bois éducatifs).

Stands de jeux en bois au marché de l'art de Noël le 15 déc. prochain sur les allées de la République.

– 40 exposants stands de vente de sapins, de crêpes, de gaufres et de chocolat chaud par la MJC, de vin chaud, de marrons chauds, de barbe à papa, photo avec le père Noël et diverses animations traditionnelles de Noël.

. Horaire : 10 h à 17 h

. Intervention de notre société :

Activités : proposer : puzzle, peinture sur bois, dessin, scrapbooking, encadrements de tableaux, bijoux...

Mettre des catalogues à disposition et proposer nos jouets à la vente.

Avantages : bonnes retombées de cette manif. ; 1^{er} marché de l'art de Noël cette année.**III - Préparation fête fin d'année**

Cadeaux de Noël et repas prévus le 21 décembre à partir de 20 h. Salle de réunion. Tout le personnel + conjoints + enfants

Mme DELBOSC souhaite vous communiquer des informations complémentaires concernant la réunion qui seront reportées sur le compte rendu. Elle vous appelle et vous les dicte au téléphone.

- 2 Prenez en note les nouveaux éléments d'information fournis par Mme DELBOSC, (Doc 4, Annexe B).

Doc 4 Appel reçu de Mme DELBOSC



Bonjour, je vous transmets des informations complémentaires : pour le repas de fin d'année, l'inscription est obligatoire avant le 8 décembre dans mon bureau. Il faut préciser le nombre de personnes et l'âge des enfants pour le choix du cadeau. Les enfants du personnel ont droit à un cadeau jusqu'à 10 ans. De plus, j'ai oublié de signaler la date de la prochaine réunion, à savoir le 3 janvier. L'ordre du jour sera : le bilan des ventes du dernier trimestre et l'impact du marché de Noël sur nos ventes.

Merci de compléter le compte rendu.

Annexe B Prise de notes

Le club des jouets

Pr le repas fin d'année, inscrip. Obli. Avant le 8/12 bureau Delphine.
Précisez nb de pers, âge enfant (pour le cadeau)
Cadeau jusqu'à 10 ans
Prochaine réunion 3/01
Ordre du jour : bilan ventes du dernier trim. Et impact marché de Noël sur vtes
Compléter le CR

Activité 2

Présenter un modèle de compte rendu structuré

Vous venez de terminer l'ébauche de la structure du compte rendu de la réunion. Mme DELBOSC a remarqué que les stagiaires avaient des difficultés à présenter un compte rendu. Pour y remédier, elle souhaite produire un modèle de compte rendu réutilisable par la suite. Elle vous demande de créer ce modèle de document.



- 3 Concevez le modèle de compte rendu de réunion à l'aide de l'extrait remis par Mme DELBOSC puis, sur cette base, réalisez le compte rendu de la réunion du 2 décembre 201N (Doc 5).

Aide

Un modèle de document contient la trame d'un fichier Word (mise en page, police, style...) réutilisable et modifiable. Il est possible d'utiliser les modèles existants ou de créer ses propres modèles.



- 4 Présentez le compte rendu finalisé de la réunion du 2 décembre.

Doc 5 Extrait de compte rendu en date du 14/01/201N

Le club des jouets

Secrétariat de Direction

le 14 janvier 201N

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 12 JANVIER 201N

Objet : projet de plan de formation année 201N+1

Étaient présents :

M. CARRASCO
Mme DELBOSC
Mme BAKRI
M. RAMIREZ

M. BELLAMI
M. CARRAGET
M. MARCHAL
Stagiaire

Étaient excusés (es) :

Mme COSTES
M. LESAGE

Ouverture de séance

M. CARRASCO ouvre la séance à 9 h 15. Il remercie les participants de leur présence et signale l'absence de Mme COSTES et de M. LESAGE, tous deux en déplacement.

Mme DELBOSC rappelle l'objectif de la réunion et le cadre réglementaire. Elle poursuit son discours introductif par la présentation de l'ordre du jour :

1. Besoins en formation définis par la Direction et le personnel

- 1.1 Priorité de formation de la Direction
- 1.2 Bilan sur les besoins de formation exprimés par les salariés

2. Présentation du projet de plan de formation

1. Besoins en formation définis par la Direction et le personnel

- 1.1 Priorité de formation de la Direction

M. CARRASCO expose brièvement les raisons qui ont justifié le choix des actions de formation. La société doit utiliser de nouvelles techniques de fabrication et la priorité est donc donnée aux salariés qui doivent se former à ces nouvelles méthodes de travail.

- 1.2 Bilan sur les besoins de formation exprimés par les salariés


La Direction est attentive aux demandes de formation du personnel.

2. Présentation du projet de plan de formation

Activité 3 → Diffuser le compte rendu de réunion aux participants

Mme DELBOSC a validé le compte rendu, elle vous demande de le diffuser par courriel interne.

 **5** Prenez connaissance du courriel de Mme DELBOSC et procédez au travail demandé (**Doc 6**, **Annexe C**).

 **6** Suivez les consignes laissées par Mme Bakri. Présentez, à l'aide du tableur, le chiffre d'affaires du 3^e trimestre et analysez les résultats (**Doc 7**, **Annexe C** à consulter, **Annexe D**).

Doc 6 Courriel reçu de Mme DELBOSC

À : stagiaire Gestion date : 2/12/201N

Cc :

Objet : Diffusion compte rendu

Arial 10

Bonjour,

J'ai un rendez-vous cet après-midi, je souhaiterais que ce compte rendu soit diffusé par courriel à M. CARRASCO ainsi qu'aux quatre responsables de service. De plus, Mme BAKRI m'a laissé une note que j'ai déposée sur votre bureau. Vous voudrez bien exécuter le travail demandé.

Merci d'avance.

D. DELBOSC

Annexe C Mél à adresser à l'ensemble du personnel

À :

Cc :

Objet :

Attaché :

Doc 7 Note de Mme BAKRI

Le club des jouets

Afin que mes commerciaux puissent faire une exploitation optimale des résultats, je souhaiterais leur transmettre une partie du compte rendu.

Merci de leur adresser, par courriel, le fichier réalisé sur tableur du bilan trimestriel du CA avec les données présentées lors de la réunion du 2 décembre (tableaux et graphique).

Vous préparerez un court commentaire des résultats (dans le corps du courriel).

M^{me} Bakri

Annexe D Mél à adresser aux commerciaux

À :	
CC :	
Objet :	
Attaché :	

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint le bilan trimestriel du chiffre d'affaires des mois de juillet, août et septembre par type de clients sous la forme de représentations chiffrées ainsi qu'un graphique.

Comme vous pourrez le constater le CA le plus important est réalisé avec les médiathèques et les entreprises. Il est donc important de privilégier les contacts avec les villes et de développer notre notoriété grâce à la publicité (foire, brochure...).

J'espère que ces documents vous aideront.

Cordialement,

La stagiaire.

Annexe D (suite)

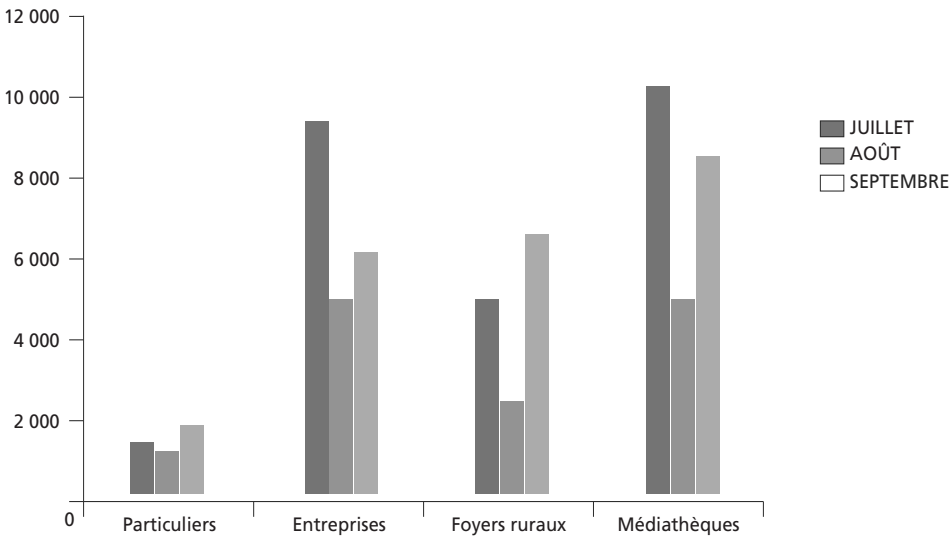
BILAN TRIMESTRIEL DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR TYPE DE CLIENTS

Mois \ Type clients	PARTICULIERS		ENTREPRISES		FOYERS RURAUX		MÉDIATHÈQUES	
		%		%		%		%
JUILLET	1 400,00	31,82	9 000,00	45,00	5 000,00	35,71	10 000,00	42,37
AOÛT	1 200,00	27,27	5 000,00	25,00	2 500,00	17,86	5 000,00	21,19
SEPTEMBRE	1 800,00	40,91	6 000,00	30,00	6 500,00	46,43	8 600,00	36,44
TOTAL	4 400,00	100,00	20 000,00	100,00	14 000,00	100,00	23 600,00	100,00

Commentaire : le chiffre d'affaires le plus important est réalisé avec les médiathèques et en entreprise.
Il est donc indispensable de privilégier les contacts avec les villes et de développer notre notoriété grâce à la publicité (foire, brochure...)

BILAN TRIMESTRIEL DU CHIFFRES D'AFFAIRES PAR TYPE DE CLIENTS

Bilan trimestriel des ventes

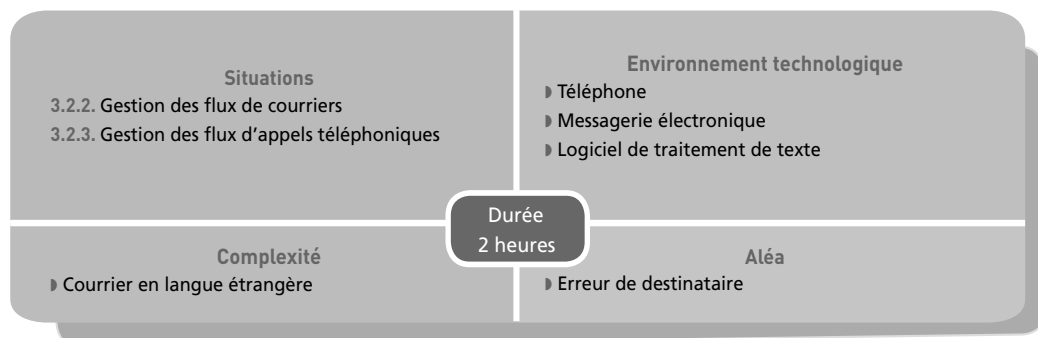


VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P.
	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :	
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée
	<input type="checkbox"/> Situation simulée	

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Gestion des flux de courriers et d'appels téléphoniques



Mise en situation

L'image, la notoriété, la qualité sont des enjeux importants pour une entreprise. Bien souvent véhiculés au travers de la relation partenariale, ces éléments reposent avant tout sur une communication exemplaire (à l'interne comme à l'externe), orale et écrite. Dans ce cadre, les entreprises se fixent souvent des règles et définissent des procédures de traitement de l'information. Le Club des jouets s'inscrit dans cette logique.

Aujourd'hui, 12 novembre 201N, l'assistante de direction Mme DELBOSC vous délègue la gestion des courriers entrants et vous charge de répondre aux appels téléphoniques.

Dans ce cadre, vous aurez à :

Activité 1 → Mettre à jour le registre de courrier

Activité 2 → Proposer une nouvelle procédure de traitement et de suivi du courrier entrant

Activité 3 → Préparer un message sur répondeur en langue étrangère, rédiger un courrier

Activité

1

Mettre à jour
le registre de courrier

Depuis plusieurs semaines, Mme DELBOSC constate un nombre croissant de dysfonctionnements dans la gestion du courrier entrant. Elle souhaite que vous l'aidiez à identifier les anomalies, afin de proposer une nouvelle procédure destinée à éviter tout problème.

- 1 Enregistrez les courriers entrants du 12 novembre 201N sur le registre (**Doc 1**, **Annexe A**).
- 2 Repérez les anomalies dans l'extrait du registre du courrier entrant de la semaine du 24 au 29 septembre 201N. Faites connaître, par courriel, à Mme DELBOSC le résultat de vos recherches (**Doc 2**, **Annexe B**).

Doc 1 Courriers réceptionnés le 12 novembre 201N



Médiathèque S. BECKETT
140 avenue de la Plage
34410 SERIGNAN

Sérignan, le 8 novembre 201N
Le Club de jouets
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS

Objet : commande n° 28/1

Monsieur,

Notre commande citée en référence devait nous être livrée le 6 novembre 201N. Or, à ce jour, nous n'avons toujours rien réceptionné.



Le Club des jouets
A l'attention de M. PUJOL

25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS

Montpellier,
Le 6 novembre 201N

Objet :
Convocation médecine du travail

Monsieur,

Je vous informe que vous êtes convoqué le jeudi 20 novembre à 10 h 30.



Berry service
99 rue de Jolival
95100 Argenteuil

Ramettes

Le Club des jouets

Mlle Gak Nadira
32 rue de Lion
34410 SAUVIAN

Le Club de jouets
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS

Sauvian,
le 7 novembre 201N

Objet : candidature spontanée

Monsieur,

Actuellement élève en seconde Bac Professionnel Gestion Administration, je suis à la recherche d'un stage pour la période suivante :

Doc 1 Courriers réceptionnés le 12 novembre 201N (suite)



Télécopie

À : Club des jouets	De Mairie de Sérignan
Télécopie : 04 67 32 60 91	Nombre de pages : 1
Téléphone : 04 67 32 60 90	Date : 7 novembre 201N
Objet : devis	Cc :

Veuillez nous faire parvenir vos meilleurs prix pour l'achat de matériels de scrapbooking (perforatrices, ciseaux et plioirs, cutters, crayons à eau).

Facture

Le club des jouets

25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
04 67 35 42 88

ASSOCIATION DE LUDO
Adresse : 42 rue de la Liberté
34500 Béziers
Téléphone : 04 67 36 70 88
Adresse de messagerie : assocludo@laposte.fr

Date : 31 octobre 201N

Acompte	240,00 €
Sous-total	0,00 €
T.V.A.	5,5 %
Total	1 400,00 €
Montant total à régler	1 160,00 €
Montant réglé	

Annexe A Registre du courrier à compléter - Semaine du 12 au 17 novembre 201N

REGISTRE DU COURRIER ENTRANT
SEMAINE DU 12 AU 17 NOVEMBRE 201N




DATE	N° CHRONO	EMETTEUR	NATURE DU DOCUMENT			OBJET	DESTINATAIRE		TRANSMIS LE
			COURRIER	COLIS	AUTRE		POLE	NOM	
29/10/201N	125	Société DEMARNE	X			Facture	Gestion	Mme Casta	31/10/201N
31/10/201N	126	Assurance MMA	X			Contrat	Consom-mateur	Mlle Costes	31/10/201N
31/10/201N	127	Société LEROY			X	Faire-part nais-sance	Direction	M. Carrasco	31/10/201N
12/11/201N	128	Média-thèque	X			Commande 28/1	Achat	M. Carraget	12/11/201N
12/11/201N	129	Amestra	X			Convocaton visite médicale	Direction	Mme Delbosc	12/11/201N
12/11/201N	130	Berry Service		X		Commande ramettes	Gestion	Mme Casta	12/11/201N
12/11/201N	131	Mairie Sérignan			X	Appel d'offres	Commer-cial	Mme Bakri	12/11/201N
12/11/201N	132	Association Ludo	X			Facture	Gestion	Mme Ramirez	12/11/201N
12/11/201N	133	Gak Nadira	X			Candidature	Direction	Mme Delbosc	12/11/201N

Doc 2 Registre du courrier - Semaine du 24 au 29 septembre 201N

REGISTRE DU COURRIER ENTRANT
SEMAINE DU 24 AU 29 SEPTEMBRE 201N

DATE	N° CHRONO	ÉMETTEUR	NATURE DU DOCUMENT			OBJET	DESTINATAIRE		TRANSMIS LE
			COURRIER	COLIS	AUTRE		PÔLE	NOM	
25/09/201N	74	Société FOX	X			Fiche technique	Achat	M. Carraget	
25/09/201N	75	Entreprise MAIN		X		Ramettes	Direction	M. Carrasco	25/09/201N
25/09/201N	76	Société BRUNEAU	X			Facture	Achat	M. Carraget	25/09/201N
26/09/201N	77	Madame JANIAUD	X			Renseigne- ments bijoux	Vente	Mme Bakri	26/09/201N
26/09/201N	78	Société JOUET PLUS	X			Nouvel article	Achat	M. Bellami	26/09/201N
26/09/201N	79	Monsieur FEREIRA	X			Demande de stage	Commer- cial	M. Lesage	26/09/201N
27/09/201N	80	Entreprise LA RÉCRÉ				Commande urgente	Logis- tique	M. Carraget	27/09/201N
27/09/201N	81	Société LOGITEL	X		télé- copie	Renseigne- ments qualités	Consom- mateur	Mlle Costes	27/09/201N

Annexe B Message à adresser à Mme DELBOSC

de	La stagiaire	
à	delphine.delbosc@orange.fr	
date		
objet	dysfonctionnement procédure courrier entrant	

[voir l'en-tête complet](#)

Bonjour,

Après avoir observé le registre du courrier entrant de la semaine du 24 au 29 septembre, j'ai constaté les anomalies suivantes :

Le courrier de la société Fox n'a pas été transmis au service Commercial mais au service Achats, et omission de la date de transmission.

La facture de la société Bruneau a été transmise au service Achats au lieu du service Gestion.

Le courrier de Mme Janiaud a été transmis au service Ventes au lieu du service Commercial.

La demande de stage de M. Ferreira a été transmise au service Commercial et non à la Direction.

La commande de la société La Récré a été transmise au service Logistique au lieu du service Commercial.

Les nombreuses erreurs de destinataires et les omissions de date de réception peuvent être à l'origine du dysfonctionnement de la procédure actuelle du courrier entrant.

Je pense qu'il serait souhaitable de mettre en place une nouvelle procédure.

Cordialement,
Stagiaire

Activité 2 → Proposer une nouvelle procédure de traitement et de suivi du courrier entrant

Le problème de la perte du courrier est désormais résolu. Afin d'éviter toute nouvelle réclamation de la part de la clientèle, vous êtes chargé d'identifier toutes les tâches relatives à l'enregistrement du courrier entrant.



- 3 Complétez le schéma des opérations d'enregistrement de tout type de courrier, puis présentez l'organigramme obtenu à l'aide de votre texteur (**Doc 3**, **Annexe C**).

Doc 3 Courriel reçu de Mme DELBOSC

de	delphine.delbosc@orange.fr	ajouter à mes contacts
à	Stagiaire	appeler
date		créer une alerte SMS
objet	consignes de travail	

voir l'en-tête complet ▾

Bonjour,

Lors de notre dernière réunion, nous avons constaté que le nombre de réclamations de clients était croissant. En effet, ils se plaignent du traitement tardif ou approximatif de leur demande. Il faut donc gérer au plus vite les dossiers en attente.

Le schéma actuel de la procédure de suivi du courrier entrant ne me convient pas. Compte tenu de votre analyse sur le dossier précédent, pouvez-vous proposer une amélioration de l'organigramme de traitement qui permettrait de repérer les points de contrôle et ainsi éviter des erreurs de distribution. Nous en discuterons ensemble avant de le finaliser. Ce schéma sera donné à chaque nouveau stagiaire comme support d'informations.

Merci pour votre aide.

DD

Aide

Dans une entreprise, chaque service traite un ensemble de tâches. Un processus permet d'effectuer chacune des activités d'une façon bien précise et déterminée. Chaque opération peut être schématisée à l'aide d'un organigramme de traitement.

L'organigramme de traitement est un schéma composé de symboles normalisés et qui figure toutes les étapes d'un processus. Ces symboles représentent les conditions et les actions à mener. Les symboles utilisés sont :

Début et fin

Actions à mener

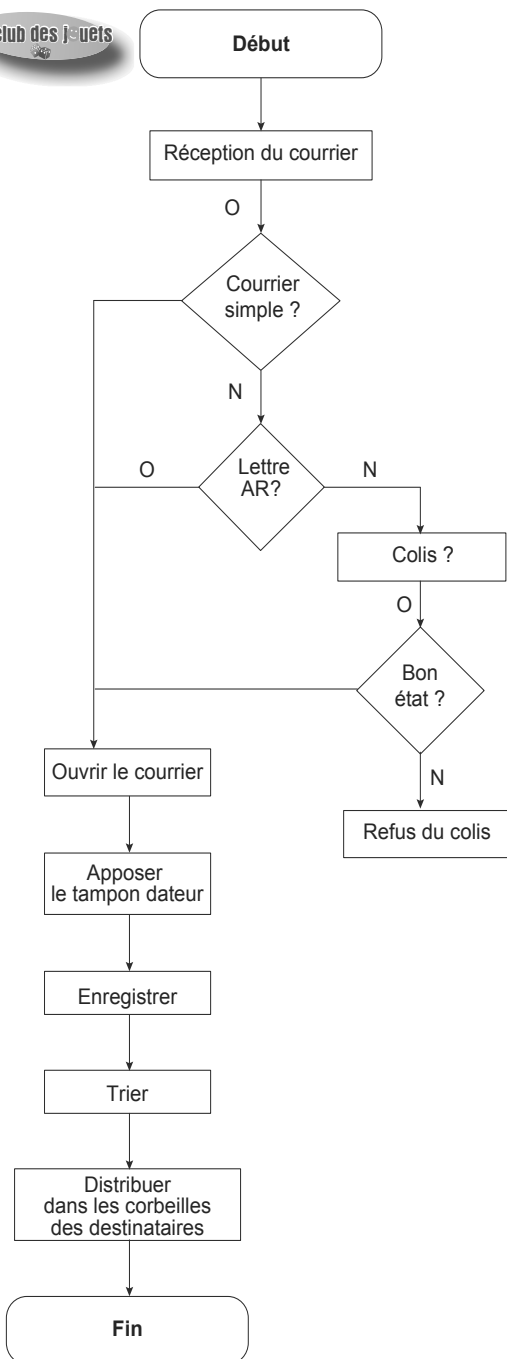
Question
à poser

Flèche qui relie chaque symbole

Annexe C Schéma de traitement du courrier entrant

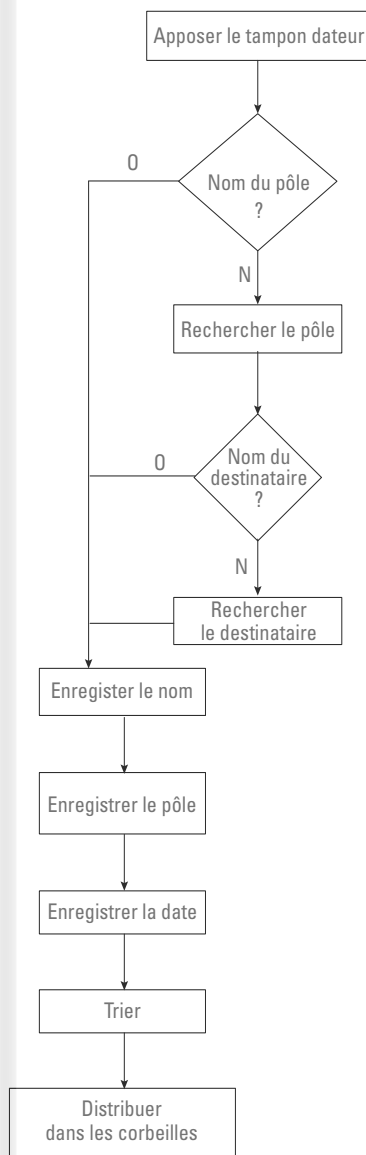
Organigramme de traitement actuel

Le club des Joueurs



Organigramme nouvelle procédure

Même procédure jusqu'à l'ouverture du courrier, puis :



Activité 3 → Préparer un message sur répondeur en langue étrangère, rédiger un courrier

Mme DELBOSC souhaite que la demande de l'entreprise Fox, dont le courrier avait été mal dirigé, soit traitée immédiatement. Absente ce matin, elle vous a adressé ses consignes par téléphone.

4 Contactez la société FOX. Pour les stagiaires et/ou les nouveaux employés, l'entreprise utilise une fiche de préparation d'appel téléphonique. Dans un premier temps, faites le plan de votre entretien en français et en anglais (Docs 4 et 5, Annexe D).

5 À partir du plan de votre appel téléphonique, rédigez le message en français, puis en anglais que vous allez transmettre à la sté FOX (Annexe D à consulter, Annexe E).

6 Rédigez la lettre de réponse à la société FOX à soumettre à Mme DELBOSC pour validation et présentez-la à l'aide de votre texteur (Annexe F).

Doc 4 Appel téléphonique de la sté FOX

Le club des jets

DESTINATAIRE

Mme DELBOSC

Date : 12 novembre 201N

Heure : 10 h

PENDANT QUE VOUS ÉTIEZ ABSENT

M. RIXTON
Société FOX (située à Londres)
N° de téléphone : 0044 20 70 31 04 95

A téléphoné ☒

☐ Est venu vous voir

Désire vous voir ☐

☐ Veuillez le rappeler

Rappellera ☐

☐ URGENT

Message : La sté FOX n'a toujours pas reçu la fiche technique du jeu de construction en bois réf. 201352, et ce malgré un courrier datant du mois de septembre. Possibilité d'une commande importante (pour les fêtes de fin d'année).

Message pris par : la stagiaire

Doc 5 Appel reçu de Mme DELBOSC

Bonjour,

J'ai pris connaissance de votre fiche concernant l'appel téléphonique de M. RIXTON, société FOX, ainsi que de votre mél concernant le repérage des anomalies sur le traitement du courrier entrant.

Veuillez répondre à leur appel afin de les informer que leur demande est traitée immédiatement. La société est fermée aujourd'hui, laissez donc un message sur leur répondeur. Vous trouverez les coordonnées de l'entreprise FOX sur le PGI.

Faites-leur parvenir au plus vite, par courrier, la fiche technique demandée.

Veuillez également nous excuser pour le retard et indiquez-leur que nous sommes à leur disposition pour tous renseignements complémentaires.

Merci, au revoir.



Annexe D Fiche de préparation d'appel téléphonique en langue étrangère – Plan**FICHE DE PREPARATION D'UN APPEL TELEPHONIQUE**

Date de l'appel : 12/12/ 201N

Heure : 11 h

Personne à contacter : M. RIXON

N° de tél : 0044 20 70 31 04 95

Entreprise : Entreprise FOX

Service : commercial

Objet de l'appel : Fiche technique

Documents susceptibles d'être consultés : Prise de notes lors de l'appel de Mme Delbosc

PLAN DE L'ENTRETIEN

En français	In english
<ul style="list-style-type: none"> – Saluer et se présenter – Accuser réception du message du 09/09 concernant la demande de la fiche technique – Informer de l'envoi de la documentation – Indiquer notre disponibilité – Remercier et saluer 	<ul style="list-style-type: none"> – Greet and introduce yourself – Confirm reception of message of Sept 09 about technical notice enquiry – Inform that the documents have been sent – Make your availability known – Thank and end the conversation

Annexe E Fiche de préparation d'appel téléphonique en langue étrangère – Message**FICHE DE PREPARATION D'UN APPEL TELEPHONIQUE**

Date de l'appel : 12/12/ 201N

Heure : 11 h

Personne à contacter : M. RIXON

N° de tél : 0044 20 70 31 04 95

Entreprise : société FOX

Service : commercial

Objet de l'appel : Fiche technique

Documents susceptibles d'être consultés : Prise de notes lors de l'appel de Mme Delbosc

MESSAGE

En français	In english
Prise de contact : Bonjour M. Rixton	Good morning Mr Rixton
Développement : C'est la société Le Club des jouets au téléphone. Nous avons bien reçu votre message du 9 septembre concernant votre demande de fiche technique. Nous vous informons que la documentation demandée sera envoyée aujourd'hui. Nous vous remercions de votre intérêt. N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.	Le Club des jouets calling. In reply to your enquiry of the 9th September concerning your request for technical file, we confirm that all the documentation required has been sent today. We thank you for your interest. Do not hesitate to contact us for any further information.
Prise de congé : Merci, au revoir	Thank you and good bye.

Annexe F

Courrier adressé à la société FOX

Le club des jouets

25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 ☎ 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Société FOX
À l'attention de Monsieur RIXTON
188 Regent Street
LONDON W1B
ROYAUME -UNI

Vos réf. :

Nos réf. :

Béziers,
Le 12 novembre 201N

Objet :

V/demande de fiche technique

PJ. Annexe :

1 fiche technique

Monsieur,

À la suite de votre appel téléphonique de ce jour, vous trouverez ci-joint la fiche technique du jeu de construction en bois, référencé 201352.

Nous vous prions de nous excuser pour ce retard.

Nous sommes à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Nous vous remercions et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations dévouées.

L. BAKRI,

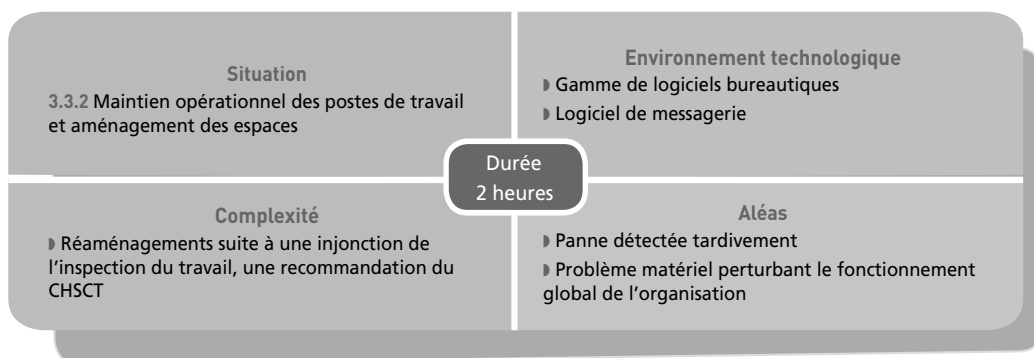
Responsable des Ventes

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P. <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée <input type="checkbox"/> Situation simulée

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces



Mise en situation

Dans une entreprise, le maintien opérationnel des postes de travail et l'aménagement des espaces sont primordiaux. Faciliter le travail de chacun et rendre les conditions de travail plus agréables, cela relève du manager. Sources de motivation et de développement de l'esprit d'entreprise, les mesures prises en ce sens aident à la performance.

Sous la responsabilité de Pascal CARRASCO, en vue d'améliorer les conditions de travail du pôle Commercial et Relations clients, il vous faudra :

Activité 1 ➡ Proposer un plan d'aménagement

Activité 2 ➡ Choisir un équipement adapté

Activité 1 ➔ Proposer un plan d'aménagement

Saïd BELLAMI est délégué du personnel. Il exerce, à ce titre, les fonctions inhérentes aux membres du CHSCT (Comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail). Il propose donc à Pascal CARRASCO qu'une réflexion soit engagée sur un réaménagement de l'espace de travail des commerciaux (actuellement 9 m²). Pascal CARRASCO vous demande de lui proposer un plan d'aménagement judicieux des nouveaux locaux à partir de divers documents mis à votre disposition pour étude.

- 1 Analysez les documents disponibles et proposez un plan d'aménagement du nouveau pôle Commercial et Relations clients (Docs 1 à 5, Annexe A p. 85).
- 2 Rendez compte par mél à Pascal CARRASCO de votre proposition (Annexe B).

Doc 1 Extrait du courrier reçu par le délégué du personnel : Saïd BELLAMI

Monsieur le délégué du personnel,

[...]

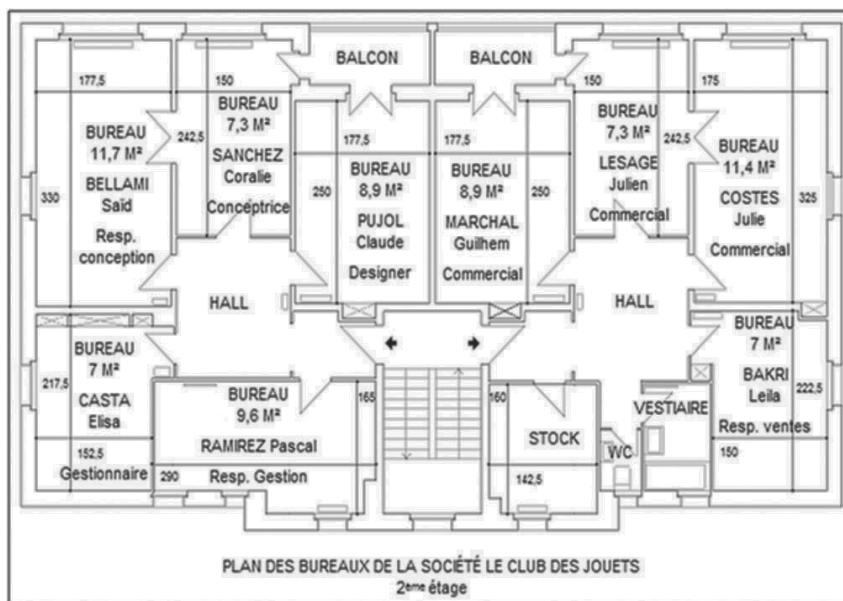
Malgré plusieurs rencontres avec le gérant de notre société, Pascal CARRASCO, restées infructueuses, nous tenons par votre intermédiaire à dénoncer nos conditions de travail :

- Aération insuffisante (petite fenêtre).
- Espace de passage entre le bureau et les murs trop étroit (40 cm) : impossibilité de reculer le fauteuil.
- Moquette au sol vieillissante et douteuse (problème d'allergie aux acariens).
- Pièces exigües, les armoires de rangement sont placées à l'extérieur des bureaux.

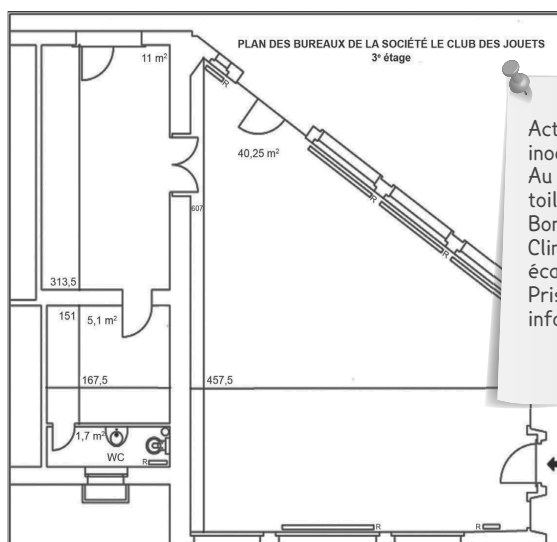
Nous souhaiterions travailler dans un même bureau...

Les salariés du Pôle Commercial et Relations clients,
G. MARCHAL, J. LESAGE, J. COSTES

Doc 2 Plan actuel du 2^e étage de la société Le Club des jouets



Doc 3 Plan actuel du 3^e étage de la société Le Club des jouets



Actuellement, le 3^e étage de la société est inoccupé, mais il avait été aménagé.
Au sol : parquet et carrelage dans les toilettes.
Bonne luminosité : 4 grandes fenêtres.
Climatiseur réversible pour faire face aux écarts thermiques.
Prises électriques, téléphoniques et informatiques sont en nombre suffisant.

Pascal CARRASCO

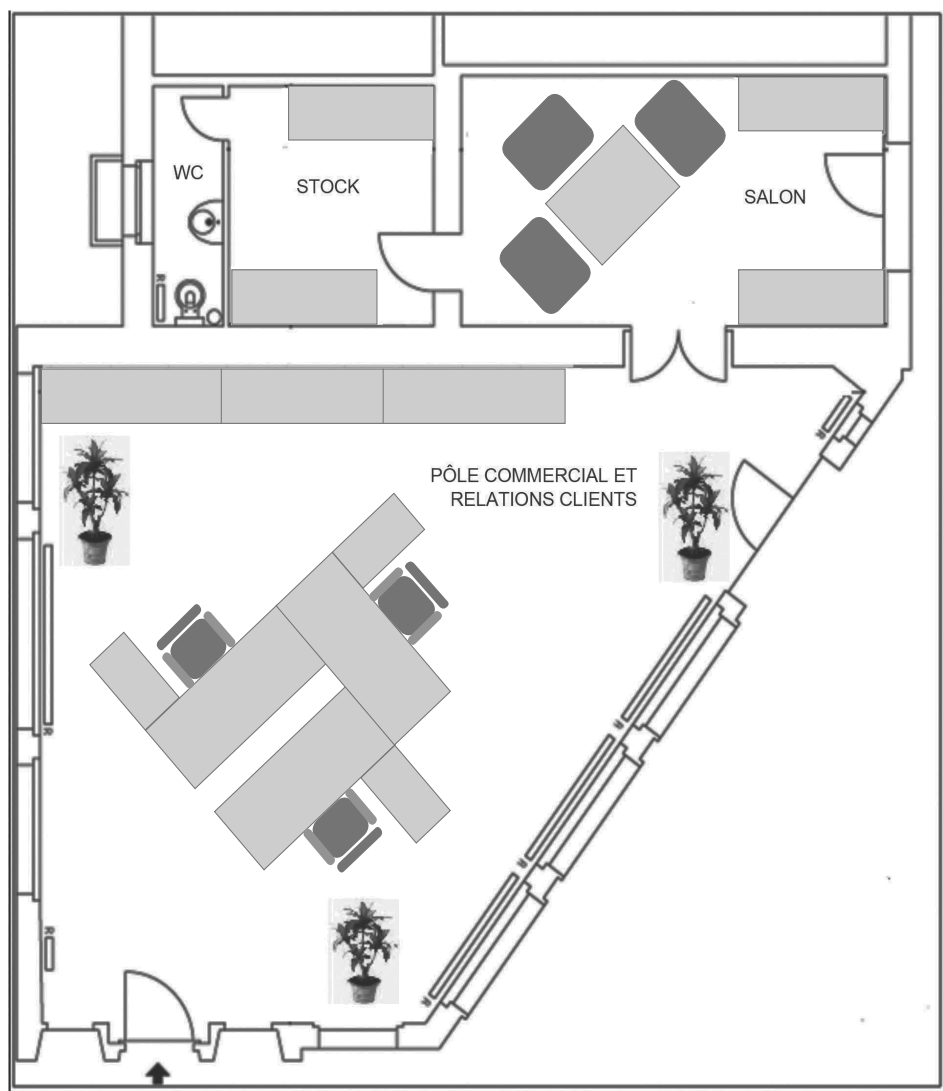
Doc 4 L'environnement de travail (l'écran – le siège – la bureautique)

Préconisations		Bénéfice pour la santé
Écran orientable et inclinable, placé perpendiculairement aux fenêtres (⇒ article R.4542-6 du Code du travail).		Évite tout reflet gênant, toute réverbération, ainsi que tout contre-jour nocif pour l'œil qui doit se réadapter constamment au contraste.
Espace d'au moins 1,20 m (siège compris) entre le rebord de la table et le mur le plus proche.		Permet le passage derrière un bureau occupé.
Stores à lamelles horizontales réglables (stores « vénitiens ») sur les baies vitrées.		Permet le réglage de la luminosité en fonction de l'ensoleillement.
Lampe d'appoint.		Renforce l'éclairage sur les documents en cours de saisie.

Extrait du Centre de Gestion de la Fonction publique territoriale du Var.

Annexe A

Proposition de plan pour l'aménagement du pôle Commercial et Relations clients



Activité 2 ➔ Choisir un équipement adapté

Pascal CARRASCO a présenté votre proposition d'aménagement du pôle Commercial et Relations clients aux différents commerciaux et à la responsable des ventes. Les bureaux des commerciaux étant de styles très différents, il conviendrait d'envisager l'achat de mobiliers identiques pour rendre l'espace de travail plus cohérent. Pascal CARRASCO vous remet des extraits du catalogue du fournisseur de mobilier de bureau afin d'aménager ce nouveau pôle.

- 3 Identifiez les mobiliers à commander et préparez le bon de commande que vous remettrez pour signature à Pascal CARRASCO (**Doc 6**, **Annexe C**).

Doc 6 Extrait du catalogue de mobilier de bureau

⇒ BUREAUX

BUREAU DROIT PIEDS BOIS L180 X H74 X P80 • Réf. : 107018		
B	>125 € HT	149,50 € TTC
L160 X H74 X P80 • Réf. : 107016		
B	>115 € HT	137,54 € TTC
L140 X H74 X P80 • Réf. : 107014		
B	>105 € HT	125,58 € TTC

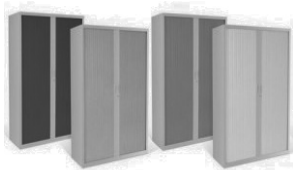


CAISSON MOBILE 2 TIROIRS L42 X H59 X P58 • Réf. : 107232		
B	>108 € HT	129,17 € TTC
CAISSON MOBILE 3 TIROIRS L42 X H59 X P58 • Réf. : 107233		
B	>108 € HT	129,17 € TTC

RETOUR DIRECT L100 X H74 X P45 • Réf. : 79365979		
B	>80 € HT	95,68 € TTC

Nous avons déjà le mobilier pour le salon, inutile de le prévoir dans la commande. En revanche, le catalogue du mobilier de bureau est sur votre ordinateur au format PDF, je vous invite à le consulter.
Pascal CARRASCO

⇒ ARMOIRES MONOBLOC À RIDEAUX



Structure monobloc L120 x P47
Normes ISO 9001 et 14001
2 hauteurs :
103 cm : 2 tablettes – 3 rangées de dossiers suspendus
198 cm : 4 tablettes – 5 rangées de dossiers suspendus

RIDEAUX/ POIGNÉE	Structure Grise		Structure Anthracite		Prix HT	Prix TTC
	Gris	Hêtre	Anthracite	Hêtre		
1 m (Réf.)	79362556	79362566	79364376	79362558	230,00 €	275,08 €
2 m (Réf.)	79362578	79362598	79364377	79362580	333,00 €	398,25 €

⇒ FAUTEUILS



Fauteuil HIKE
Dos L52,5 x H72 • ASS L55 x P51
Gris • Réf. : 79366943
Noir • Réf. : 79356196
126,00 € HT – 150,70 € TTC – Garantie 2 ans



FAUTEUIL DIONYSUS NOIR
DOS L52 x H76 • ASS L51,5 x P53,5
Réf. : 79356200
130,00 € HT – 155,48 € TTC – Garantie 2 ans

Annexe C Bon de commande

Le club des jouets

25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88
RCS : BÉZIERS
SIRET : B 332415210 BÉZIERS
NAF : 4765Z

Notre fournisseur habituel : Bureau Vallée
4 avenue des Pyrénées - 11100 NARBONNE.
Livraison souhaitée du mobilier dans une
semaine par transporteur. Habituellement, la
livraison est franco de port et nous réglons
en fin de mois : le 30.
Nous pouvons accorder 5 000 € TTC pour
ce projet de réaménagement.
Préparez au mieux cette commande, je
compte sur vous.
Le 01/10/201N Pascal CARRASCO

BON DE COMMANDE

BUREAU VALLÉE
4 avenue des Pyrénées
11100 NARBONNE

Délai de livraison : 1 semaine
Mode de transport : Route – Franco de port
Mode de paiement : Fin de mois
Échéance : 30/10/201N

BON DE COMMANDE

N° 1509

À : Béziers

Le : 1^{er} octobre 201N

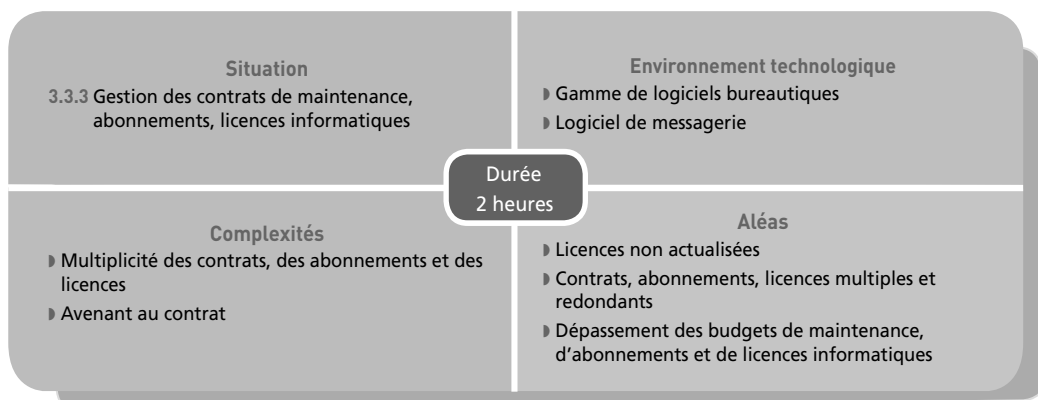
Référence	Désignation Article	Quantité	PU HT	Montant
107014	Bureaux droit pieds bois L140 x H74 x P80	3	105,00 €	315,00 €
107233	Caisson mobile 3 tiroirs L42 x H59 x P58	3	108,00 €	324,00 €
79365979	Retour direct L100 x H74 x P45	3	80,00 €	240,00 €
79362580	Armoires à rideaux Structure Anthracite Hêtre 198 cm	5	333,00 €	1 665,00 €
79362558	Armoires à rideaux Structure Anthracite Hêtre 103 cm	2	230,00 €	460,00 €
79356200	Fauteuil Dionysus Noir Dos L52 x H76 I ASS L51,5 x P53,5	3	130,00 €	390,00 €
Observations :		TOTAL BRUT		3 394,00 €
		REMISE		
		TOTAL HT		3 394,00 €
		TOTAL TTC		4 059,22 €
		ACOMPTE		
SARL au capital de 82 000 € - RCS B 334415210 BÉZIERS - BNP PARIBAS Agence Riquet 30004 00315 00000146824 45 Tél. : 04.67.35.42.88 - Fax : 04.67.35.48.67				

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration
Situation réalisée <input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P. <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
Contexte <input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée <input type="checkbox"/> Situation simulée

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques



Mise en situation

L'efficacité d'un système d'information repose, d'une part, sur un équipement matériel opérationnel et, d'autre part, sur une gamme de logiciels correspondant aux besoins de l'organisation. Il est donc important pour l'entreprise de disposer de :

- contrats de maintenance garantissant le bon fonctionnement des outils numériques ;
- contrats de licence d'exploitation des logiciels à jour.

Affecté provisoirement au pôle Administratif, sous la responsabilité de Pascal RAMIREZ, vous aurez à :

Activité 1 → Renouveler un contrat de maintenance

Activité 2 → Déterminer le coût d'une licence d'exploitation sur site

Activité 1 ➔ Renouveler un contrat de maintenance

Pascal RAMIREZ a reçu, il y a deux semaines, un courriel de la société EBP, éditeur de logiciels de gestion, pour le renouvellement d'un contrat de maintenance. De plus, il a fait quelques recherches pour connaître les nouvelles offres de services proposées par EBP. Il vous demande d'analyser les documents résultant de ses recherches et de lui présenter, dans une courte note d'information, les services proposés.

1 Rédigez une courte note d'information à l'attention de Pascal RAMIREZ (Docs 1 à 4, Annexe A).



2 Préparez le courrier à adresser à la société EBP pour le renouvellement du contrat de maintenance avec le chèque correspondant au règlement (Annexes B et C).

Doc 1 Courriel d'EBP adressé au Club des Jouets

de	"EBP Service Clients"<ebp-service-clients.fr@ebp.com>	
à	leclubdesjouets@orange.fr	
date	15/10/201N 14:19	
objet	Renouvellement de votre contrat de maintenance	

voir l'en-tête complet ▼

Chère Cliente, Cher Client,

Depuis l'acquisition de votre logiciel EBP Pack de Gestion PRO Open Line, vous bénéficiez d'un contrat Service Assistance téléphonique. Nous espérons que celui-ci vous a apporté entière satisfaction. Mais ce contrat de maintenance arrive très prochainement à échéance.

Afin de continuer à bénéficier de cette prestation dès la fin de votre contrat, qui arrive à son terme le 29/11/201N, nous vous invitons à renouveler votre abonnement sans délai.

Nous vous prions d'agréer, Chère Cliente, Cher Client, nos salutations distinguées.

Service Clients d'EBP

☐ marquer comme non lu

Doc 2 Extrait de tarifs

02/11/201N		TARIFS EBP PUBLICS HT applicables au 01/09/201N		
Licence actuelle : Gamme pro version réseau – Pack de Gestion PRO Open Line – 10 postes (Service Assistance téléphonique). La note doit présenter : les coûts, la durée, les modalités.		Service Assistance téléphonique	Pack de Services PRIVILEGE	Pack de Services PREMIUM*
Pascal Ramirez				
Pack de Gestion PRO Open Line – 10 postes		827 €	1 277 €	1 727 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 10 postes		1 208 €	1 867 €	2 526 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 10 postes		1 717 €	2 653 €	3 589 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 10 postes		2 161 €	3 340 €	4 520 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 5 postes		2 543 €	3 930 €	5 318 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 6 postes		2 861 €	4 421 €	5 982 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 7 postes		3 115 €	4 814 €	6 514 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 8 postes		3 306 €	5 110 €	6 913 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 9 postes		3 433 €	5 306 €	7 178 €
Pack de Gestion PRO Open Line – 10 postes		3 496 €	5 404 €	7 311 €

* Certains avantages PREMIUM sont disponibles uniquement en France métropolitaine et à partir d'un poste fixe.

Doc 3 Offres de services complémentaires proposées par EBP

ASSISTANCES



Soucieux de vous apporter les outils nécessaires au développement de votre entreprise, EBP vous propose un éventail de services sous forme de « pack tout compris » pour optimiser l'utilisation de votre logiciel EBP.

1 an de tranquillité avec les Packs de Services



► L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE EBP POUR UNE AIDE AU QUOTIDIEN



Une équipe de techniciens hautement qualifiée est à votre disposition pour vous apporter des conseils professionnels dans l'utilisation de votre logiciel.

- ① Un accès illimité
- ① Une équipe dédiée par logiciel
- ① Une équipe basée au siège d'EBP
- ① Un numéro non surtaxé
- Une aide au quotidien
- Des techniciens qualifiés à votre écoute
- Des réponses de qualité
- Aucun frais supplémentaires

► TOUTES LES MISES À JOUR DE VOTRE LOGICIEL POUR ÊTRE TOUJOURS À JOUR



Chez EBP, les logiciels s'enrichissent constamment pour vous apporter toujours plus de confort, de fiabilité, d'innovations fonctionnelles... Toute l'année, EBP est également à l'écoute de toutes les évolutions légales, fiscales, comptables et sociales afin de vous fournir un logiciel conforme.

En souscrivant à un Pack de Services EBP, vous bénéficiez de toutes les mises à jour de votre logiciel EBP.

- ① Un logiciel conforme à la législation
- ① Toutes les évolutions fonctionnelles

► DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À DÉCOUVRIR !



Encore plus d'avantages avec EBP !

- ① EBP Reports On Line (jusqu'à 3 comptes utilisateurs), un service Cloud pour accéder à distance aux données de votre logiciel EBP (disponible à partir des logiciels Open Line).
- ① Assistance en ligne sur ebp.com (accès 24h/24 et 7j/7) pour poser vos questions par écrit.
- ① Accès aux fonctionnalités d'échange à partir des logiciels EBP pour télédéclarer votre DADS-U... ou pour intégrer un site « Commerce via les partenaires EBP ».
- ① Veille sociale pour être averti des évolutions de la législation sociale en France (disponible à partir des logiciels de Paye et de Comptabilité EBP).
- ① Remise de 10% sur les formations de groupe pour vous aider à monter en compétence.
- ① Abonnement à « EBP e-News by Editions Tisot » pour être informé sur la gestion d'entreprise.

► LES SERVICES EXCLUSIFS PREMIUM POUR UN SUIVI PERSONNALISÉ



Spécial abonnés PREMIUM, retrouvez...

- ① Tous les Services PRIVILEGE : assistance téléphonique, mises à jour... +
- ① Des comptes utilisateurs supplémentaires sur EBP Reports On Line (jusqu'à 6) pour bénéficier d'une offre complète. +
- ① Une assistance sur mesure : prise de RDV téléphonique avec un technicien, rappel gratuit en cas d'attente de plus de 30 secondes, suivi personnalisé du dossier... pour gagner un temps précieux. +
- ① Remise de 10% sur les formations personnalisées pour répondre à vos besoins et aux spécificités de votre entreprise. +
- ① Une sauvegarde en ligne : hébergement sécurisé de vos données sur Internet pour une sauvegarde supplémentaire consultable à tout moment. +
- ① Un abonnement à « EBP Actus by Editions Tisot » pour être au fait sur le plan juridique, fiscal et social. Des informations capitales pour le chef d'entreprise. +
- ① Un accès au service EBP Télédéclaration : Envoi de la déclaration de TVA et des liasses fiscales aux différentes administrations (centre des impôts, OGA...), directement depuis les logiciels EBP, pour être conforme aux nouvelles obligations légales.

Être abonné PREMIUM, c'est se reposer sur un service haut de gamme.

Les maîtres mots du
Pack de Services PREMIUM :

- Suivi personnalisé
- Services de qualité
- Sur-mesure

Doc 4 Extrait des conditions de vente des produits et services EBP

B. Contrat de services EBP

[...]

Article 2. Exécution, durée du contrat et rétractation

[...]

Le présent contrat entre en vigueur à sa souscription et est conclu par période d'une année à compter de son acceptation.

Il est **renouvelable annuellement par tacite reconduction** pour une nouvelle durée de un an. La résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties devra être faite par lettre recommandée AR au moins **1 mois avant son échéance** qui est la date anniversaire de sa souscription initiale.

[...]

Article 3. Résiliation anticipée et règlement judiciaire

3.1. EBP pourra résilier de plein droit et sans préavis en cas de non-paiement par le CLIENT huit (8) jours calendaires après la date de réception par le CLIENT d'une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception ou en cas d'inexécution par le CLIENT de toute autre obligation importante aux termes du présent contrat.

[...]

Article 5. Services fournis au titre du contrat de support

Le support de base comprend :

- L'assistance téléphonique (hot-line) ou écrite (mél, fax, courrier) du lundi au vendredi, sauf jours fériés légaux de France métropolitaine.
- La correction sous forme d'une mise à jour au moyen d'une version mineure des anomalies constatées par EBP par rapport au fonctionnement normal, standard et reproductible du logiciel. La livraison des nouvelles versions correctives pouvant se faire par téléchargement sur Internet ou par expédition par courrier postal du support CD-Rom du logiciel. EBP informe le Client, par tous moyens à sa convenance, de la disponibilité d'une mise à jour. Cette information se fait principalement sur le site www.ebp.com. La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par EBP au regard des évolutions technologiques et des dysfonctionnements constatés. [...]

Annexe A Note d'information destinée à Pascal RAMIREZ

Béziers, le 2 novembre 201N

Expéditeur :
Stagiaire

À

Destinataire :
Pascal RAMIREZ

NOTE D'INFORMATION

Objet : Services proposés par EBP

Trois solutions s'offrent à l'entreprise pour le pack de Gestion Pro Open-line (10 postes) :

- Service Assistance téléphonique à 3 496 € HT (contrat actuel et jusqu'au 29/11/201N),
- Pack de Services PRIVILEGE à 5 404 € HT,
- Pack de Services PREMIUM à 7 311 € HT.

En quoi consistent ces packs de Services ?

- **Service Assistance téléphonique** : assistance téléphonique ;
- **Pack de Services PRIVILEGE** : assistance téléphonique + mise à jour du logiciel + services complémentaires (veille sociale, remise de 10 % sur des formations de groupes + assistance en ligne sur EBP.com + ... ;
- **Pack de Services PREMIUM** : tous les services du Pack de Services PRIVILEGE + suivi personnalisé + assistance sur mesure + sauvegarde en ligne + ...

Quelle que soit la solution choisie, le contrat entre en vigueur à sa souscription ; il est conclu par période d'un an à partir de son acceptation. Il est **renouvelable annuellement par tacite reconduction**.

Stagiaire

Annexe B Courrier adressé à la sté EBP

Le Club des Jouets
25 Rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Le club des jouets

EBP
ZA du Bel Air
Rue de Cutesson
78120 Rambouillet

Béziers,
le 4 novembre 201N

Vos réf. :
Nos réf. :
PR/411201N
Objet :
Renouvellement du contrat de maintenance

PJ :
1 chèque

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre courriel en date du 15 octobre 201N relatif au renouvellement du contrat de maintenance.

Jusqu'à présent nous bénéficions d'un contrat Service Assistance téléphonique pour le Pack Pro de Gestion Pro Open-Line.

Nous souhaiterions changer de contrat de maintenance et passer pour la même gamme Pro version réseau (10 postes) à une assistance Pack Services PRIVILEGE, pour un montant de 5 404,00 € HT.

Vous trouverez ci-joint un chèque d'un montant de 6 463,18 € (5 404,00 € + TVA 19,6 %) n° 125548 tiré sur la BNP PARIBAS représentant le paiement du contrat Assistance Pack Services PRIVILEGE.

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Responsable Gestion,
P. RAMIREZ

Annexe C Chèque – Paiement Contrat assistance Pack Services PRIVILÈGE

Chèque n° 125548 Date : 04/11/201N Bénéficiaire : EBP Montant : 6 463,18 €



Payez contre ce chèque Six mille quatre cent soixante-trois euros et dix-huit centimes
non endossable sauf au profit d'une banque ou d'un organisme assimilé

À EBP

Payable en France
BNP Paribas
Agence Riquet

LE CLUB DES JOUETS
M. PASCAL CARRASCO
25 RUE DES LILAS
34500 BÉZIERS

N° de compte 000014682445
125548
▼ N° du chèque ▼

à rédiger
exclusivement
en euros



€ 6 463,18 €

À Béziers

Le 4/11/201N

▲ Signature ▲

= 125548 = 00045879252 / 3000014682445 /

Activité 2 → Déterminer le coût d'une licence d'exploitation sur site

Afin d'organiser, de classer et de partager l'information au sein de l'entreprise, Pascal RAMIREZ envisage d'acquérir un logiciel de Gestion Électronique de Documents (GED). Il équiperait pour commencer quatre postes installés en réseau. Il vous demande d'analyser la documentation du fournisseur et de déterminer le coût du projet.

- 3 Prenez connaissance de la documentation fournisseur et proposez, par courriel, à Pascal RAMIREZ l'option à retenir (Doc 5, Annexe D).

Doc 5 Documentation du fournisseur NOVAXEL

La Ged Novaxel, facilitateur de quotidien



novaxel
Family

Gratuit ! Télécharger !

novaxel
Solo

99€ Sélectionnez votre activité
Sélectionner

novaxel
Entreprise

à partir de 499€ Sélectionnez votre activité
Sélectionner

novaxel Family

Gratuit ! J'en profite !

Les + du Produit

novaxel, n°1 de la GED intuitive a le plaisir de vous offrir une version privée de son logiciel.

Elle est paramétrée pour une utilisation exclusivement domestique et monoposte.

Elle vous permettra de classer et sécuriser tous vos documents importants et personnels :

- Assurances,
- Patrimoines,
- Banques et prêts,
- Habitations,
- Factures ...

Cette version est un **FREEWARE à usage exclusivement personnel**.

Profitez-en encore plus !

Téléchargez la mise à jour de novaxel family pour Adobe Acrobat XI sur notre page Facebook.

Vous n'avez pas besoin de posséder un compte Facebook, ni de vous connecter à votre compte.

Guillaume P.

Les pré-requis

Système d'exploitation : Windows 2000 (SP4) ou supérieur

Mémoire : 1 Go minimum de RAM 5 Go de disque dur libre

Processeur : 2 GHz

Télécharger !

novaxel Solo

99€ Sélectionnez votre activité
Entreprise individuelle

Les + du Produit

La GED novaxel interface avec tous les logiciels et Ety standards (Sage, nersis, ciel, etc...) vous garantit une indépendance et une liberté de choix sans limites !

La puissance de novaxel avec :

- ses recherches transversales,
- ses interfaces avec les smartphones,
- ses compressions de documents,
- sa simplicité d'utilisation.

en fait la GED la plus intuitive (testez SVM, Micro-Hédo) pour retrouver tous vos documents personnels et stratégiques.

Version standard monoposte, 1000 documents (hors options et scripts)

Avis "Solo"

« Avant Novaxel, je me demandais comment classer tous mes documents informatisés et les e-mail importants. Je devais tout imprimer et classer dans des classeurs, quelle perte de temps ! »

Florence M.

version complète

version d'évaluation

Les pré-requis

Système d'exploitation : Windows 2000 (SP4) ou supérieur

Mémoire : 1 Go minimum de RAM 5 Go de disque dur libre

Processeur : 2 GHz

Doc 5 Documentation du fournisseur NOVAXEL (suite)

novaxel
Entreprise

à partir de
499€

Sélectionnez votre activité
PME / TPE

Votre métier
Ambulances

Expertise "Entreprise"

« Avec Novaxel, nous disposons d'un formidable outil de classement qui nous facilite la vie et qui nous fait gagner en performance. Et comme les infos sont partagées, nous assurons un meilleur service... »

Sylvain M.
+ de témoignages

Les + du Produit

La GED d'organisation novaxel va remplacer vos explorateurs et vos armoires papier pour travailler autrement.

Nous allons vous aider à structurer votre organisation, à la sécuriser et la rendre dynamique sans avoir besoin de la remettre en cause tous les matins !

En reprenant et améliorant votre organisation papier, vos armoires, rayons, classeurs et dossiers vont devenir intelligents dans novaxel car ils seront partagés et enrichis par l'ensemble de vos collaborateurs.

* Licence réseau 4 postes/utilisateurs maximum, package 1 000 documents (hors options et scripts)

Témoignages PME

Les pré-requis

Système d'exploitation :
Windows 2000 (SP4) ou supérieur
Serveur : [Pré-requis globaux](#)

Mémoire :
1 Go minimum de RAM
5 Go de disque dur libre

Processeur :
2 GHz

version complète
version d'évaluation

Annexe D Courriel adressé à Pascal RAMIREZ pour rendre compte

de	stagiaire@orange.fr	ajouter à mes contacts appeler créer une alerte SMS
à	leclubdesjouets@orange.fr	
date	04/11/2011 15:18	
objet	Logiciel de GED	

voir l'en-tête complet ▼

Monsieur Ramirez,

Vous envisagez d'acquérir un logiciel de Gestion Électronique de Documents (GED) pour l'installer sur 4 postes en réseau. J'ai donc pris connaissance de la documentation du fournisseur NOVAXEL que vous m'avez fournie.

Ce fournisseur propose 3 produits relatifs à la GED :

- 1) Novaxel Family : paramétré pour une utilisation exclusivement domestique et monoposte ⇒ Ne convient pas à l'entreprise.
- 2) Novaxel Solo : réservé aux ARAPL Associations régionales agréées de l'union des professions libérales ; associations, auto-entrepreneurs ; entreprises individuelles et à la gestion privée ⇒ Ne convient donc pas à l'entreprise puisque c'est une SARL.
- 3) Novaxel Entreprise : proposé pour les activités des PME/TPE ⇒ Semble donc correspondre à vos attentes. Il est possible d'obtenir une licence réseau 4 postes/utilisateurs maximum. Le coût du projet se monterait à 499,00 €.

La solution n° 3 peut être envisagée. Il est possible de télécharger une version d'évaluation avant de s'engager et de commander la version complète.

Stagiaire

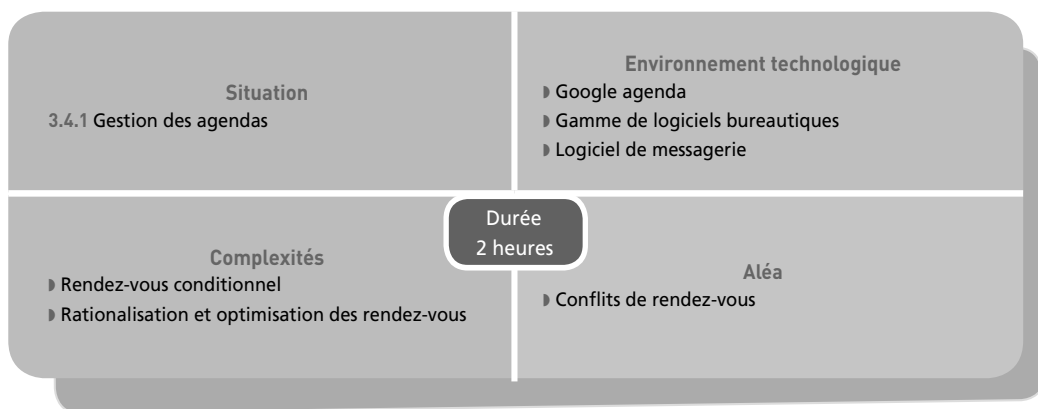
☐ marquer comme non lu

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P.
	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :	
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée
	<input type="checkbox"/> Situation simulée	

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Gestion des agendas



Mise en situation

La planification d'activités et de rendez-vous nécessite souvent, de la part de l'entreprise, de mettre en cohérence les agendas de collaborateurs et de partenaires.

Sous la responsabilité de Delphine DELBOSC, en vue de planifier et d'organiser l'inauguration du nouvel espace de travail des commerciaux, il vous faudra :

Activité 1 → Mettre à jour un agenda partagé

Activité 2 → Confirmer par écrit la date et les horaires de l'inauguration

Activité 1 ➔ Mettre à jour un agenda partagé

Pascal CARRASCO a fait aménager un nouvel espace de travail pour son équipe de commerciaux. Afin d'inaugurer ce nouvel environnement professionnel, le 29 octobre 2011, Delphine DELBOSC a mis en place un sondage sur le site Doodle. Vous prenez connaissance du message envoyé à l'ensemble des fournisseurs. Chaque commercial, ainsi que le responsable des ventes possèdent une boîte aux lettres électroniques sur GMAIL ainsi qu'un agenda partagé. Delphine DELBOSC vous demande d'étudier les différents agendas des commerciaux, les différents courriers reçus (mél et courriers de fournisseurs) et le résultat de la plateforme Doodle.

1 Mettez à jour l'agenda partagé du Pôle Commercial et Relations clients (**Doc 1** et **Annexe A**).



2 Proposez à Delphine DELBOSC, par courriel, le jour et l'heure du cocktail d'inauguration à partir de l'agenda partagé et les réponses des fournisseurs (**Docs 1** à **4**, **Annexe B**). Fichiers corrigés : « 11_agenda_partage_corr.png », « 11_plateforme_Doodle.png »

Doc 1 Message adressé aux différents fournisseurs

renvoyer	transférer	déplacer vers ▼	supprimer	imprimer
de		leclubdesjouets@orange.fr		
à		bois-deco@orange.fr;iletaitenbois@orange.fr;bois-da-boum@sfr.fr;assistenza@clementoni.it;contact@juratoys.com;martine-dissy@free.fr;contact@giftsud.com;eric-lafaille@tolo-saeditons.com;commande@ekimundo.fr;christelle-bourrel@creabois.fr;contact@burosud.com;marc-texier@compta-expert.fr;accueil-isa@dispo-buro.com;createens@orange.fr;leila-saidi@joueditons.com		
date		29/10/2011 11:17		
objet		Inauguration		
		ajouter à mes contacts appeler créer une alerte SMS		

voir l'en-tête complet ✓

Chers fournisseurs,

Nous souhaiterions inaugurer le nouvel espace commercial de notre société en vous invitant à un cocktail d'inauguration.

Nous mettons en place le lien Doodle ci-dessous indiqué. Merci de l'utiliser pour nous indiquer vos possibilités avant le 29 novembre 2011 : <http://www.doodle.com/72ui7tu3snmykxgq>

Dans l'attente de vous accueillir dans notre nouvel environnement professionnel, nous vous prions d'agréer, Chers fournisseurs, nos sincères salutations.

Delphine DELBOSC

Assistante du pôle Direction

Le Club des jouets

25 rue des Lilas

34500 BEZIERS

☎ 04 67 35 42 88

☎ 04 67 35 48 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Doc 2 Agendas des commerciaux et du responsable des ventes



Doc 3 Courriers reçus



1 rue de l'Industrie
39270 ORGELET

☎ 03 84 25 74 44

☎ 03 84 25 98 61

Le club des jouets
À l'attention de Monsieur CARRASCO

25 rue des Lilas

34500 BÉZIERS

Vos réf. :

Nos réf. :

AV/200N

Objet :

Inauguration

Orgelet,
le 12 novembre 201N

PJ :

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre invitation pour l'inauguration de votre nouvel espace professionnel.

Mais nous sommes dans l'impossibilité de répondre favorablement à cette invitation. En effet, la semaine 51, comme chaque année, nous participons au Salon annuel du jouet à Strasbourg.

Au prochain passage dans votre ville, nous ne manquerons pas de venir visiter votre nouvel environnement professionnel.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Directeur des Achats,
A. VIGNES

répondre ▼ transférer traiter comme indésirable déplacer vers ▼ supprimer imprimer

de leila-saidi@joueditions.com

à leclubdesjouets@orange.fr

date 13/11/201N 11:19

objet Inauguration de votre nouvel espace professionnel

ajouter à mes contacts

appeler

créer une alerte SMS

voir l'en-tête complet ✓

Bonjour,

Nous participons cette année au marché de Noël de Clermont-Ferrand qui aura lieu tout le mois de décembre.

Nous ne pouvons donc pas participer à l'inauguration de votre nouvel espace professionnel.

Cordialement.

Leila SAIDI
JOUÉDITIONS

ZAC de la Liodière
37300 JOUÉ-LES-TOURS

☎ 02 47 63 25 34

☎ 02 47 63 91 21

☐ marquer comme non lu

Doc 4 Résultat de la plateforme DOODLE

Connexion

Ensemble trouvons la meilleure heure pour nous réunir.
Entrez votre nom dans le champ textuel ci-dessous et sélectionnez les options date-heure pour lesquelles vous êtes disponibles.

Inauguration d'un nouvel espace professionnel

Sondage lancé par DELBOSC Delphine | 12 | 0 | Il y a moins d'une minute
Où: 25 rue des Lilas, 34500 BEZIERS

Vue tabulaire

	DÉCEMBRE 201N	
	jeu. 20	ven. 21
12 participants	A partir de 17 h 30	A partir de 11 h 30
Sté BOIS DECO		<input checked="" type="checkbox"/>
CREA'BOIS	<input checked="" type="checkbox"/>	
BOISDABOUM		<input checked="" type="checkbox"/>
BURO SUD		<input checked="" type="checkbox"/>
GIFT SUD	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sté Il était en bois		<input checked="" type="checkbox"/>
COMPTA EXPERT	<input checked="" type="checkbox"/>	
TOLOSA EDITION		<input checked="" type="checkbox"/>
DISPO BURO		<input checked="" type="checkbox"/>
CREA TEENS		<input checked="" type="checkbox"/>
EKIMUNDO		<input checked="" type="checkbox"/>
MARTINE D'ISSY		<input checked="" type="checkbox"/>
Votre nom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	A partir de 17 h 30	A partir de 11 h 30
	jeu. 20	ven. 21
	DÉCEMBRE 201N	

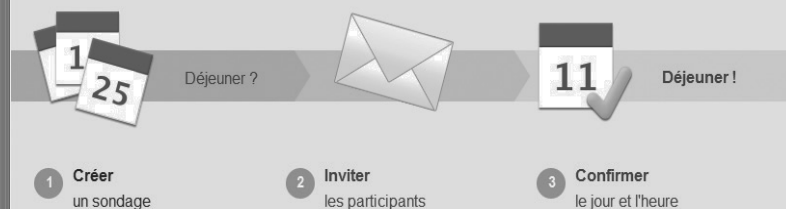
3

8

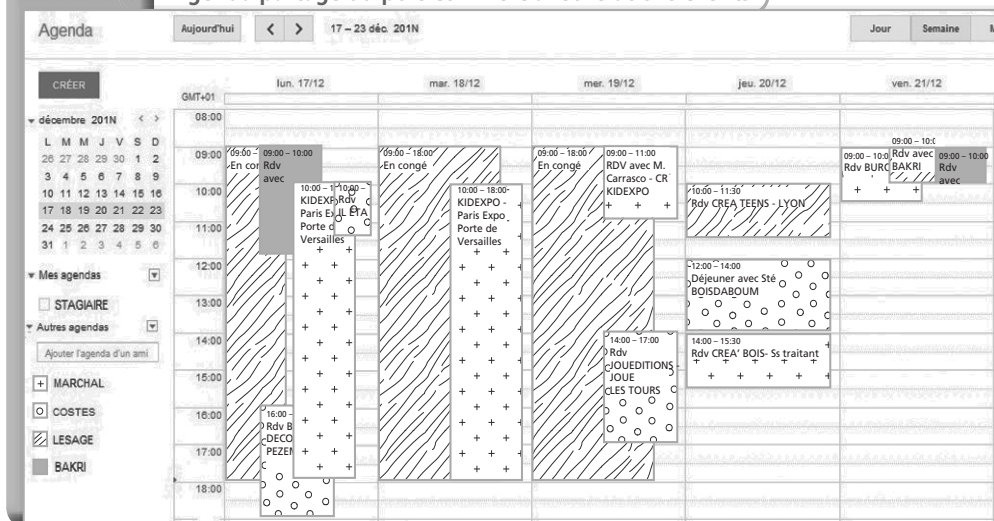
Can't make it

Enregistrer

Organisez vos réunions
Gratuitement et sans inscription

[Voir un exemple](#)

Annexe A Agenda partagé du pôle commercial et relations clients



Annexe B Courriel adressé à Delphine DELBOSC

envoyer enregistrer dans brouillons annuler imprimer

de stagiaire@orange.fr
à leclubdesjouets@orange.fr
le 03/12/2011 15:39
objet Inauguration du nouvel espace professionnel
pièce(s) jointe(s) 0 fichier(s)

vérifier l'orthographe signature thème priorité: normale texte brut HTML

Police Taille G I S [icônes]

Madame DELBOSC,

Dans un premier temps, j'ai pris connaissance du message que vous avez envoyé à l'ensemble des fournisseurs pour l'inauguration du nouvel espace professionnel, des différents courriers reçus et du résultat de la plateforme Doodle sur laquelle vous avez lancé un sondage. Il ressort de ce sondage que les fournisseurs invités à participer à l'inauguration optent, pour les deux tiers, pour la date du **vendredi 21 décembre 2011**. Sur nos 15 fournisseurs invités, 11 ont répondu favorablement.

Dans un second temps, j'ai mis à jour l'agenda partagé du pôle Commercial et Relations clients. Il s'avère que les trois commerciaux, Julie COSTES, Guilhem MARCHAL et Julien LESAGE, ainsi que la Responsable des ventes, Leïla BAKRI sont disponibles le **vendredi 21 décembre 2011 à partir de 11 h 30**.

L'inauguration du nouvel espace de travail pour l'équipe de commerciaux peut avoir lieu : le **vendredi 21 décembre 2011 à partir de 11 h 30**.

Onze entreprises sont susceptibles de venir à l'inauguration.

Stagiaire

☒ garder une copie ☒ confirmation de lecture carte de visite jointe non

Activité 2 ➔ Confirmer par écrit la date et les horaires de l'inauguration

Après avoir déterminé le jour et l'heure de l'inauguration du nouvel espace de travail du pôle Commercial et Relations clients, Delphine DELBOSC vous demande d'informer, par courrier, l'ensemble des participants.

3 Proposez un courrier type d'invitation à l'inauguration avec coupon-réponse (Annexe C).

Annexe C Courrier type d'invitation à l'inauguration

Le Club des Jouets
25 rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 ☎ 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Le club des jouets

05/12/201N
OK, pour le vendredi
21 décembre 201N.
Delphine DELBOSC

« Société »
A l'attention « Contact »
« Adresse »
« CP » « VILLE »

Nos réf. :
DD/512201N
Objet :
Invitation

Béziers,
le 05 décembre 201N

« Titre » « Contact »,

Nous avons le plaisir de vous convier à l'inauguration du nouvel espace professionnel qui se déroulera dans nos locaux, le :

12 décembre 201N à partir de 11 h 30.

À cette occasion, un cocktail dînatoire vous sera offert.

Vous pourrez venir accompagné(e) d'une ou de deux personnes de votre choix. Afin de préparer au mieux cette journée, nous vous demandons de retourner le coupon-réponse ci-dessous avant le 12 décembre 201N.

Nous comptons sur votre présence.

Veuillez agréer, « Titre » « Contact », l'expression de nos salutations distinguées.

L'Assistante,
D. DELBOSC

INAUGURATION DU NOUVEL ESPACE PROFESSIONNEL

Vendredi 21 décembre 201N à partir de 11 h 30

À retourner avant le 12 décembre 201N à Le Club des jouets 25 rue des Lilas 34500 BÉZIERS

« Titre » « Contact » « Société »

☐ Se rendra à l'inauguration

Sera accompagné(e) de _____ personne(s)

☐ Ne se rendra pas à l'inauguration

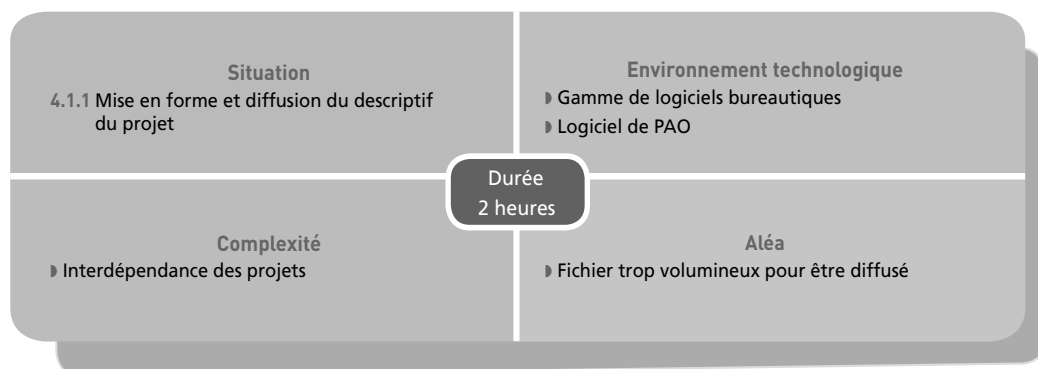
Date :
Signature :

VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration
Situation réalisée <input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P. <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
Contexte <input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée <input type="checkbox"/> Situation simulée

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Mise en forme et diffusion du descriptif du projet



Mise en situation

Pour réaliser un projet, il s'agit de traduire les objectifs en une organisation concrète et opérationnelle. La conduite et le management de projet sont des opérations délicates pour une entreprise, car les risques sont nombreux (opération oubliée ou non planifiée, coordination ou enchaînement illogique). Par conséquent, il convient pour une entreprise de bien cibler les objectifs liés à un projet et de penser une organisation cohérente.

Sous la responsabilité de Pascal CARRASCO, en vue de préparer le projet de la société, à savoir le concours du « Jouet de l'année », il vous faudra :

Activité 1 → Réaliser une plaquette de présentation de l'entreprise

Activité 2 → Organiser la venue des écoles
Concevoir un planning autour de ce projet

Activité 3 → Rédiger un article de presse

Activité 1 ➔ Réaliser une plaquette de présentation de l'entreprise

Pascal CARRASCO envisage de créer une plaquette de présentation synthétique des produits de l'entreprise. Il vous demande donc de la concevoir sous forme d'un dépliant. L'objectif est de sensibiliser le lecteur, d'éveiller sa curiosité et ainsi de l'encourager à acheter.



- 1 Concevez la plaquette de présentation de la société avec le logiciel de publication assistée par ordinateur (**Docs 1** et **2**, Présentation de l'entreprise p. 5 et 6, **Annexes A** et **B**).

Doc 1 Extrait d'une documentation professionnelle sur les formats

LE FLYER (A5 pour une demi-page A4, A6 pour un tiers d'une page A4)	LE DÉPLIANT 3 VOLETS (A4 replié en accordéon de 3 parties)	LA CARTE POSTALE PUBLICITAIRE (petit – 14 cm x 10 cm – ou grand format)
C'est l'outil pour une diffusion massive (jeu concours, promotion...). Son format permet d'afficher un message simple et une acception facile du flyer par vos prospects. En revanche, ne pas l'utiliser comme fiche produit, car cela ne donne pas une image "sérieuse du produit".	Idéal pour une distribution dans un salon, sur le lieu de vente... Il permet de présenter ses produits, sa marque... de manière simple et synthétique.	Cet outil est très peu utilisé en France alors qu'il est largement utilisé aux USA. Pourtant, c'est un outil très efficace pour communiquer sur un produit ou un service à sa base client ou comme outil de fidélisation client.

La structure d'un dépliant trois volets (feuille A4, imprimée recto verso pliée en 3).

Spécificités	Produits	Atouts concurrentiels	Accroche	Contacts	Page de couverture
Page 3	Page 4	Page 5	Page 2	Page 6	Page 1

Les pages 1 et 2 doivent retenir toute l'attention du lecteur.

La page 6 doit être informative. Les pages 3 et 5 doivent permettre de se démarquer de la concurrence.

Doc 2 Conseils pour rédiger une plaquette

Voici **10 conseils** à retenir pour réaliser des plaquettes commerciales les plus vendeuses possibles :

- il est essentiel de faire **ressortir l'information afin de "mâcher" le travail de lecture au client.**
- il faut **hiérarchiser les textes pour permettre un balayage rapide des pages.**
- il faut **optimiser l'espace** pour l'utiliser au maximum, sans pour autant nuire à la lisibilité.
- il faut **mettre des légendes pour les captures d'écran et les illustrations.**
- il faut **mettre un tableau récapitulatif** pour permettre aux clients de comparer facilement plusieurs offres.
- il faut **mettre en avant les bénéfices pour le client plutôt que les fonctionnalités** du produit.
- il faut **donner envie de lire le livret dès la couverture** grâce à une accroche qui interpelle le lecteur.
- il faut **supprimer les textes en doublon** et regrouper les idées par thèmes.
- il ne faut pas hésiter à **définir les termes techniques** contenus dans vos mailings, quitte à être pédagogue.
- il faut **montrer le résultat final apporté par votre produit** à l'utilisateur final.

D'après le site : conseilsmarketing.com

Annexe A Recto de la plaquette de présentation

Parce que le jouet et le jeu ne sont pas des produits comme les autres.

Parce que l'enfant à besoin de jouer.



Découvrez les différents types de jouets permettant de développer la personnalité :

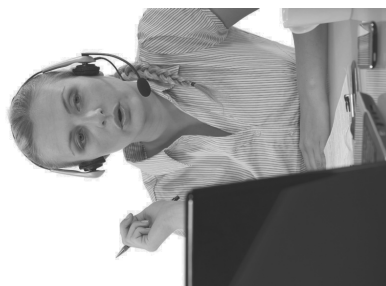
- Affectivité
- Intelligence
- Créativité
- Sociabilité

Le club des jouets

Le club des jouets

Le spécialiste des jeux de sociétés
et de loisirs créatifs

Fondée en 2004,
le Club des Jouets
est une PME
qui regroupe
une équipe de passionnées
de jeux de société.



Coordonnées

25 rue des Lilas – 34500 BÉZIERS

☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 58 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Une question ?

N'hésitez pas à nous contacter !

Vous pouvez nous joindre :

de 8 h 00 à 12 h 00

et de 14 h 00 à 19 h 00

du lundi au samedi

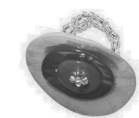
(sauf jours fériés)

Cette entreprise est née de l'idée de proposer des jeux de qualité pour nos petits...

Notre société est située dans l'Hérault. Elle conçoit et distribue des jeux de société originaux en bois, fabriqués en France dans le respect de l'environnement.



Annexe B Verso de la plaquette de présentation



Depuis l'année 2010, pour diversifier notre activité, nous commercialisons des jeux de grands éditeurs comme PARKER, RAVENSBURGER...

Je suppose que vous devez

les connaître !

Depuis le début de l'année, nous nous sommes positionnés sur une nouvelle activité :

Les loisirs créatifs

tels que l'encadrement de tableaux, les bijoux à fabriquer soi-même, la peinture, le scrapbooking... à la fois pour les jeunes enfants et pour les adultes.

Grâce à notre équipe de concepteurs, nous offrons une palette de produits assez étendue avec des jeux éducatifs inspirés de contes pour enfants, avec des couleurs adaptées aux plus jeunes.



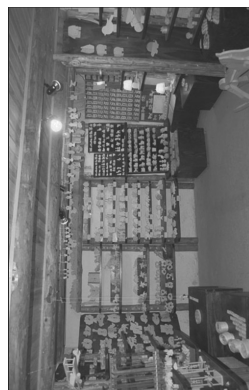
Nous avons également des jeux de société pour toute la famille et pour tous les âges.



Tous les produits sont élaborés dans nos bureaux et la confection est réalisée par les entreprises régionales.

Nous contrôlons ainsi toute la chaîne de la conception à la vente en passant par la fabrication.

Nos jeux sont réalisés à partir de matériaux naturels comme le bois, de façon à respecter l'environnement.



Activité 2 → Organiser la venue des écoles Concevoir un planning autour de ce projet

Pascal CARRASCO a pour projet l'organisation du concours : « Le Jouet de l'année » avec les enfants des écoles primaires de la ville. Il y a quatre semaines, il a donc confié à Delphine DELBOSC le soin de contacter par mél chacune des écoles pour un après-midi récréatif et une visite pédagogique de l'entreprise. Aujourd'hui, vous êtes chargé par Pascal CARRASCO d'organiser cette journée festive des enfants dans la société.

- 2 Prenez connaissance des réponses envoyées par les écoles. Renseignez le planigramme « Après-midi récréatifs et visite pédagogique » sous texteur (Docs 3, 4 et 5, Annexe C).
Fichiers corrigés : « 12_requetes_ecoles_primaires_accdb », « 12_planigramme_AM_recreatifs_corr.docx »
- 3 Rédigez la lettre type à remettre à la signature qui sera envoyée aux écoles fixant le jour et l'heure de l'après-midi récréatif (Annexe D).

Doc 3 Mél adressé aux différents établissements scolaires

envoyer enregistrer dans brouillons annuler imprimer

de leclubdesjouets@orange.fr

à «Liste Ecoles Primaires Béziers» <ep_beziers@ac-montpellier.fr> accéder à mes contacts

CC

objet Concours du jouet de l'année
Questionnaire.doc

1 pièce(s) jointe(s)

vérifier l'orthographe signature thème priorité : normale texte brut HTML

Police Taille G I S [icônes]

Mesdames, Messieurs les enseignants,

Le Club des jouets conçoit et distribue des jeux de sociétés originaux en bois, fabriqués en France dans le respect de l'environnement. Notre société, située 25 rue des Lilas à Béziers, organise pour la première fois, cette année, le concours du « Jouet de l'année ». Quel meilleur jury que les enfants !

Nous vous proposons donc de découvrir notre société avec l'une de vos classes :

- Projection d'un film pédagogique d'une dizaine de minutes montrant la fabrication d'un jouet depuis sa conception.
- Ensuite, place au jeu avec un animateur bénévole de la ludothèque de Béziers.

A l'issue de cet après-midi, chaque participant votera pour son jeu préféré.

Nous vous attendons nombreux pour ces après-midis récréatifs.

Dans l'attente de vous rencontrer, veuillez agréer Mesdames, Messieurs les enseignants, l'expression de nos sincères salutations.

Delphine DELBOSC
Assistance du pôle Direction

Le Club des jouets
25 rue des Lilas
34500 BÉZIER
☎ 04 67 35 42 88
☎ 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

PJ : 1 questionnaire

☒ garder une copie ☒ confirmation de lecture carte de visite jointe non

Doc 4 Questionnaire joint au mél envoyé aux établissements scolaires**Le club des Jouets**

25 rue des Lilas
34500 BEZIERS

Après-midi récréatif

Nom de l'école : Nom du professeur :

Adresse :

N° de téléphone : Classe :

☐ Ne sommes pas intéressés par votre proposition

☐ Sommes intéressés par votre proposition

- Classe : ☐ CP ☐ CE1 ☐ CE2 ☐ CM1 ☐ CM2
- Semaine souhaitée : ☐ 45 ☐ 46 ☐ 47
- Jour souhaité : ☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Jeudi ☐ Vendredi
- Créneaux horaires souhaités : ☐ 13 h 30 - 15 h 00 ☐ 15 h 00 - 16 h 30

Questionnaire à renvoyer par mél à leclubdesjouets@orange.fr ou par courrier à l'adresse ci-dessus.

Doc 5 Requête : écoles primaires publiques de Béziers

Nom de l'école	Adresse	Jour	Heure	Nom du professeur
George Sand	11 rue George Sand	mardi 13 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	GARNIER Gessy
Mairan	Rue Guibal	lundi 19 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	MICHON Loïk
Gaveau/Macé	Rue Saint-Jacques	jeudi 22 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	BONNEAU Maëva
Roland	Rue Casimir Péret	mardi 20 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	CHARNAY Julien
Jean-Jaurès	Rue Pierre-Jean Bédard	lundi 5 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	DUMONT Isabelle
Pasteur	Boulevard du Languedoc	vendredi 16 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	GACON Serge
Sévigné	11 rue Mirabeau	jeudi 22 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	CHARREAU Bastien
Les Oiseaux	Rue Jules Dalou	mardi 13 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	CHELAIT Dominique
Auguste Comte	Rue Pierre Curie	vendredi 16 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	MEUNIER Claudie
Barbeyrac	Rue Pierre Curie	lundi 12 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	JURY Claudine
Cordier	1 rue de l'Ecole des Andély	vendredi 9 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	BERGERON Sylvie
Les Tamaris	Boulevard Yves du Manoir	mardi 6 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	BROWN Pascale
Riquet-Renan	62 avenue Saint Saëns	jeudi 8 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	DUBREUIL Nicolas
Les Oliviers	Rue Jacques Balmat	lundi 12 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	POUCHE Sandrine
Les Amandiers	Rue de Bir Hakeim	lundi 5 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	PELLETIER Nadine
Edouard Herriot	94 rue Pasteur	jeudi 15 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	DUPUIS Martine
Casimir Péret	Avenue des Martyrs de la Résistance	lundi 19 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	LAVIGNE Arthur
Les Arbousiers	Avenue des Arbousiers	jeudi 8 novembre 201N	13 h 30 - 15 h 00	VOISIN Muriel
La Chevalière	Rue Jean Valette	mardi 6 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	ANDRE Brigitte
Les Romarins	Rue de Sétif	jeudi 15 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	PERCEVAL Camille
Louis Malbosc	181 rue Micheline Ostermeyer	vendredi 9 novembre 201N	15 h 00 - 16 h 30	MENTEUR Nathalie

Annexe C Planigramme « Après-midi récréatifs »

Jours		05/1/2011	06/1/2011	08/1/2011	09/1/2011	12/1/2011	13/1/2011	15/1/2011	16/1/2011	19/1/2011	20/1/2011	22/1/2011	23/1/2011
Écoles primaires publiques de Béziers		L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V
AUGUSTE COMTE - rue Pierre Curie									CM1				
BARBEYRAC - rue Pierre Curie						CM2							
CASIMIR PERET - avenue des Martyrs de la Résistance										CP			
CORDIER - 1 rue de l'école des Andély					CM2			CE1					
EDOUARD HERRIOT - 94 rue Pasteur													
GAVEAU/MACE - rue Saint-Jacques												CE1	
GEORGES SAND - 11 rue Georges Sand							CE2						
JEAN JAURES - rue Pierre-Jean Bédard		CE2											
LA CHEVALIERE - rue Jean Valette													
LES AMANDIERS - rue de Bir Hakeim		CP											
LES ARBOUSIERS - avenue des Arbousiers				CM1									
LES OISEAUX - rue Jules Dalou							CM2						
LES OLIVIERS - rue Jacques Balmat						CP							
LES ROMARINS - rue de Sétif								CE1					
LES TAMARIS - boulevard Yves du Manoir													
LOUIS MALBOSC - 181 rue Micheline Ostermeyer			CP		CE1								
MAIRAN - rue Guibal										CE2			
PASTEUR - boulevard du Languedoc									CM1				
RIQUET-RENAN - 62 avenue Saint Saëns				CM1									
ROLAND - rue Casimir Péret											CM2		
SEVIGNE - 11 rue Mirabeau												CP	

Légende :

13 h 30 – 15 h 00

15 h 00 – 16 h 30

Annexe D Lettre type

Le Club des Jouets

25 rue des Lilas

34500 BÉZIERS

☎ 04 67 35 42 88 ☎ 04 67 35 48 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>**Le club des Jouets**

Activez la requête « écoles primaires publiques de Béziers » que j'ai faite pour réaliser le publipostage. N'oubliez pas de joindre à votre courrier une plaquette de l'entreprise.

- Introd. : Informer du jour et de l'heure de la visite ;
- Développement :

- Rappeler le contenu de l'après-midi récréatif ;
- Joindre une plaquette de l'entreprise.

- Conclusion

- Formule de politesse

Delphine Delbosc

«Nom_de_l'école»

À l'attention de «Nom_du_professeur»

«Adresse»

34500 Béziers

Béziers,

Le {TIME \@«d MMMM yyyy»}

Objet :

Après-midi récréatif

PJ :

1 plaquette

«Nom_du_professeur»,

C'est avec un grand plaisir que nous vous accueillerons, le «Jour» à «Heure», pour un après-midi récréatif, dans les locaux de notre entreprise située 25 rue des Lilas à Béziers.

La visite de notre société se déroulera de la manière suivante :

- Projection d'un film relatif à la conception et à la fabrication d'un jouet (environ 10 minutes).
- Participation à un atelier récréatif (jeux de société) animé par un bénévole de la ludothèque de Béziers (environ 1 h 15).
- Élection du jeu préféré par les élèves parmi ceux testés lors de l'après-midi récréatif.

Vous trouverez en PJ une plaquette de notre entreprise.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous prions d'agréer, «Nom_du_professeur», l'expression de nos sincères salutations.

Le Gérant,
P. CARRASCO

Activité 3 → Rédiger un article de presse

Pascal CARRASCO souhaite informer les habitants de Béziers du projet conduit avec les écoles. Il a donc contacté la presse locale pour communiquer sur l'événement. Un rendez-vous est pris avec le journaliste pour la semaine suivante. Vous êtes chargé de lui fournir toutes les informations sur le concours du « Jouet de l'année » organisé par l'entreprise.

4 Rédigez un article de presse à paraître dans le journal local (Doc 6, Annexe E).

Doc 6 Comment écrire un article de presse ?

Écrire un article de presse

L'article de presse est original par rapport à d'autres types d'écrits (littéraire, poétique, documentaire...). Son écriture obéit à des codes précis. Le texte journalistique a deux objectifs prioritaires : aller à l'essentiel de l'information et retenir l'attention d'un grand nombre de lecteurs.

Un article est écrit pour être lu et compris de tous ses lecteurs. Il doit être **clair**.

Un article de journal comprend en général :

- Un **titre** : il est fait pour **accrocher** le lecteur, et l'amener à lire en détail l'article. Lorsqu'un journaliste choisit un titre, il peut : utiliser un **titre informatif** (c'est-à-dire donner l'information principale, et le lecteur connaît ainsi le contenu de l'article) ; utiliser un **titre incitatif** (c'est-à-dire un titre qui va donner envie de comprendre de quoi on va parler et donc obliger le lecteur à parcourir l'article).
- Un **chapeau** (un résumé).
- Le **texte** : constitué de mots simples, de phrases courtes, il va à l'essentiel. La première partie répond aux questions qui ? Quoi ? Où ? Quand ? La deuxième partie aux questions comment ? Pourquoi ? La dernière partie explique le dénouement de la situation ou pose les questions encore non résolues.
- Les **intertitres** incitent le lecteur à lire l'ensemble de l'article en lui glissant quelques infos importantes. Ils le guident aussi et lui donnent des indices sur le contenu de l'article.
- Éventuellement, une **photo** et sa légende.

media.eduscol.education.fr/.../Brochure-Clemi_Eduquer-aux-medias

Annexe E Article de presse

Quel sera le jouet de l'année ?

Les jeux et jouets en bois plaisent beaucoup parce qu'ils sont durables, parce qu'ils sont réalisés à partir de matériaux naturels et ils respectent l'environnement.

Cette année « **Le Club des jouets** », société basée à Béziers qui conçoit et distribue des jeux de sociétés originaux en bois, organise dans ses locaux un concours du « **Jouet de l'année** » avec la participation des élèves des écoles primaires de notre ville.

Chaque enfant participera à un atelier récréatif animé par un bénévole de la ludothèque. À l'issue de cette séance, les enfants éliront leur jeu préféré.

Le club des jouets

Un objectif : **Faire jouer un maximum de monde... dans le monde !**
Rendez-vous dans quelques semaines pour le résultat !



VOTRE PASSEPORT PROFESSIONNEL

Situation :	Date :	
<input type="checkbox"/> BEP Métiers des Services Administratifs	<input type="checkbox"/> Bac. Pro. Gestion Administration	
Situation réalisée	<input type="checkbox"/> en établissement	<input type="checkbox"/> en P.F.M.P.
	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :	
Contexte	<input type="checkbox"/> Situation vécue en responsabilité	<input type="checkbox"/> Situation observée
	<input type="checkbox"/> Situation simulée	

1	Le contexte de réalisation de la situation professionnelle Description du cadre (organisation, service). Description des tâches demandées, les résultats attendus	
2	Les conditions de réalisation de la situation professionnelle Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources. Réalisation : démarche, choix, décisions, essais. Traitement : éléments complexes, aléas, incidents, imprévus.	
3	Les productions résultant de la situation professionnelle : résultats et productions obtenus	
		Pièces jointes
4	L'analyse de l'action menée (réussites, difficultés)	
5	Décrivez votre compétence	

Portes ouvertes aux partenaires des jeux et loisirs créatifs

Le club des jouets

Le lancement de la nouvelle gamme de jeux et loisirs créatifs fait l'objet d'une politique commerciale et d'une campagne de communication soutenue.

Le Club des jouets souhaite vivement développer les relations avec les écoles primaires locales. En effet, les produits proposés semblent correspondre aux attentes à la fois des professeurs des écoles, mais aussi aux besoins des familles, et le marché est prometteur. L'entreprise fixe donc comme prioritaires les relations partenariales avec les écoles et fera tout ce qui est en son possible pour nouer des contacts durables et sans heurts, quitte à faire des concessions commerciales exceptionnelles au début pour s'installer sur ce marché.

Des manifestations et journées événementielles sont ainsi prévues pour nouer les premiers contacts et présenter l'entreprise et ses produits aux enfants et à tous les professionnels du monde éducatif. Ces actions représentent un enjeu important qui peut conditionner la réussite de projet de développement partenarial.

- Votre équipe réussira-t-elle à mettre en place les journées portes ouvertes en temps et en heure ?
- Votre action renforcera-t-elle les relations commerciales avec différents partenaires ?



Poste : Gestionnaire administratif 1

Service : Pôle Administratif et Gestion

Rôle : Renforcer le partenariat avec les écoles primaires

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Gestionnaire des ventes

Service : Pôle Commercial et Relations clients

Rôle : Traiter les devis et les commandes clients

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Gestionnaire administratif 2

Service : Pôle Administratif et Gestion

Rôle : Gérer les relations avec les partenaires extérieurs – Traiter les demandes de congés

Nom :

Prénom :

Mél :






AGENDA DE TRAVAIL

Le club des jouets






PHASES	Gestionnaire administratif 1	Gestionnaire des ventes	Gestionnaire administratif 2
↓	↓	↓	↓
7 avril	PHASE 1 Mettre à jour une base de données	Établir des devis	Émettre des appels téléphoniques
15 avril	PHASE 2 Concevoir un carton d'invitation	Créer des bons de commande Créer des bons de livraison	Établir un tableau comparatif
22 avril	PHASE 3 Préparer une lettre type	Traiter une commande en rupture de stock	Contact par courriel le traiteur sélectionné
29 avril	PHASE 4 Créer un diaporama	Régler un problème de livraison	Concevoir une affiche publicitaire
Environnement numérique			
⇒ Gamme de logiciel bureautique			
⇒ Logiciel de messagerie			
⇒ PGI			

À vos postes




PHASE 1 : Recherche documentaire et mise à jour de fichiers

7 avril 201N	 Gestionnaire administratif 1	1. À partir de recherches effectuées sur le site de la ville de Béziers (Doc 1), mettez à jour la base de données ACCESS « Club des jouets » créée précédemment : (« SC_club_des_jouets.accdb »). 
	 Gestionnaire des ventes	1. Établissez, dans le PGI, les devis correspondant aux intentions de commandes des clients (Doc 2), au préalable vous aurez fait les calculs (Annexe A). 
	 Gestionnaire administratif 2	1. Contactez les différents traiteurs de Béziers (Doc 3) afin de prévoir le buffet pour les journées portes ouvertes de l'entreprise. Assurez-vous de la qualité de ces appels en utilisant la fiche de préparation d'appel téléphonique (Annexe B).




PHASE 2 : Préparation aux portes ouvertes et suivi des relations commerciales

15 avril 201N	 Gestionnaire administratif 1	2. Concevez la lettre type d'invitation, à partir des consignes de Mme Delbosc (Doc 4 , Annexe C). 
	 Gestionnaire des ventes	2. Créez les bons de commande suite aux devis envoyés aux clients, dans le PGI. Créez les bons de livraison correspondants. « SC_PHASE02_gest_ventes_bon_cde_Lucioles_corr.doc », « SC_PHASE02_gest_ventes_bon_cde_St_Andre_corr.doc », « SC_PHASE02_gest_ventes_bonlivr_Lucioles_corr.doc », « SC_PHASE02_gest_ventes_bonlivr_St_Andre_corr.doc » 3. Mettez à jour les stocks à partir des bons de sortie (Doc 5 et Annexe D).
	 Gestionnaire administratif 2	2. Complétez le tableau comparatif des différents traiteurs à partir de la documentation envoyée et par les traiteurs contactés (« SC_documentation_traiteurs.docx », Annexe E). 

PHASE 3 : Publipostage et suivi personnalisé de clients

22 avril 201N	 Gestionnaire administratif 1	3. Préparez le carton d'invitation aux portes ouvertes de l'entreprise accompagnant la lettre type, à partir des consignes de Mme Delbosc (Doc 6).
	 Gestionnaire des ventes	4. Réalisez le publipostage pour envoyer cette lettre d'invitation à l'ensemble des écoles primaires et maternelles publiques et privées de la ville de Béziers.
	 Gestionnaire administratif 2	3. Contactez par courriel le traiteur sélectionné par votre responsable pour obtenir un devis (Doc 9 , Annexe 5).

PHASE 4 : Conception de supports de communication

29 avril 201N	 Gestionnaire administratif 1	5. À partir de la plaquette de l'entreprise (« SC_plaquette_entreprise.docx », Doc 10), concevez un diaporama d'environ une dizaine de diapositives pour présenter l'entreprise lors des journées portes ouvertes.
	 Gestionnaire des ventes	5. Traitez un problème de livraison à partir des réserves émises par le client sur le récépissé de livraison (Doc 11) et de la lettre recommandée avec accusé de réception (Doc 12). Envoyez un fax au client pour annoncer le remplacement des produits détériorés (Annexe H).
	 Gestionnaire administratif 2	4. Concevez une affiche (petit format) pour les portes ouvertes qui fera l'objet d'un encart publicitaire dans le journal <i>Midi libre</i> , édition de Béziers. Mme Delbosc vous recommande d'y associer quelques images pour la rendre plus attractive.

- « SC_votre_passeportprof_gest_adm01.docx »
 « SC_votre_passeportprof_gest_adm02.docx »
 « SC_votre_passeportprof_gest_ventes.docx »

Doc 1 Écoles de la ville de Béziers extrait du site de la ville

Écoles maternelles publiques

• Les Amandiers	Rue de Bir Hakeim	04 67 62 50 52
• Les Arbousiers	Avenue des Arbousiers	04 67 62 21 26
• Paul Balmigère	Rue du 6 Juin 1944	04 67 31 78 48
• Carnot	Rue Saint-Jacques	04 67 28 16 62
• Carpentier	Rue Parmentier	04 67 31 39 65
• La Chevalière	Rue J.F. Mazas	04 67 76 06 23
• Cordier	3, rue Vercingétorix	04 67 09 31 19
• Marie Curie	Rue Jacques Garrigues	04 67 76 00 10
• Jules Ferry	Rue Général Marguerite	04 67 28 54 23
• Edouard Herriot	Rue François Feynes	04 67 62 47 47
• Jean Jaurès	Rue Hort Monseigneur	04 67 30 10 68
• Les Oiseaux	Rue Jules Dalou	04 67 31 26 18
• Les Oliviers	Rue Jacques Balmat	04 67 38 00 32
• Pasteur	Rue de Rocagels	04 67 30 62 30
• Pellisson	Rue Pierre Curie	04 67 31 67 41
• Roquet Renan	Rue Auguste Comte	04 67 62 40 41
• Les Romarins	Rue de Sétif	04 67 62 57 21
• Les Tamaris	Avenue des Tamaris	04 67 35 00 63
• Louis Malbosc	181, rue Micheline Ontermeyer	04 99 43 80 10
• Michelet	181, rue St Vincent de Paul	04 67 48 20 05

Écoles maternelles privées

• Femelon	11, Place Saint Aphrodise	04 67 49 81 80
• Notre Dame	Rue Antoine Palazy	04 67 76 00 90
• Saint Pierre	Rue Paul Paget	04 67 31 65 10
• Sainte Madeleine	13, Rue Porte Olivier	04 67 28 22 18
• La Calandreta	7, Rue Franklin	04 67 30 11 97
• Charles de Foucault	Rue Charles de Foucault	04 67 35 06 06

Écoles primaires publiques

• Les Amandiers	Rue de Bir Hakeim	04 67 62 48 72
• Les Arbousiers	Avenue des Arbousiers	04 67 76 22 18
• Barbeyrac	Rue Pierre Curie	04 67 31 67 42
• La Chevalière	Rue Jean Valette	04 67 76 27 74
• Auguste Comte	Rue Pierre Curie	04 67 31 26 19
• Cordier	1, rue de L'école des Andély	04 67 35 00 09
• Gaveau/Mace	Rue Saint-Jacques	04 67 28 25 58
• Edouard Herriot	94, Rue Pasteur	04 67 76 14 26
• Jean Jaurès	Rue Pierre-Jean Bédard	04 67 30 17 52
• Mairan	Rue Guibal	04 67 28 21 40
• Les Oiseaux	Rue Jules Dalou	04 67 31 25 17
• Les Oliviers	Rue Jacques Balmat	04 67 62 29 88
• Pasteur	Boulevard du Languedoc	04 67 30 19 84
• Casimir Péret	Av. des Martyrs de la Résistance	04 67 76 17 54
• Riquet-Renan	62, avenue Saint Saëns	04 67 35 02 62
• Roland	Rue Casimir Péret	04 67 28 56 17
• Les Romarins	Rue de Sétif	04 67 76 52 38
• Georges Sand	11, rue Georges Sand	04 67 28 16 40
• Sévigné	11, rue Mirabeau	04 67 30 49 52
• Les Tamaris	Boulevard Yves du Manoir	04 67 35 02 09
• Louis Malbosc	181, rue Micheline Ontermeyer	04 99 43 80 10

Écoles primaires privées

• Femelon	11, place Saint Aphrodise	04 67 49 81 80
• P.L.C.	5, place Saint Aphrodise	04 67 49 81 50
• Notre Dame	Rue Antoine Palazy	04 67 76 00 90
• Sainte Madeleine	13, rue Porte Olivier	04 67 28 22 18
• La Calandreta	Rue Rouget de l'Isle	04 67 28 18 53



Gestionnaire administratif 1

PHASE 1

• Mettez à jour la table : Écoles de Béziers :

- ✓ Ajoutez les champs : Participation ⇒ **type de données** : oui/non ; Journées ⇒ **type de données** : assistant liste de choix : Vendredi 16 mai 201N - Samedi 17 mai 201N ; Nbre de personnes ⇒ **type de données** : données numériques
- ✓ Ces champs seront complétés au fur et à mesure des réponses reçues.



Doc 2 Commandes de clients reçues par courriel

De	jlucioles@gmail.com
A	leclubdesjouets@orange.fr
CC	
Objet	Commande
Messieurs, Nous souhaiterions passer commande des articles suivants : 4 puzzles Pyramide en bois, 5 vélos en bois enfant (3 ans et +). Salutations. APE « Les Jardins des Lucioles » École primaire « Les Tamaris » Boulevard Yves du Manoir 34500 BÉZIERS	

De	ctreloisirs.standre@free.fr
A	leclubdesjouets@orange.fr
CC	
Objet	Commande
Messieurs, Pourriez-vous nous faire parvenir aux conditions habituelles 3 puzzles Pyramide en bois. Nous vous remercions par avance. Très cordialement. Mairie de Béziers Centre de loisirs Saint-André 33 rue Claude Nougaro 34500 BÉZIERS	

Stocks : OK
Ce mois-ci, promo
sur tous les puzzles :
10 % pour l'achat de
3 puzzles.
Puzzle Pyramide en
bois : 5,07 € HT
l'unité ; Réf. PUZ301.
Vélo en bois enfant :
33,44 € HT l'unité ;
Réf. : VEL102.

Annexe A Tableau préparatoire et de contrôle des devis

Devis N° XXXXX					
Votre Référence	Date du devis	Vendeur		Condition de paiement	
	7 avril 201N	Élève Gestionnaire vente			
Description	TVA	Quantité	Prix unitaire	Rem. (%)	Prix
[PUZ301] Puzzle Pyramide en bois	19,6 %	4	5,07	10,00	18,25 €
[VEL102] Vélo en bois enfant	19,6 %	5	33,44	0,00	167,20 €
			Total net :	185,45 €	
			Taxes :	36,35 €	
			Total :	221,80 €	
Devis N° XXXXX					
Votre Référence	Date du devis	Vendeur		Condition de paiement	
	7 avril 201N	Élève Gestionnaire vente			
Description	TVA	Quantité	Prix unitaire	Rem. (%)	Prix
[PUZ301] Puzzle Pyramide en bois	19,6 %	3	5,07	10,00	13,69 €
			Total net :	13,69 €	
			Taxes :	2,68 €	
			Total :	16,37 €	



Gestionnaire
administratif 2
PHASE 1

Doc 3 Traiteurs de Béziers

<p>N'oubliez pas de demander : le délai pour passer une commande ; le règlement quand ? Faut-il verser un acompte ? la livraison : comment se passe-t-elle ? le matériel fourni ; le personnel est-il prévu pour servir ? une suggestion de mignardises pour le buffet.</p> <p>D. Delbosc</p>	LEMILLEUX TRAITEUR	<p>Tél. : 04 67 80 28 30 Mél : contact@traiteur-lemilleux.fr Adresse : Jardins de la Brousque Route de Clieux 34500 BÉZIERS</p>
	FRANKLIN	<p>Tél. : 09 50 22 16 12 Mail : contact@traiteur-franklin.fr Adresse : 1 rue Fruitières 34500 BÉZIERS</p>
	GUELDE TRAITEUR	<p>Tél. : 04 67 09 36 14 Mail : guede-traiteur@live.fr Adresse : M. GUELDE Michel 90 allée des Jonquilles 34500 BÉZIERS</p>

Annexe B Fiche de préparation d'appel téléphonique

FICHE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Date : 07/04/201N	
Émetteur : Le Club des jouets 24 rue des Lilas – 34500 BÉZIERS	Destinataire : LEMILLEUX TRAITEUR FRANKLIN GUELDE TRAITEUR
Message : Saluer, se présenter Annoncer que nous organisons 2 journées portes ouvertes, la 1 ^{re} journée est réservée à nos partenaires privilégiés Préciser les dates des portes ouvertes Demander au traiteur : <ul style="list-style-type: none"> • Si à cette date, il peut organiser un buffet • S'il fournit le matériel : assiettes, serviettes... • S'il prévoit du personnel pour le service • Les délais pour passer une commande • Comment se passe la livraison ? • Comment se passe le règlement ? Faut-il verser un acompte ? • S'il a la possibilité d'envoyer des tarifs Remercier Prendre congé	



Plan de la lettre :

- Faire part de l'organisation des journées portes ouvertes dans les locaux de l'entreprise le vendredi 16 mai 201N et le samedi 17 mai 201N de 9 h 00 à 19 h 00.
- Inviter à venir découvrir l'entreprise et les différentes gammes de produits – Annoncer que le 16 mai est réservé aux partenaires privilégiés + autorités + presse (programme riche et possibilité de lier des contacts) – Retourner le coupon-réponse de la carte d'invitation en PJ par fax ou mail pour la gestion du buffet – Espérer leur visite – Formule de politesse.

Annexe C Lettre type d'invitation aux portes ouvertes

Le Club des Jouets
25 Rue des Lilas
34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 📠 04 67 35 48 67
✉ leclubdesjouets@orange.fr
Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Le club des jouets

«Nom_de_l'école»
«Adresse»
34500 Béziers

BÉZIERS,
Le 22 avril 201N

Objet : Portes ouvertes
PJ : 1 carton d'invitation

Mesdames, Messieurs les enseignants,

Notre société « Le Club des jouets », situé 25 rue des Lilas à Béziers, organise des journées portes ouvertes dans ses locaux, les :

Vendredi 16 mai 201N de 9 h 00 à 19 h 00
Samedi 17 mai 201N de 9 h 00 à 19 h 00

Nous avons le plaisir de vous convier à ces journées afin de présenter notre entreprise à un large public. Lors de celles-ci, vous aurez l'occasion de découvrir notre activité et nos différentes gammes de produits.

La première de ces journées est réservée à nos partenaires privilégiés (enseignants – clients – fournisseurs) ainsi qu'aux autorités et à la presse. Un programme riche et varié vous attend, sans oublier la possibilité de lier des contacts et d'échanger des idées.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous envoyer, pour le 30 avril 201N, par fax (04 67 35 48 67) ou par mél (leclubdesjouets@orange.fr) le coupon réponse du carton d'invitation afin de pouvoir gérer la réservation du buffet qui vous est proposé sur place.

Nous espérons vivement que vous pourrez être des nôtres à cette occasion et nous nous réjouissons d'avance de pouvoir vous y saluer.

Dans l'attente du plaisir de vous rencontrer, nous vous prions d'agréer, Mesdames, Messieurs les enseignants, nos salutations les meilleures.

Le Gérant,
P. CARRASCO



Gestionnaire
des ventes
PHASE 2

Doc 5 Bons de sortie de stock

Bon de sortie n° S2998	
Date : 14/04/201N	
N° de commande : SO198	
Référence	Quantité
PUZ301	4

Bon de sortie n° S3000	
Date : 15/04/201N	
N° de commande : SO199	
Référence	Quantité
PUZ301	3

Bon de sortie n° S2999	
Date : 14/04/201N	
N° de commande : SO198	
Référence	Quantité
VEL102	5

L'Association de parents d'élèves « Les Jardins des Lucioles » et le centre de loisirs Saint-André de la mairie de Béziers ont retourné les exemplaires des devis, envoyés la semaine dernière, datés et signés. Il faut donc faire le nécessaire : bon de commande, bon de livraison.

Annexe D Fiches de stock

Référence : PUZ301
Désignation : Puzzle Pyramide en bois



Date	N° bon	Entrées			Sorties			Stock restant			
		Quantité	CUHT	Montant	N° Com- mande	Quantité	CUHT	Montant	Quantité	CUHT	Montant
01/04									20	5,00	100,00
02/04	S2904				15096	16	5,00	80,00	4	5,00	20,00
12/04	E1965	25	5,08	127					29	5,07	147,03
14/04	S2998				S0198	4	5,07	20,28	25	5,07	126,75
15/04	S2999				S0199	3	5,07	15,21	22	5,07	111,54

Référence : VEL102
Désignation : Vélo en bois enfant (3 ans et +)



Date	N° bon	Entrées			Sorties			Stock restant			
		Quantité	CUHT	Montant	N° Com- mande	Quantité	CUHT	Montant	Quantité	CUHT	Montant
01/04									8	33,44	267,52
05/04	S2915				16159	3	33,44	100,32	5	33,44	167,20
14/04	S3000				SO198	5	33,44	167,20	0	33,44	0,00



Annexe E Tableau comparatif des différents traiteurs

	LEMILLEUX TRAITEUR	FRANKLIN	GUELDE TRAITEUR
Adresse	Jardins de la Brousque Route de Clieux 34500 BÉZIERS	1, rue Fruitiers 34500 BÉZIERS	M. GUELDE Michel 90 allée des Jonquilles 34500 BÉZIERS
Téléphone	04 67 80 28 30	04 67 76 16 12	04 67 09 36 14
Mél	contact@traiteur-lemilleux.fr	contact@traiteur-franklin.fr	guelde-traiteur@live.fr
Matériels fournis	Assiettes cocktails Vasques en inox Seaux à champagne Petites serviettes Nappes en papier damassé		Le nappage du buffet et des tables en textile in tissé jetables, serviettes jetables, vaisselle, verres, couvert haut de gamme jetables
Personnel pour le service	En fonction du nombre d'invités, 1 serveur pour 25 personnes	En supplément : compter généralement sur un buffet, un serveur pour 30/50 personnes Tarif : Deux serveurs pour deux heures : 60 €	Dressage du buffet et des tables des invités
Délais pour passer commande	Le nombre définitif des convives, non modifiable, sera à confirmer par écrit 9 jours avant la réception (avant 12 h) et servira de base à la facturation.	Pour garantir la qualité du service, votre commande est à effectuer dans un délai minimum de 48 heures ou plus Les commandes express, pour le jour même ou le lendemain, seront soumises à majoration	Le nombre de convives sera arrêté définitivement 7 jours avant la date de la prestation
Livraison	Livraison sur le lieu de réception	Les livraisons se font à Béziers et dans l'Hérault Sur Béziers, la livraison est gratuite à partir de 50 €. Au-delà de Béziers, le tarif de livraison est évalué sur devis en fonction de la quantité de produit à livrer et de la distance à effectuer. Il faut compter minimum 20 €.	Livraison sur le lieu de réception
Caution	Il sera demandé un chèque de caution de 500 € pour couvrir d'éventuels dommages		Un chèque de caution de 150 € vous sera demandé pour le matériel de présentation, les plats, saladiers, etc. Chèque rendu lors de la reprise du matériel après inventaire
Acompte	35 % d'acompte du montant total de la réception (possibilité d'encaissement échelonné)	Après avoir examiné ensemble votre projet, vous réglez un acompte de 30 % afin de valider le bon de commande	Après accord signé du devis, un acompte de 50 % sera demandé « pour faire les courses »
Règlement	Votre nombre définitif servira de base à la facturation Le règlement devra nous parvenir au plus tard 4 jours avant la réception, toutefois le chèque sera encaissé la semaine suivante	Le règlement du solde se fait à réception de la commande	Le règlement du solde se fera le jour de la livraison du buffet
Tarif minimum	12 € par personne pour 8 pièces	8,40 € par personne pour 8 pièces	10 € par personne pour 8 pièces

Doc 6 Consignes de Mme DELBOSC**Gestionnaire
administratif 1
PHASE 3**

Reprenez la lettre type que vous avez rédigée et réalisez le carton d'invitation qui l'accompagnera :

- Format A5
- Mettre un plan
- Rappeler les dates
- Faire un coupon réponse.

**Gestionnaire
des ventes
PHASE 3****Doc 7** Courriel reçu de l'Association de parents d'élèves – École primaire Sévigné

De	ape-sevigne@orange.fr
A	leclubdesjouets@orange.fr
CC	
Objet	Commande
<p>Messieurs,</p> <p>Nous organisons prochainement un loto, nous souhaiterions passer commande des articles suivants : 4 vélos en bois enfant (3 ans et +).</p> <p>Salutations.</p> <p>Association de Parents d'Élèves École primaire Sévigné 11 rue Mirabeau – 34500 BÉZIERS</p>	

Doc 8 Consignes de M. GARRAGET**Le club des jouets**

Rupture de stocks, réapprovisionnement le 5 mai prochain.


Si le client ne peut pas attendre, proposer un article de remplacement : draisienne vélo d'apprentissage en bois (Réf. DRA105) – Prix : 45,90 €.

Accorder une remise exceptionnelle de 10 % sur cet article.

Présenter nos excuses.

M. GARRAGET

Annexe F Courriel envoyé à l'Association de Parents d'Élèves de l'école primaire Sévigné

de	gestionnaire-vente@orange.fr	 accéder à mes contacts
à	ape-sevigne@orange.fr	
cc		
objet	Votre commande	

Mesdames, Messieurs,

Vous nous avez passé, ce jour, une commande de 4 vélos en bois enfant (Réf. VEL102).

Actuellement en rupture de stock sur cet article, nous serons donc dans l'impossibilité de vous livrer rapidement. Le réapprovisionnement est prévu pour le 15 mai prochain.

Nous pouvons vous proposer un article de remplacement : une draisienne vélo d'apprentissage en bois (Réf. DRA105) au prix unitaire de 45,90 € HT.

Si vous optez pour cet article de remplacement, nous vous accorderons une remise exceptionnelle de 10 %.

Nous vous présentons nos excuses pour ce désagrément, nous attendons votre réponse et restons à votre disposition.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos sincères salutations.

Gestionnaire ventes



Doc 9 Consignes de Mme Delbosc transmises par téléphone



Après avoir étudié votre tableau comparatif et les plaquettes envoyées par les différents traiteurs, notre choix est le suivant : FRANKLIN ⇒ envoyez-lui un mél :

- Organisation d'un buffet le 16/05 à 17 h 00.
- Renseignements complémentaire : nappage du buffet ? Serviettes jetables, vaisselle, verres, couverts fournis ? Caution ?
- Environ 100 participants.
- Confirmation du nombre 4 jours avant la réception.
- Buffet : brochettes, petits fours, mini quiches, mini pizzas, et mignardises.
- Prestations suppl. : fromage et pain à 3 €/pers. ; boisson non alcoolisées (eau, jus de fruit, Coca Cola) ; café et thé.
- Proposition de devis.

Annexe G Courriel envoyé au traiteur retenu

de	gestionnaire-administrative2@orange.fr	
à	contact@traiteur-franklin.fr	 accéder à mes contacts
cc		
objet	Réservation traiteur pour le 16 mai 201N	

Monsieur,

Notre société « Le Club des jouets », situé 25 rue des Lilas à Béziers, organise des journées portes ouvertes dans ses locaux, le vendredi 16 mai 201N de 9 h 00 à 19 h 00 et le samedi 17 mai 201N de 9 h 00 à 19 h 00.

À cette occasion, nous envisageons d'organiser un buffet cocktails le vendredi 16 mai 201N à 17 h pour nos partenaires privilégiés.

Nous comptons faire appel à vos services pour réaliser cette prestation. Toutefois, nous souhaitons quelques renseignements complémentaires, à savoir :

- Vous chargez-vous du nappage du buffet ?
- Fournissez-vous des serviettes jetables, la vaisselle, les verres, les couverts ?
- Faut-il verser une caution ?

Nous estimons qu'une centaine de personnes participera à ce cocktail d'înatoire. Nous confirmerons le nombre définitif au plus tard 4 jours avant la réception.

Pour cet apéritif d'înatoire, nous souhaiterions des brochettes et des petits fours, des mini quiches, des mini pizzas et des mignardises. Nous envisageons également les prestations supplémentaires suivantes : fromages et pain à 3 € par personne ; les boissons non alcoolisées (eau, jus de fruit, Coca Cola) ; du café et du thé.

Pouvez-vous nous proposer, rapidement, un devis pour l'ensemble de cette prestation.

Par avance, nous vous remercions. Sincères salutations.

Gestionnaire administratif 2



Gestionnaire
administratif 1
PHASE 4

Doc 10 Plaquette de présentation de l'entreprise

Parce que le jouet et le jeu ne sont pas des produits comme les autres.

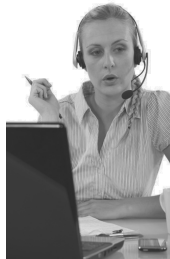
Parce que l'enfant à besoin de jouer.



Découvrez les différents types de jouets permettant de développer la personnalité :

- Affectivité
- Intelligence
- Créativité
- Sociabilité

Le club des Jouets



Coordonnées

25 rue des Lilas - 34500 BÉZIERS
☎ 04 67 35 42 88 ☎ 04 67 35 58 67

✉ leclubdesjouets@orange.fr

Site : <http://www.leclubdesjouets.com>

Une question ?

N'hésitez pas à nous contacter !

Vous pouvez nous joindre :

de 8 h 00 à 12 h 00

et de 14 h 00 à 19 h 00

du lundi au samedi

(sauf jours fériés)

Le club des Jouets

Le spécialiste des jeux de sociétés
et de loisirs créatifs

Fondée en 2004,
le Club des jouets
est une PME
qui regroupe
une équipe de passionnées
de jeux de société.

Cette entreprise est née de l'idée de proposer des jeux de qualité pour nos petits...

Notre société est située dans l'Hérault. Elle conçoit et distribue des jeux de société originaux en bois, fabriqués en France dans le respect de l'environnement.



Depuis l'année 2010, pour diversifier notre activité, nous commercialisons des jeux de grands éditeurs comme PARKER, RAVENSBURGER...

*Je suppose que vous devez
les connaître !*

Depuis le début de l'année, nous nous sommes positionnés sur une nouvelle activité :

Les loisirs créatifs

tels que l'encadrement de tableaux, les bijoux à fabriquer soi-même, la peinture, le scrapbooking... à la fois pour les jeunes enfants et pour les adultes.

Grâce à notre équipe de concepteurs, nous offrons une palette de produits assez étendue avec des jeux éducatifs inspirés de contes pour enfants, avec des couleurs adaptées aux plus jeunes.



Nous avons également des jeux de société pour toute la famille et pour tous les âges.



Tous les produits sont élaborés dans nos bureaux et la confection est réalisée par les entreprises régionales.

Nous contrôlons ainsi toute la chaîne de la conception à la vente en passant par la fabrication.

Nos jeux sont réalisés à partir de matériaux naturels comme le bois, de façon à respecter l'environnement.





Doc 11 Récépissé de livraison

Récépissé de livraison R1998/201N

APE « Les jardins des Lucioles »
École primaire « Les Tamaris »
Boulevard Yves du Manoir
34500 BÉZIER

Réf. Commande	Date de commande	Date d'expédition	Transporteur	Poids
SOXXXX	15/04/201N	15/04/201N	Transports Appaloosa	19 Kg

Description	Lot	Quantité
[PUZ301] Puzzle pyramide en bois		4,00 PCE
[VEL102] Vélo en bois enfant		5,00 PCE

Atteste avoir reçu les marchandises référencées ci-dessus.

Manquant ou avarié : En cas de réserves, les indiquer de façon précise ci-dessous et les confirmer au plus tard dans les trois jours suivant la réception de la marchandise.

Le colis est arrivé très abîmé et à l'ouverture de celui-ci certains produits étaient dégradés : 3 vélos en bois enfant (Réf. : VEL102) étaient cassés.

Sylvie Rochat (Présidente APE)

Marchandises reçues le 16/04/201N à 16 h 10

Cachet et signature du destinataire

APE « Les jardins des Lucioles »
École primaire « Les Tamaris »
Boulevard Yves du Manoir
34500 BÉZIER

Doc 12 Extrait de la lettre recommandée du client

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Produits détériorés

[...]

J'ai passé une commande n° SO198 le 15/04/201N, pour un montant de 221,80 €.

Lors de la réception de la commande, j'ai pu constater que les produits suivants étaient cassés :
3 vélos en bois enfant.

J'ai bien entendu apporté les réserves de rigueur sur le bon de livraison.

[...]

Envoyez un fax à Mme Rochat
(APE Le Jardin des lucioles -
Tél. : 04 67 23 45 67 -
Fax : 04 67 23 45 66).
Rupture de stock pour la réf. : VEL102 ;
Livraison d'articles de remplacement
Réf. DRA105 (draisienne vélo d'appren-
tissage) ; Présentez nos excuses.
Mme Delbosc

Annexe H Télécopie envoyée à l'Association de parents d'élèves « Les Jardins des lucioles »

TÉLÉCOPIE

À :	APE Les Jardins des lucioles	De :	Le club des jouets
Télécopie :	04 67 23 45 67	Pages :	1/1
Téléphone :	04 67 23 45 66	Date :	29 avril 201N
Ré :	Commande SO198	Cc :	Transports Appaloosa

☒ Urgent ☐ Pour révision ☐ Veuillez commenter ☐ Veuillez répondre

Madame Rochat,

Nous avons bien pris note de l'incident de transport et des articles détériorés.

Actuellement, nous sommes en rupture de stock pour le produit référencé VEL102 : vélo en bois enfant. En conséquence, nous allons procéder, dans les plus brefs délais, à la livraison d'articles de remplacement, à savoir : 3 draisennes vélos d'apprentissage en bois (Réf. DRA105).

Nous vous présentons toutes nos excuses pour ce désagrément.

Veuillez agréer, Madame Rochat, l'expression de nos sincères salutations.

Gestionnaire des ventes

***Nous remercions les organisations et les enseignes présentes dans cet ouvrage
pour leur aimable collaboration.***

Conception graphique couverture

Primo&Primo

Conception graphique intérieure

Florian Hue

Composition

Laser Graphie

Illustrations

Nicolas Grégoire

Relecture

Joëlle Declercq

Crédit photographique

Pages 26 à 30, 62 et 63, 107 et 108, 113, 125 : ph © Phovoir

LASERGRAPHIE

Éditions Foucher – Malakoff – AOÛT 2013 – 01 – DL – BA / JV

Imprimé en France par JOUVE – 53100 Mayenne