igkg schweiz suisse svizzera cifc | Employée/Employé de commerce CFC
Services et administration S&A

Examen final Pratique professionnelle – écrit 2022 / 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 : **Lieu d'examen :**

FIEn entreprise /
FIEc école et entreprise de stage :

Type de formation : (cocher ce qui convient) ☐ **FIEn Formation régulière** ☐ **FIEc Art. 15 concentré/intégré** ☐ **Art. 32 (formation continue/adultes)**

Veuillez prendre note de ce qui suit :

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

Tâches	Points	Points obtenus	Note
Tâche 1 - 10	42 points		
Tâche 11 comprenant 5 tâches partielles	22 points		
Total	**64 points**		

2. Cette série d'examens comprend 11 tâches (l'une d'entre elles étant composée de 5 tâches partielles) sur un total de 20 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 !

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s :										
Tâches 1 – 10	**A 1**	**A 2**	**A 3**	**A 4**	**A 5**	**A 6**	**A 7**	**A 8**	**A 9**	**A 10**
Nombre de points obtenus :										
Visa :										

Tâche 11 Tâche partielle	**TA 11/1**	**TA 11/2**	**TA 11/3**	**TA 11/4**	**TA 11/5**
Nombre de points obtenus :					
Visa :					
Signature des expert-e-s :					

Tâche 1 — 3 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis

Situation initiale :

Généralement, les durées d'acheminement des colis envoyés par la poste sont les suivants :

Durées d'acheminement (sauf dimanches et jours fériés nationaux, cantonaux et régionaux)

Jour de dépôt	PostPac Economy [1]	PostPac Priority [2]	Swiss-Express «Lune» [1]
Lundi	Mercredi	Mardi	Ma jusqu'à 9h00
Mardi	Jeudi	Mercredi	Me jusqu'à 9h00
Mercredi	Vendredi	Jeudi	Je jusqu'à 9h00
Jeudi	Lundi	Vendredi	Ve jusqu'à 9h00
Vendredi	Mardi	Lundi	Sa jusqu'à 9h00
Samedi	Mercredi	Mardi	Lu jusqu'à 9h00
Dimanche (dans une sélection de filiales)	---	---	Lu jusqu'à 9h00

[1] Dépôt jusqu'à l'heure limite de dépôt, en général jusqu'à la fermeture des guichets le soir, le samedi jusqu'à la fermeture des guichets le midi.
[2] Le dépôt de PostPac Priority jusqu'à 16h00 est possible dans plus de 400 filiales et dans tous les automates My Post 24. Sinon, l'heure limite de dépôt dans les filiales est 12h00.

Tâche :

Quel jour chaque colis mentionné dans les exemples ci-dessous sera délivré au plus tôt s'il n'est pas envoyé durant un jour férié ? Vous obtenez ½ point par réponse exacte.

1. Un Swiss-Express « Lune » déposé à la poste le jeudi à 16 heures.

_____

2. Un PostPac Priority déposé à la poste le mardi à 17 heures.

_____

3. Un PostPac Priority déposé dans un compartiment My Post 24 le mardi à 17 heures.

_____

4. Un PostPac Economy déposé à la poste le vendredi à 11 heures.

_____

5. Un PostPac Economy déposé à la poste le samedi à 8 heures.

_____

6. Un PostPac Priority déposé à la poste le samedi avant la fermeture des guichets.

_____

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 2 3 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

Situation initiale :

Au sein de l'entreprise dans laquelle vous travaillez, le nombre de collaborateurs et collaboratrices est passé de 200 à 270. Par conséquent, les besoins en matériel de bureau ont augmenté. Votre entreprise dispose d'un fournisseur de longue date : « Office plus ». Votre supérieure souhaiterait obtenir de sa part un rabais de 15% réservé aux clients importants. Elle a donné rendez-vous à Monsieur Lachat, représentant d'« Office plus », à 15 heures pour négocier avec lui ce rabais. Vous accompagnez votre cheffe à cet entretien.

Tâche :

Après l'entretien, vous lisez les notes prises par votre supérieure. Indiquez dans le tableau ci-dessous 6 éléments pour lesquels il y aurait du potentiel d'amélioration, tant au niveau des solutions proposées par le représentant d'« Office plus », qu'au niveau de son comportement. Vous obtenez ½ point par réponse et justification exactes, soit 3 points au total.

- 15 h 10 : arrivée de Monsieur Lachat.
- Monsieur Lachat propose un rabais de 5% destiné aux nouveaux clients.
- Je demande s'il est possible de recevoir un rabais de 15%. Monsieur Lachat répond que non. « Office plus » n'accorde de tels rabais qu'aux grandes entreprises dont l'effectif est de plus de 250 employés.
- Monsieur Lachat répond à un appel d'un autre client.
- Il propose un rabais de quantité de 10 % à partir d'une commande de CHF 3'000.– par mois.
- Monsieur Lachat nous remet le catalogue de produits de 2020.
- Monsieur Lachat prend congé.

Potentiel d'amélioration	Justification

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 3 — 5 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients

Situation initiale :

Une entreprise qui dispose d'un point de vente et d'une boutique en ligne a établi la statistique de ventes ci-dessous, sur la base des données de l'exercice écoulé.

Âge	Sexe	Ø chiffre d'affaires par vente en CHF		Chiffre d'affaires annuel en CHF	
		Boutique en ligne	Point de vente	Boutique en ligne	Point de vente
15 - 25	féminin	45.90	36.20	116 861.40	52 707.20
	masculin	39.40	52.70	14 341.60	46 059.80
26 - 35	féminin	89.40	99.30	220 728.60	97 909.80
	masculin	78.60	78.10	185 260.20	67 868.90
36 - 45	féminin	128.50	96.20	301 589.50	396 825.00
	masculin	113.70	101.60	328 934.10	375 716.80
46 - 55	féminin	83.10	69.10	57 089.70	54 519.90
	masculin	66.30	45.80	34 674.90	30 548.60
56 - 65	féminin	203.00	145.60	19 894.00	11 356.80
	masculin	152.90	167.80	24 464.00	20 639.40
Total				**1 303 838.00**	**1 154 152.20**

Tâche :

Indiquez si les conclusions ci-dessous sont vraies ou fausses. Précisez le détail des chiffres et calculs qui vous a permis d'arriver au résultat. Vous obtenez 1 point pour les réponses 3 et 6 et ½ point pour les autres réponses.

	Conclusion	Vrai	Faux
1	Le chiffre d'affaires de l'exercice écoulé se monte à CHF 2 457 990.20.		
Calcul / résultat			
2	Les clientes âgées entre 56 et 65 ans réalisent le chiffre d'affaires le plus important par vente dans la boutique en ligne.		
Calcul / résultat			

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

	Conclusion	Vrai	Faux
3	Les clientes âgées entre 46 et 55 ans achètent plus souvent au point de vente qu'à la boutique en ligne.		
Calcul / résultat			
4	Le chiffre d'affaires annuel du point de vente représente plus de 50% du chiffre d'affaires annuel.		
Calcul / résultat			
5	Les femmes âgées entre 36 et 45 ans génèrent la part la plus élevée du chiffre d'affaires.		
Calcul / résultat			
6	Les adolescent-e-s et les jeunes adultes entre 15 et 25 ans dépensent en moyenne CHF 42.65 par achat.		
Calcul / résultat			
7	Les hommes âgés entre 56 et 65 ans font plus d'achats dans la boutique en ligne que les femmes de la même tranche d'âge.		
Calcul / résultat			
8	Les hommes âgés entre 26 et 35 ans font le même nombre d'achats dans le point de vente que dans la boutique en ligne.		
Calcul / résultat			

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 4 2 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

Situation initiale :

En raison de la pandémie de COVID-19, les clients ne reçoivent pas toujours leur livraison à temps. Votre supérieur ne voudrait pas perdre de clients et vous demande de répondre aimablement à toutes les réclamations.

Tâche :

Pour vous inspirer, vous cherchez des formules sur Internet. Parmi celles mentionnées ci-dessous, lesquelles sont appropriées et lesquelles ne le sont pas ? Vous obtenez 2 points au maximum.

Formules	Approprié	Inapproprié
Nous vous remercions pour vos commentaires et vos propositions d'amélioration.		
Veuillez nous excuser pour ces désagréments.		
Nous ne sommes pas responsables de ces retards. C'est la raison pour laquelle nous ne pouvons pas vous offrir une réduction de prix.		
Nous souhaitons régler le problème le plus rapidement possible et à votre entière satisfaction.		
Étant donné que la situation actuelle est très difficile, nous aurions souhaité plus de compréhension de la part de nos clients.		
Vous devriez aussi tenir compte de nos problèmes.		
Votre réclamation est tout à fait justifiée. Nous avons agi en conséquence.		
Ce sont des choses qui arrivent.		

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 5 4 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.3.2 Évaluer les résultats

Situation initiale :

Pour la semaine écoulée, la statistique d'appels téléphoniques de votre entreprise est la suivante :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Nombre d'appels	145	189	223	237	133
Durée moyenne d'attente en secondes	16	14	21	19	10
Nombre d'appels traités	123	162	199	219	124
Durée moyenne des appels en secondes	53	49	52	47	61
Nombre d'appels perdus	22	27	24	18	9

Tâche :

Répondez aux questions ci-dessous en lien avec la statistique susmentionnée.
Vous obtenez 4 points au maximum.

a) Quel(s) jour(s) l'objectif de traiter au moins 90% des appels est-il atteint ?

☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi

Calcul

b) Quel jour le pourcentage d'appels perdus est-il le plus élevé ?

☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi

Calcul

c) Quel jour le pourcentage des appels traités est-il le plus élevé ?

☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi

Calcul

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 6 4 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

Situation initiale :

Vous travaillez au sein du secrétariat responsable de l'organisation de la procédure de qualification des employé-e-s de commerce et êtes chargé-e de répondre à toutes les questions y relatives. L'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale vous sert de référence pour fournir les renseignements adéquats. Votre équipe a reçu un catalogue de réponses qui résume tous les points importants de l'art. 22 concernant les conditions de réussite, le calcul et la pondération des notes.

Tâche :

Déterminez si les énoncés ci-dessous sont justes ou faux. En vous référant au catalogue de réponses à la page suivante, indiquez en outre le ou les numéros vous permettant de justifier votre réponse. Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie (indication juste/faux et n°), soit 4 points au total.

Solution :

Énoncé	juste	faux	n°
La partie entreprise de la procédure de qualification se compose de trois notes de branche.			
Dans la partie école de la procédure de qualification, aucune des notes de branche doit être inférieure à 3.0.			
Dans la partie entreprise de la procédure de qualification, toutes les notes de branche sont pondérées de manière égale.			
Si la moyenne est insuffisante dans la partie entreprise de l'examen, il est possible de la compenser à l'aide d'une bonne moyenne dans la partie école de la procédure de qualification.			

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

Catalogue de réponses : extraits de l'art. 22 de l'ordonnance sur la formation professionnelle, Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation initiale (SEFRI)

Numéro	Renseignement
1	Les deux parties de la procédure de qualification (partie école et partie entreprise) doivent être réussies.
2	La partie école de la procédure de qualification est réussie si : 1. la note est supérieure ou égale à 4.0, et 2. pas plus de deux notes de branche de la partie scolaire sont insuffisantes, et 3. la somme des écarts négatifs pondérés par rapport à la note 4.0 ne comporte pas plus de 2.0 points.
3	La partie entreprise de la procédure de qualification est réussie si : 1. la note est supérieure ou égale à 4.0, et 2. pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante, et 3. aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0.
4	La note de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de branche ci-après pondérées comme suit: a. pratique professionnelle – écrit (pondération 1/4); b. pratique professionnelle – oral (pondération 1/4); c. note d'expérience de la partie entreprise (pondération 1/2).
5	La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes qui portent sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises. Les huit notes, arrondies à une note entière ou à une demi-note, découlent de : a. situations de travail et d'apprentissage : six évaluations sont effectuées durant l'apprentissage (deux situations de travail et d'apprentissage par année d'apprentissage), et b. deux unités de formation, ou c. deux contrôles de compétence des cours interentreprises.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 7 6 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents

Situation initiale :

Etudiez le texte ci-dessous qui contient des erreurs :

« Lors de la rédaction d'un texte, on se fient trop souvent au correcteur orthographique du système de traitement de texte. Cette manière de procédé peut toutefois s'avérer dangereuse, car ses programmes ne repèrent pas toujours toute les fautes, même s'ils existent depuis longtemps. De ce faite, il est conseiller d'accorder beaucoup de soin à la rédaction d'une texte et de le relire attentivement ou de le donné à relire à une tierce personnes avant de le publier ou de l'envoyé. Bien souvent, c'est la seul manière d'éliminer l'ensemble des erreur. »

Tâche :

Surlignez les erreurs dans le texte. Les signes de ponctuation ne doivent pas être vérifiés. Vous obtenez ½ point par erreur repérée, soit 6 points au total.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 8 6 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation

Situation initiale :

Pour déterminer le coût d'acquisition d'une marchandise, on procède au calcul des coûts effectifs lors de son achat. En partant du prix catalogue (prix d'achat brut), on déduit tous les rabais (ristourne, rabais de quantité, etc.) afin de calculer le prix net (montant de la facture). L'escompte est déduit du prix net. Comme le client doit en principe prendre en charge les frais d'achat (emballage, transport, douane, etc.), ceux-ci viennent s'ajouter au montant à payer. On obtient ainsi le prix de revient.

Tâche :

En vue de l'acquisition de cinq déchiqueteuses de documents, du type « Schreddy Pro 200 », deux offres ont été soumises à votre entreprise.

Le **fournisseur A** vous accorde un rabais de 15% sur le prix d'achat brut de CHF 260.00 (par pièce). Les frais de livraison qui sont à votre charge se montent à CHF 8.50 par pièce. Le fournisseur vous offre toutefois 2% d'escompte sur le montant total de la facture.

Si le **fournisseur B** vous accorde un escompte de 3%, vous n'obtenez que 8% de rabais sur le prix catalogue qui se monte à CHF 1290.00 (pour les 5 déchiqueteuses). Les frais de livraison s'élèvent à CHF 15.00 au total.

Calculez pour chaque offre le prix de revient **par pièce**. La TVA ne doit pas être prise en compte. **Arrondissez le résultat final obtenu à 5 centimes près.** Vous obtenez 3 points par réponse correcte, soit 6 points au total.

Prix de revient fournisseur A

Prix de revient fournisseur B

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 9 5 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.7.5: Utiliser des outils de communication interne
Objectif évaluateur 1.1.7.3: Organiser des séances et des manifestations

Situation initiale :

Le nombre croissant de collaborateurs et collaboratrices en télétravail pose de nombreux défis en matière de communication interne. Dans de nombreux cas, les informations sont communiquées par mail.

Tâches :

a) Citez 4 autres canaux numériques qui peuvent être utilisés pour la communication interne. Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au maximum.

Canaux numériques

b) Votre supérieur vous charge d'organiser les réunions d'équipe hebdomadaires en ligne. Établissez une check-liste. Complétez chacune des trois étapes de la réunion par trois activités. Vous obtenez 1 point pour chaque étape correctement remplie (trois activités par étapes), soit 3 points au total.

Étapes	Activités
Préparation	
Réalisation	
Suivi	

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 10 4 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations

Situation initiale :

Vous organisez un cours de formation continue destiné aux collaborateurs et collaboratrices de votre entreprise. Pour pouvoir les loger, vous avez trouvé un hôtel approprié. Votre expérience vous a toutefois montré qu'il ne faut pas négliger les conditions d'annulation lors de la réservation de chambres d'hôtel.

Tâche :

Lisez les conditions d'annulation de l'hôtel et indiquez si les énoncés ci-dessous sont vrais ou faux. Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 4 points au total.

Conditions d'annulation

Jusqu'à 5 chambres :
Pas de frais en cas d'annulation jusqu'à 5 jours avant la date d'arrivée. En cas d'annulation moins de 5 jours avant la date d'arrivée, 3 nuitées au maximum seront facturées, en fonction de la durée du séjour.

Aux mois de juillet et août, aucun frais n'est facturé en cas d'annulation jusqu'à 10 jours avant la date d'arrivée. En cas d'annulation moins de 10 jours avant la date d'arrivée, 3 nuitées au maximum seront facturées, en fonction de la durée du séjour.

À partir de 6 chambres :
Pas de frais en cas d'annulation jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée. En cas d'annulation moins de 30 jours avant la date d'arrivée, 3 nuitées au maximum seront facturées, en fonction de la durée du séjour.

Énoncé	Vrai	Faux
Au mois d'août, il est possible d'annuler une réservation de 6 chambres sans frais jusqu'à 10 jours avant l'arrivée.		
Si en avril une réservation de 5 chambres est annulée 10 jours avant l'arrivée, il n'en résulte aucun frais.		
Aucun frais n'est perçu, si l'annulation est effectuée jusqu'à 30 jours avant l'arrivée.		
Si une réservation de 7 chambres est annulée 3 jours avant l'arrivée, 3 nuitées au maximum devront être payées.		
Au mois de juillet, il est possible d'annuler une réservation de 10 chambres sans aucun frais jusqu'à 10 jours avant la date d'arrivée.		
En mai, il est possible d'annuler une réservation de 6 chambres sans frais jusqu'à 5 jours avant la date d'arrivée.		
Au mois de décembre, on peut annuler gratuitement une réservation de 3 chambres jusqu'à 5 jours avant l'arrivée.		
Si une réservation de 5 chambres est annulée moins de 30 jours avant l'arrivée, il ne faudra jamais payer plus de 3 nuitées.		

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Tâche 11 5 tâches partielles

Points

22 points

Situation initiale :

La société LeoGourmet SA est un service traiteur et de restauration et offre différentes sortes de prestations dans ce domaine dans la région où elle est établie.

Solution tâche partielle 1 3 points

Objectif évaluateur 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

Situation initiale :

Au sein de LeoGourmet SA, vous êtes chargé-e de traiter les demandes de clients et recevez le message suivant :

« Bonjour,

Le 30 septembre 2022, nous fêtons l'anniversaire de ma fille. À cet effet, nous avons loué une salle dans une ferme. Quarante personnes sont invitées et nous souhaiterions leur offrir une collation sous forme de buffet à midi. Pourriez-vous nous soumettre une offre pour un tel buffet ? »

Tâche :

Indiquez 6 renseignements que vous devez recueillir auprès du client pour pouvoir établir cette offre correctement. Vous obtenez ½ par renseignement correct, soit 3 points au total.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Solution tâche partielle 2 — 4 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

Situation initiale :

Vous connaissez maintenant les désirs du client et avez défini les conditions cadres. Lors de l'établissement de l'offre, il vous manque toutefois quelques informations. Vous décidez d'appeler le client pour obtenir les informations manquantes. L'objectif de ce coup de téléphone est également d'établir un rapport personnel avec le client.

Tâche :

Classez les étapes de l'entretien mentionnées ci-dessous dans le bon ordre.
Utilisez à cet effet les chiffres 1 (première étape) à 9 (dernière étape). Vous obtenez ½ point par attribution correcte, soit 4 points au total.

Étapes de l'entretien	Ordre
Annoncer le délai pour finaliser l'offre à envoyer	*7*
S'annoncer (nom, entreprise)	
Le client a-t-il le temps pour un entretien ?	
Obtenir une validation par le client de la proposition d'offre à réaliser	
Définir la suite des opérations avec le client	
Se référer au mail du client	
Chercher à obtenir les informations manquantes	
Soumettre quelques propositions en vue de l'offre à réaliser	
Remercier pour l'entretien et prendre congé	

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Solution tâche partielle 3 — 4 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients

Situation initiale :

Après avoir fourni ses prestations, LeoGourmet SA réalise auprès de ses clients un sondage afin de savoir s'ils ont été satisfaits du service offert. Les données ainsi recueillies sont régulièrement mises à jour et analysées en vue d'améliorer les services rendus. La direction de l'entreprise souhaite que les évaluations « bien » et « très bien » atteignent 90%.

Évaluations effectuées par les clients : vue d'ensemble

A=très bien **B**=bien
C=satisfaisant **D**=insatisfaisant

Critères	A	B	C	D
1. Organisation	28%	54%	13%	5%
2. Offre correspondant aux désirs du client	35%	60%	5%	0%
3. Amabilité du personnel	20%	58%	12%	10%
4. Qualité des services	10%	70%	15%	5%
5. Qualité des mets	32%	68%	0%	0%
6. Rapport prix/prestations	12%	68%	0%	20%

Tâche :

Analysez les données relatives aux évaluations effectuées par les clients et indiquez si les conclusions mentionnées dans le tableau ci-après sont justes ou fausses. Justifiez ensuite votre réponse, en tenant compte du vœu exprimé par la direction de l'entreprise. Vous obtenez 1 point par réponse exacte accompagnée d'une justification correcte, soit 4 points au total.

N°	Conclusion	Juste	Faux
1	Nous devons améliorer la qualité des mets.		
Justification :			
2	Nous devons concentrer tous nos efforts sur l'organisation.		
Justification :			
3	L'amabilité du personnel correspond aux exigences de la direction de l'entreprise.		
Justification :			
4	1 client sur 5 estimes que nos prix sont trop élevés.		
Justification :			

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Solution tâche partielle 4 — 6 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.3.1 Exécuter les commandes

Situation initiale :

L'entreprise Brunner électroménager prévoit d'effectuer une sortie avec ses collaboratrices et collaborateurs. Le client vous a fourni toutes les données importantes à ce sujet en remplissant un formulaire. Ces données vous permettent d'établir une offre.

<table>
<tr><td colspan="3">Formulaire</td></tr>
<tr><td>Date, heure</td><td colspan="2">01.09.2022 / 10:00 – 15:00</td></tr>
<tr><td>Client</td><td colspan="2">Brunner électroménager, rue industrielle 8, 2740 Moutier</td></tr>
<tr><td colspan="3">Événement : sortie d'entreprise</td></tr>
<tr><td colspan="3">Lieu : salle de banquet, chemin de la Nant 9, Moutier</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nombre d'adultes :</td><td>42</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nombre d'enfants :</td><td>6</td></tr>
<tr><td colspan="3">Choix de menus :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Menu gourmet 1 CHF 57.–/menu/personne
• 4 plats</td><td>X</td></tr>
<tr><td colspan="2">Menu gourmet 2 CHF 62.–/menu/personne
• 5 plats</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Menu « Provence » CHF 49.–/menu/personne
• 3 plats</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Boissons (vin, eau, sodas, cafés)
CHF 10.– personne</td><td>OUI</td></tr>
<tr><td colspan="2">Vaisselle – verres
CHF 5.– personne</td><td>OUI</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Personnel de service</td><td>Nombre d'heures</td><td>Nombre de collaborateurs-trices</td></tr>
<tr><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td colspan="3">Remarques :
menu pour enfants : CHF 25.– boissons comprises
la TVA est incluse dans les prix</td></tr>
</table>

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

Tâche :

A l'aide des données fournies par le client dans le formulaire, complétez l'offre ci-dessous, en réalisant les calculs. Vous recevez 1 point pour chaque ligne correctement remplie, soit 6 points pour la totalité de l'offre.

Brunner
Électroménager
Rue industrielle 8
2740 Moutier

Moutier, le 1er juin 2022
Référence : XL

Offre

Service traiteur – Sortie de l'entreprise Brunner Électroménager

Suite à votre demande, nous avons le plaisir de vous soumettre l'offre suivante :

Nombre	Prestation	Prix par personne CHF	Montant total CHF (TVA incluse)
	Menu : menu gourmet 1		
	Menu : menu enfants (boissons comprises)		
	Boissons (vin, eau, café)		
	Vaisselle – verres		

		Nombre d'heures	Prix par heure/pers.	
	Personnel de service		**48.00**	

Montant total (TVA incluse)	**CHF**	

Conditions :
Le nombre définitif de personnes doit être communiqué jusqu'à 24 heures avant l'événement. Les annulations qui ne sont pas communiquées à temps seront facturées à 100%.

Validité de l'offre : jusqu'au 30 juin 2022

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Solution tâche partielle 5 — 5 points

Points

Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients
Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents

Situation initiale :

Après l'événement, vous avez envoyé une facture à l'entreprise Brunner Électroménager conformément à votre offre. Voici le message que vous recevez de la part du client :

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la très bonne organisation du repas lors de notre sortie d'entreprise. Tout s'est parfaitement déroulé et nous sommes très satisfaits.

Pour ce qui est de la facture, nous voudrions faire la remarque suivante :

Un de nos collaborateurs était absent le jour de notre sortie pour cause de maladie. Nous vous l'avions communiqué le jour de l'événement. Ainsi, seules 41 personnes ont participé au repas.

Nous vous prions de bien vouloir corriger le montant de la facture.

Avec nos meilleures salutations

Brunner Électroménager
David Brunner

Tâche :

Rédigez une réponse à ce message en respectant les conditions de LeoGourmet SA. Vous obtenez 5 points au total pour la formulation de ce mail. Il sera également tenu compte de l'application correcte des règles de grammaire et d'orthographe lors de l'évaluation.

De : LeoGourmet SA
À : Brunner Électroménager
Date : 12.9.2022
Objet : re : Votre facture du 9.9.2022

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

Notes

Nombre de points obtenus par page :

Visa :