

**Examen final Pratique professionnelle – écrit 2018 / Série 1**  
(Ordonnance sur la formation professionnelle 2012)

Nom du/de la candidat-e :

Prénom du/de la candidat-e :

Numéro du/de la candidat-e :

Arrondissement d'examen :

FIE n entreprise /  
FIE c école et entreprise de stage :

Type de formation :  Formation régulière  Art. 15 (école/stage pratique)  Art. 32 (formation continue/adultes)  
(cocher ce qui convient)

**Veillez prendre note de ce qui suit :**

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.

Tâches	Points	Points obtenus	Note
Tâche 1 comprenant 4 tâches partielles	13 points		
Tâche 2 - 15	59 points		
<b>Total</b>	<b>72 points</b>		

2. Cette série d'examens comprend 15 tâches (l'une d'entre elles étant composée de 4 tâches partielles) sur un total de 26 pages. Merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examen et le nom de l'entreprise/ le nom de l'école aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
5. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
6. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
7. Chaque partie se compose d'une situation initiale et d'une tâche. Apportez-y vos réponses.
8. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés etc.).
9. Vous avez 90 minutes pour répondre aux questions posées.

**Nous vous souhaitons bonne chance !**

Tâche 1 Tâche partielle	TA 1/1	TA 1/2	TA 1/3	TA 1/4
Nombre de points obtenus :				
Visa :				

**Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s :**

Tâches 2 – 15	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15
Nombre de points obtenus :														
Visa :														

Signature des expert-e-s :

**Tâche 1****4 tâches partielles****Tâche partielle 1****2 points****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients****Situation initiale :**

Marc Martin vient d'achever son apprentissage et désire monter sa propre entreprise. Durant sa formation, il excellait dans les branches ICA et E&S et soutenait ses amis ainsi que ses connaissances qui avaient besoin d'aide concernant les applications Word, Excel et PowerPoint. C'est la raison pour laquelle il souhaite proposer des formations et un support technique dans ce domaine. Grâce à ses économies, il fonde une entreprise au nom d'« Office Chief Sàrl » à la rue de la poste 25 à 1200 Genève.

**Tâche :**

Marc Martin élabore un questionnaire qui lui permettra d'adapter les formations aux besoins des participants. Lesquelles parmi les questions ci-dessous sont des questions ouvertes ? Vous obtenez 2 points au maximum si votre réponse est exacte.

- Avez-vous déjà travaillé avec Word ?
- Quelles fonctions de Word connaissez-vous déjà ?
- Travaillez-vous plus de deux heures par semaine avec Word ?
- A quelles fins utilisez-vous Word ?
- Avez-vous également envie de vous familiariser avec les notions de base d'Excel ?
- Est-ce que vous possédez un ordinateur ?
- Comment avez-vous eu connaissance de ce cours ?
- Seriez-vous prêt à fréquenter le cours le samedi ?
- A quoi sert « PowerPoint » selon vous ?

Points

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:\_\_\_\_\_  
Visa:

**Tâche partielle 2****5 points****Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client****Situation initiale :**

Sur son site Internet, Marc Martin a également créé une FAQ (foire aux questions). La FAQ donne des informations et répond aux questions fréquemment posées.

**Tâches :**

- a) Une personne intéressée par les cours offerts par Marc Martin envoie un mail à l'entreprise. Elle y pose toute une série de questions. Visiblement, elle n'a pas remarqué la rubrique FAQ qui aurait pu lui apporter tous les renseignements souhaités. Répondez à cette personne à l'aide de la FAQ. Répondez à ses questions par oui/non et cochez d'une croix la lettre correspondant à la bonne réponse de la FAQ ci-dessous. Vous obtenez 3 points.

**Réponses FAQ dans le désordre :**

- A) En cas d'annulation après le délai d'inscription, de non-participation ou de participation partielle, la totalité des frais de cours vous sera facturé.
- B) Oui, s'il y a encore de la place.
- C) Sur notre site Internet ou par téléphone (022 666 33 11).
- D) Oui, une leçon gratuite est garantie à chaque participant-e.
- E) Oui, mais il faut apporter le montant exact.
- F) Vous pouvez également vous inscrire par téléphone (022 666 33 11).
- G) Non, après le début du cours, il ne sera procédé à aucun remboursement.
- H) Non, l'ensemble du matériel fourni est inclus dans les frais de cours.
- I) Vous trouverez le programme détaillé des cours sur notre site sous la rubrique « Programme des cours »

Points

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

1. Est-ce que je peux m'inscrire à un cours qui a déjà démarré ?

Réponse	Lettre correspondant à la réponse FAQ
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

2. Est-ce que je reçois un rabais en cas d'inscription après le début du cours ?

Réponse	Lettre correspondant à la réponse FAQ
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

3. Est-ce qu'on a droit à une leçon d'essai avant l'inscription définitive au cours ?

Réponse	Lettre correspondant à la réponse FAQ
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

4. Est-ce qu'une partie du cours est remboursée si j'arrête le cours prématurément ?

Réponse	Lettre correspondant à la réponse FAQ
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

5. Est-il possible de payer le cours sur place ?

Réponse	Lettre correspondant à la réponse FAQ
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

6. Est-ce que le matériel de cours doit être payé séparément ?

Réponse	Lettre correspondant à la réponse FAQ
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

- b) Quels sont les avantages pour une entreprise de disposer d'une FAQ sur son site ?  
Citez-en deux. Vous obtenez 2 points au total.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Tâche partielle 3****3 Points****Objectif évaluateur 1.1.3.2 Evaluer les résultats****Situation initiale :**

Office Chief Sàrl a dispensé un cours de base Word à quelques pensionnaires de la résidence pour personnes âgées « Les Charmilles » le 29 mai 2018.

A la fin du cours, une enquête a été menée auprès des 17 participant-e-s afin de mesurer leur degré de satisfaction.

En voici les résultats (les chiffres correspondent au nombre de personnes) :

Très satisfait	Satisfait	Ni l'un ni l'autre	Insatisfait	Très insatisfait
8	5	2	-	1

**Tâche :**

Indiquez si les énoncés ci-dessous concernant l'évaluation sont vrais ou faux. Vous obtenez 3 points au maximum.

Vrai	Faux	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La moitié des participants au cours ont déclaré qu'ils étaient très satisfaits.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plus de 80% des participants à l'enquête ont été satisfaits ou très satisfaits.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tous les participants au cours ont répondu à l'enquête.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trois des participants au cours n'ont pas été satisfaits.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Un peu moins de 6% des participants au cours ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Deux participants aux cours n'ont pas répondu au questionnaire.

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

**Tâche partielle 4****3 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents****Situation initiale :**

Afin de pouvoir optimiser ses cours, Office Chief Sàrl souhaite connaître de manière plus approfondie l'opinion des participants qui étaient insatisfaits, voire très insatisfaits. Pour ce faire, Office Chief Sàrl a formulé une lettre qu'elle a adressée au pensionnaire des Charmilles ayant indiqué être insatisfait du cours.

Extrait de la lettre :

*Monsieur,*

*Nous nous référons à votre évaluation du cours de base Excel du 29 mai 2017 et regrettons vivement que vous n'ayiez pas été satisfait du cours.*

*Il nous tient à cœur d'offrir des services adaptés aux besoins de nos clients afin que ceux-ci puissent profiter au maximum de nos cours.*

*Pour répondre encore mieux aux besoins des participants, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir nous exposer brièvement pourquoi vous n'étiez pas satisfait.*

*D'avance, nous vous remercions de votre réponse par mail ([info@office-chief.ch](mailto:info@office-chief.ch)) ou par courrier postal (Office Chief SA, 25, rue de la poste, 1200 Genève).*

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Tâche :**

Malheureusement, six erreurs se sont glissées dans cette lettre (fautes d'orthographe et/ou de contenu). Surlignez les erreurs et écrivez les corrections ci-dessous. Vous obtenez 3 points au maximum.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_

**Nombre de  
points  
obtenus  
par page:**\_\_\_\_\_  
**Visa:**

**Tâche 2****4 points****Objectif évaluateur 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients****Situation initiale :**

Vous travaillez dans une papeterie au sein de laquelle vous êtes responsable du courrier électronique ([info@papeterie.ch](mailto:info@papeterie.ch)).

**Tâche :**

Vous recevez un message de la part de Monsieur Dubois qui souhaite commander le stylo plume suivant : ECRIDOR RETRO de Caran d’Ache. Il s’agit d’un modèle en fin de série qui n’est plus disponible. Répondez au client par courriel et proposez-lui une solution. Vous obtenez 4 points au maximum.

De : [info@papeterie.ch](mailto:info@papeterie.ch)  
A : [sebastien.dubois@bluewin.ch](mailto:sebastien.dubois@bluewin.ch)

Objet :

Points

**Nombre de  
points  
obtenus  
par page:**

Visa:

Points

**Tâche 3****4 points****Objectif évaluateur 1.1.3.1 Exécuter les commandes****Situation initiale :**

Vous travaillez auprès d'un grand fournisseur de machines à laver. Un client a commandé une machine à laver du type « Superwash 3590 », dont les fonctions et caractéristiques sont les suivantes :

Couleur: blanc, charnière droite, Swiss made, linge à bouillir / couleur 20 - 95 °C, affichage de la durée restante, remplissage par l'avant, capacité de charge max. 8 kg, démarrage différé 1 - 24 heures, pompe à chaleur, volume de tambour 60 litres, vitesse d'essorage 400 - 1500 t/min, efficacité énergétique A+++ , type de raccordement 230 V, bruit pendant la phase de lavage 49 dB, bruit pendant la phase d'essorage 74 dB, Dimensions: hauteur 852 mm, largeur 595 mm, profondeur 600 mm, poids à vide 64 kg (sans emballage / 5 kg), prix CHF 3 000.00 (TVA de 7.7% en sus).

**Tâche :**

En vue de la confirmation de la commande, vous disposez de modèles Office standardisés qui doivent être complétés par les propriétés/fonctions correspondantes. Il faut arrondir les montants en CHF ou EUR aux chiffres entiers supérieurs. Vous obtenez 4 points au total si votre solution est correcte.

Nous avons bien reçu votre commande d'une machine à laver du type

\_\_\_\_\_ . La machine que nous vous livrerons est de couleur  
blanche. Ses dimensions (LxHxP) sont de \_\_\_\_\_ cm x \_\_\_\_\_ cm x \_\_\_\_\_ cm et son  
poids de \_\_\_\_\_ kg. L'émission de bruit est de \_\_\_\_\_ au maximum tandis que son  
efficacité énergétique est classée \_\_\_\_\_. Pour faire fonctionner votre machine à  
laver, il faut la brancher sur une prise de courant de \_\_\_\_\_. Le prix se monte à  
CHF \_\_\_\_\_ (TVA comprise) ou, en cas d'envoi à l'étranger, à EUR \_\_\_\_\_  
(TVA non comprise) pour un taux de change fixe de 1.20.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Tâche 4****3 points****Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients****Situation initiale :**

Votre chef vous a demandé de vérifier s'il y avait des erreurs dans la base de données des clients.

**Tâche :**

Soulignez dans l'extrait ci-dessous les entrées (champs) qui ne sont pas correctes. Vous obtenez 3 points au total.

No client	Civilité	Prénom	Nom	Rue	CP	Lieu	Pays	Appel
1210	Monsieur	André	Rossel	Rue de Romont 33	1700	Freiburg	CH	Monsieur,
1211	Madame	Fabienne	Lachat	Rue des Saars 6	2009	Neuchâtel	CH	Madame,
1212	Madame	Claudine	Laplace	Rue Monge 37	21000	Dijon	CH	Madame,
1213	Monsieur	Pierre	Daudin	Rue de Rive 3	1204	Genève	CH	Monsieur,
1214	Madame	Clara	Roy	Rue Neuve 42	2502	Bienne	CH	Madame,
1215	Madame	Henri	Bourquin	Chemin du Risoux 6	1110	Morges	CH	Monsieur,
1216	Madame	Sarah	Gaillard	Pré-Neuf 4	2900	Porrentruy	CH	Madame
1217	Monsieur	Lars	Cresson	Chemin Vermont 12	1012	Lausanne	CH	Monsieur,
1218	Madame	Crevoisier	Isabelle	Rue des Fleurettes 9	1800	Vevey	CH	Madame,
1219	Madame	Doris	Curchod	Case postale 12	2740	Moutier	CH	Case postale,
1220	Monsieur	Martin	Aubert	Rue des Artisans 2	1530	Payerne	CH	Monsieur,

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

**Tâche 5**

**3 points**

**Objectif évaluateur 1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux**

**Situation initiale :**

Le code des obligations indique ce qu'il faut faire en cas de défauts de la chose. Souvent, on s'en tient à l'art. 205.

**Art. 205**

*7. Action en garantie*

*a. Résiliation de la vente ou réduction du prix*

<sup>1</sup> Dans les cas de garantie en raison des défauts de la chose, l'acheteur a le choix ou de faire résilier la vente en exerçant l'action rédhibitoire, ou de réclamer par l'action en réduction de prix une indemnité pour la moins-value.

<sup>2</sup> Lorsque l'acheteur a intenté l'action rédhibitoire, le juge peut se borner à réduire le prix s'il estime que la résiliation n'est pas justifiée par les circonstances.

<sup>3</sup> Si la moins-value est égale au prix de vente, l'acheteur ne peut demander que la résiliation.

**Tâche :**

Indiquez, en vous référant à l'art. 205 CO, si les énoncés ci-dessous sont vrais ou faux. Justifiez votre réponse ou indiquez quel est l'énoncé correct. Vous obtenez 1 point par justification exacte, soit 3 points au total.

<p>a) En exerçant une action rédhibitoire, l'acheteur demande une réduction de prix.</p> <p><b>Justification :</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> vrai</p>	<p><input type="checkbox"/> faux</p>
<p>b) Par l'action en réduction de prix, l'acheteur demande à ne payer que la moins-value.</p> <p><b>Justification :</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> vrai</p>	<p><input type="checkbox"/> faux</p>
<p>c) Si la moins moins-value correspond au prix de vente, l'acheteur peut uniquement demander que le contrat soit résilié</p> <p><b>Justification :</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> vrai</p>	<p><input type="checkbox"/> faux</p>

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

**Tâche 6****7 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents****Situation initiale :**

Les procès-verbaux consignent les discussions et les décisions de groupes de travail ou d'autres organes.

**Tâches :**

- a) Parmi les 15 expressions figurant dans le tableau, choisissez celles qui conviennent pour compléter le texte ci-dessous. Elles ne peuvent pas être utilisées plusieurs fois. Vous obtenez ½ point pour chaque expression placée correctement, soit 5 points au maximum.

écouter	erreurs	date
type de procès-verbal	ordre du jour	client
rédiger	notes	décrire
personnes présentes	avenir	questions en suspens
lieu	délais	personnes absentes

Il faut d'abord se renseigner sur le \_\_\_\_\_ qu'il faut rédiger avant de noter le \_\_\_\_\_, la date et les heures de début et de fin de la séance. Etablir ensuite la liste des \_\_\_\_\_ et des \_\_\_\_\_.

L'\_\_\_\_\_ est très important, car il indique le déroulement de la séance. Pendant la réunion, celui ou celle qui rédige le procès-verbal doit \_\_\_\_\_ attentivement tout en prenant des \_\_\_\_\_ et mettre à jour la liste des \_\_\_\_\_ et des \_\_\_\_\_ dans lesquels celles-ci doivent être traitées.

Après vérification du procès-verbal, celui-ci est envoyé à tous les participants à la réunion. Leurs remarques et commentaires sont pris en compte et les éventuelles \_\_\_\_\_ sont corrigées.

Nombre de points obtenus par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

- b) Suite à une réunion, de nouveaux points en suspens peuvent être protocolés. Un procès-verbal doit lister ces points en suspens. Citez 3 informations que doit fournir une liste des points en suspens. Vous obtenez 2 points au total si vos réponses sont exactes.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Tâche 7**

**3 points**

**Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients**

**Situation initiale :**

Vous travaillez auprès d'un fournisseur de téléphonie mobile et vous avez des contacts réguliers avec la clientèle. Pour votre employeur, il est très important que les besoins des clients soient satisfaits.

**Tâche :**

Formulez trois questions permettant de déterminer les besoins des clients lors de l'achat d'un nouveau téléphone mobile tout en tenant compte du type de questions demandé. Le contenu des questions doit à chaque fois être différent. Vous obtenez 1 point par question correctement formulée, soit 3 points au total.

Question	Type de question		
	Question ouverte	Question alternative	Question fermée
_____ _____ _____		X	
_____ _____ _____			X
_____ _____ _____	X		

Nombre de points obtenus par page:

\_\_\_\_\_  
 Visa:

Points

**Tâche 8****5 points****Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations****Situation initiale :**

Votre entreprise souhaite organiser un cours de formation continue pour ses employés. Pour la location de la salle, vous disposez de la liste de prix suivante :

**Salle Brigue**

Superficie :	60 m <sup>2</sup>
Nbre max. de personnes (sans animateur) :	50 (configuration concert), 30 (configuration séminaire), 20 (configuration en u)
Infrastructure standard :	1 notebook, 1 projecteur, 2 tableaux de conférence, 1 tableau d'affichage
Coûts (y compris infrastructure standard) en CHF :	450.00 (1 jour, 8 h – 17 h) 300.00 ( <sup>1</sup> / <sub>2</sub> jour, 8 h – 12 h ou 13 h – 17 h) 350.00 (soir 18 h – 22 h) 600.00 (jour + soir 8 h – 22 h)

**Salle Lugano**

Superficie :	32 m <sup>2</sup>
Nbre max. de personnes (sans animateur) :	25 (configuration concert), 16 (configuration séminaire), 10 (configuration en u)
Infrastructure standard :	1 notebook, 1 projecteur, 1 tableau de conférence
Coûts (y compris infrastructure standard) en CHF :	250.00 (1 jour, 8 h – 17 h) 150.00 ( <sup>1</sup> / <sub>2</sub> jour, 8 h – 12 h ou 13 h – 17 h) 200.00 (soir 18 h – 22 h) 350.00 (jour + soir 8 h – 22 h)

**Salle Lausanne**

Superficie :	28 m <sup>2</sup>
Nbre max. de personnes (sans animateur) :	20 (configuration concert), 14 (configuration séminaire), 8 (configuration en u)
Infrastructure standard :	1 notebook, 1 projecteur, 1 tableau de conférence
Coûts (y compris infrastructure standard) en CHF :	230.00 (1 jour, 8 h – 17 h), 140.00 ( <sup>1</sup> / <sub>2</sub> jour, 8 h – 12 h ou 13 h – 17 h) 190.00 (soir 18 h – 22 h) 340.00 ((jour + soir 8 h – 22 h)

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

**Salle Olten**

Superficie :	40 m <sup>2</sup>
Nbre max. de personnes (sans animateur) :	30 (configuration concert), 20 (configuration séminaire), 14 (configuration en u)
Infrastructure standard :	1 notebook, 1 projecteur, 1 tableau de conférence
Coûts (y compris infrastructure standard) en CHF :	300.00 (1 jour, 8 h – 17 h) 200.00 (1/2 jour, 8 h – 12 h ou 13 h – 17 h) 250.00 (soir 18 h – 22 h) 450.00 (jour + soir 8 h – 22 h)

**Options (en CHF) pour toutes les salles**

Notebooks supplémentaires :	15.00 par pièce/jour (quel que soit le nombre d'heures)
Tableaux de conférence supplémentaires :	12.00 par pièce/jour (quel que soit le nombre d'heures)
Panneaux d'affichage supplémentaires :	20.00 par pièce/jour (quel que soit le nombre d'heures)
Pause-café :	10.00 par personne/1/2 jour

**Tâches :**

Vous devez organiser une formation pour le plus grand nombre possible de participants. Les conditions suivantes doivent être remplies :

- La formation doit avoir lieu entre 13 h et 17 h.
- Tous les participants ont besoin d'un notebook.
- Concernant la disposition de la salle, l'animateur demande une configuration séminaire.
- Une pause-café est offerte à l'ensemble des participants (y compris l'animateur).
- L'animateur a besoin d'un projecteur et de deux tableaux de conférence.
- La totalité des coûts pour la location de la salle, l'infrastructure et la pause-café ne doit pas dépasser CHF 700.00.

Quelle salle de séminaire réservez-vous ? A combien se monte la totalité des dépenses (location de la salle, infrastructure et pause-café pour le nombre maximum de participants) ?

Présentez les différents éléments de coûts et indiquez comment vous avez trouvé la solution.

Vous obtenez 5 points si la réponse et le cheminement pour trouver la solution sont corrects.

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

**Solution :**

Salle : \_\_\_\_\_

Nombre de personnes : \_\_\_\_\_

Coûts de la location : \_\_\_\_\_

Notebooks : \_\_\_\_\_

Panneau d'affichage : \_\_\_\_\_

Pause-café : \_\_\_\_\_

Total (CHF) : \_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Tâche 9****3 points****Objectif évaluateur 1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents****Situation initiale :**

Les entreprises A et B se partagent le marché suisse dans le domaine des pièces de rechange. L'entreprise A mène une politique de prix très agressive.

**Tâches :**

- a) Quelles sont les possibilités de l'entreprise B pour pouvoir attirer la clientèle ? Indiquez quatre possibilités supplémentaires. Vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point par solution logique, soit 2 points au total.

- *Livraison rapide*

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

- b) Par quels moyens l'entreprise B peut-elle se renseigner sur la performance de l'entreprise A sur le marché ? Indiquez deux possibilités supplémentaires. Vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point par réponse logique, soit 1 point au total.

- *Achats tests auprès de l'entreprise A*

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

**Tâche 10****8 points****Objectif évaluateur 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation****Situation initiale :**

Votre entreprise vous charge de commander du matériel tous les 15 jours. Vous disposez à cet effet d'un tableau. Voici les instructions : une commande peut uniquement être effectuée si le niveau de stock d'un produit est au-dessous du minimum ; par ailleurs, vous devez veiller à ce que la valeur totale du stock de marchandise ne dépasse pas le montant de CHF 1244.50.-

**Tâche :**

Saisissez votre commande dans le tableau figurant sur la page suivante tout en tenant compte des instructions décrites dans la situation initiale. Calculez la valeur de la commande, puis la valeur du futur stock. Respectez dans tous les cas la valeur maximale du stock. Vous obtenez 8 points si vous remplissez correctement le formulaire en respectant les instructions ci-dessus.

Points

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Matériel de bureau**

Article	En stock		Stock		Livré par	Prix	Valeur CHF en stock	Commande	Valeur CHF commande
	Nombre	Unité	minimal	maximal					
Papier imprimante A4 (boîte à 5 paquets)	20	paquet	5	6	boîte	49.90	199.60		
Papier imprimante A4	1	boîte	1	3	boîte	4.00	4.00		
Bloc-notes quadrillé A4	6	pce	10	15	pce	3.50	21.00		
Bloc-notes quadrillé A5	15	pce	10	15	pce	2.80	42.00		
Etiquettes blanches	3	pce	2	5	pce	3.20	9.60		
Etiquettes vertes	2	pce	2	5	pce	3.30	6.60		
Bloc téléphonique	4	pce	5	7	pce	1.80	7.20		
Papier cartonné A4 (160 g)	5	boîte	5	7	boîte	7.80	39.00		
Papier cartonné A3 (160g)	1	boîte	1	3	boîte	9.90	9.90		
Enveloppes B4 sans fenêtre	1	boîte	1	3	boîte	38.00	38.00		
Enveloppes B5 sans fenêtre	3	boîte	3	5	boîte	42.00	126.00		
Enveloppes C4 sans fenêtre	3	boîte	3	5	boîte	38.00	114.00		
Enveloppes C5 avec fenêtre	3	boîte	3	5	boîte	48.00	144.00		
Enveloppes C5 sans fenêtre	4	boîte	2	4	boîte	42.00	168.00		
Transparents pour imprimante	2	boîte	1	3	boîte	12.80	25.60		
Transparents pour rétroprojecteur	1	boîte	1	3	boîte	11.80	11.80		
Crayons	9	pce	15	30	pce	0.50	4.50		
Stylos noir (boîte à 50 pce)	25	pce	1	2	boîte	48.00	24.00		
Stylos PaperMate noir	2	pce	2	5	pce	2.20	4.40		
Stylos PaperMate bleu	2	pce	2	5	pce	2.20	4.40		
Stylos PaperMate rouge	2	pce	2	5	pce	2.20	4.40		
Gommes	2	pce	2	3	pce	1.90	3.80		
Ciseaux	1	pce	1	2	pce	5.70	5.70		
Rouleau adhésif	2	pce	1	2	pce	4.90	9.80		
Règle	2	pce	3	5	pce	4.50	9.00		
Taille-crayon	1	pce	1	2	pce	6.50	6.50		
Calculette de poche	1	pce	1	2	pce	19.90	19.90		
Ruban adhésif Scotch	2	pce	1	3	pce	4.50	9.00		
Ruban adhésif Scotch recharge	10	pce	10	20	pce	1.90	19.00		
Agrafes	1	boîte	1	2	boîte	14.50	14.50		
Perforatrice	1	pce	1	2	pce	17.90	17.90		

Valeur en stock : \_\_\_\_\_

Valeur commande : \_\_\_\_\_

Nouvelle valeur en stock : \_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Visa:

Points

**Tâche 11**

**4 points**

**Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients**

**Situation initiale :**

Scarpadesso vend des chaussures par correspondance. C’est une entreprise très florissante.

Afin de pouvoir planifier ses futures activités publicitaires, elle a décidé d’analyser le comportement d’achat de ses clients. Dans un premier temps, il faut structurer les différentes informations relatives à la clientèle.

Scarpadesso souhaite obtenir des informations sur les clients dans les trois domaines suivants : informations sur la personne, informations sur le domicile et informations sur le comportement d’achat.

**Tâche :**

Indiquez quelles informations sur les clients il faut recueillir. Indiquez-en trois par domaine (elles doivent toutes être différentes). Vous obtenez 4 points si vous remplissez le tableau correctement.

Informations sur		
la personne	le domicile	le comportement d’achat
<i>Exemple : Nom/prénom</i>	<i>Exemple : Adresse (rue, numéro, CP/lieu)</i>	<i>Exemple : Chiffre d’affaires moyen</i>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Nombre de points obtenus par page:

Visa:

Points

**Tâche 12****6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents****Situation initiale :**

Dans le cadre de votre travail dans le domaine administratif, vous avez accès à différentes données sur les clients et votre entreprise.

**Tâche :**

Indiquez si les informations dans le tableau ci-dessous sont confidentielles (C) ou publiques (P). Justifiez votre réponse. Vous obtenez 1 point si votre attribution et votre justification sont correctes, soit 6 points au total.

Informations	C	P	Justification
Base de données des clients de l'entreprise			
Rapport annuel de l'entreprise (cotée en bourse)			
Charte d'entreprise			
Décompte des heures supplémentaires des employés			
Documents portant sur la stratégie de l'entreprise			
Organigramme de l'entreprise			

Nombre de points obtenus par page:

\_\_\_\_\_  
 Visa:

Points

**Tâche 13****3 points****Objectif évaluateur 1.1.7.5 Utiliser des outils de communication interne (C3)****Situation initiale :**

Une bonne communication interne est essentielle pour une entreprise. Des problèmes peuvent se poser lorsque celle-ci ne fonctionne pas comme il faut.

**Tâche :**

Quels sont les effets négatifs d'une mauvaise communication interne ?

Indiquez-en trois. Vous obtenez 1 point pour chaque réponse correcte, soit 3 points au total.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

Points

**Tâche 14****4 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents****Situation initiale :**

Dès que les comptes annuels sont clôturés, il est possible de rédiger le rapport de gestion.

**Tâche :**

Complétez le « Commentaire sur le rapport annuel » ci-dessous.

En 2016, le chiffre d'affaires se montait à CHF 5 380 200. Vous obtenez 4 points au maximum.

**Commentaire sur le rapport annuel**

Le Conseil d'administration a le plaisir de vous présenter son rapport de gestion 2017.

Le chiffre d'affaires a légèrement progressé (+ 2%) par rapport à l'année précédente : il se monte à CHF \_\_\_\_\_. Cette augmentation est toutefois due à l'introduction d'un nouveau plan comptable ou, plus précisément, à la modification effectuée au niveau de la comptabilisation des recettes de location des salles de réunion. Si, par le passé, les recettes de location de salles ont été comptabilisées en diminution des charges de location, elles sont désormais inscrites au compte « produit Location de salles » et incluses dans le chiffre d'affaires.

Selon l'ancien plan comptable, le chiffre d'affaires s'élèverait à CHF \_\_\_\_\_ ce qui correspondrait à une diminution de 3%. Deux tiers du « produit Location de salles », qui s'élève à CHF 269 010.-, ont été générés par la location des salles de réunion. Cela correspond à un montant de CHF \_\_\_\_\_.

Le reste se compose de locations de salles à la commune, les salles de réunion de l'hôtel de ville étant en rénovation.

Le bénéfice annuel correspond à 5% du chiffre d'affaires, soit CHF 274 390.20.

Budgété à CHF 250 000.-, le bénéfice est ainsi dépassé de \_\_\_\_\_ % (le résultat doit être arrondi à deux décimales).

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

\_\_\_\_\_  
Visa:

**Tâche 15****2 points****Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise****Situation initiale :**

L'entreprise pharmaceutique Doss Pharma voudrait s'agrandir et acquérir de petites entreprises. Un conseiller externe doit se renseigner sur les concurrents de Doss Pharma et faire parvenir des informations à la direction de l'entreprise.

**Tâche :**

Vous êtes chargé/e de compléter le questionnaire du conseiller externe en y ajoutant 4 thèmes. Vous obtenez ½ point par thème, soit 2 points au total.

- *Stratégie*
- *Structure d'organisation*
- *Contexte historique*

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Points

**Nombre de  
points  
obtenus  
par page:**\_\_\_\_\_  
**Visa:**