

Points

Tâche 6**4 points****Objectif détaillé N° 3.3.7.1: Définir les attentes des groupes d'intérêts****Situation initiale:**

Toute entreprise entretient des contacts avec différents groupes d'intérêts. Ceux-ci ont des attentes et des exigences vis-à-vis des entreprises.

Tâches:

- a) Décrivez en quelques mots pour chaque groupe d'intérêts cité ci-dessous deux attentes/exigences typiques vis-à-vis de l'entreprise.
Vous obtenez ½ point par attente/exigence logique, soit 2 points au total.

Groupe d'intérêts	Attentes/exigences
Collaborateurs	1)
	2)
Actionnaires	1)
	2)

 Nombre de points obtenus par page:

- b) Dans la tâche a) précédente, vous avez indiqué les attentes/exigences des **actionnaires** vis-à-vis de l'entreprise. A ce propos, décrivez les conflits d'intérêts pouvant survenir par rapport aux objectifs de l'entreprise ou par rapport aux attentes/exigences d'autres groupes d'intérêts de l'entreprise.
Pour vos réponses formulées en phrases complètes, vous obtenez 2 points au total.

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 3**4 points****Objectif détaillé N° 1.1.2.3: Classifier les clients et les groupes d'intérêts****Situation initiale:**

Un hôtel disposant d'un restaurant, de salles de séminaires et d'un spa constate que son chiffre d'affaires et son bénéfice n'ont cessé de baisser au cours de ces dernières années. La direction se pose la question de savoir comment elle pourrait de nouveau augmenter son chiffre d'affaires et son bénéfice.

Tâche:

Indiquez dans le tableau ci-dessous quatre groupes de clients de cet hôtel et citez pour chacun d'entre eux une attente concernant l'offre de l'hôtel (une attente ne peut être citée qu'une seule fois).

Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 4 points au total.

Groupe de clients	Attente concernant l'offre de l'hôtel

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Question 6

Objectif détaillé N° 3.3.7.1: Définir les attentes des groupes d'intérêts **6 points**

Situation de départ:

La famille Ipsale qui gère un terrain de camping à Tenero ne mène pas une vie entrepreneuriale isolée. Au contraire, avec leur entreprise, les Ipsale font partie intégrante d'un environnement aux exigences multiples et marqué par des interrelations de groupes d'intérêts les plus divers.

Tâches:

Vous trouverez ci-dessous les attentes de certains groupes d'intérêts envers Monsieur Ipsale et, inversement, les attentes de Monsieur Ipsale envers ces groupes d'intérêts. Décrivez les attentes de ces différents groupes d'intérêts en répondant aux questions ci-dessous par des phrases complètes.

Pour chaque réponse correcte, vous obtenez 1½ point, total: 6 points.

- a) L'Etat attend que Monsieur Ipsale paie ses impôts à temps et respecte les lois.
Quelles sont les attentes de Monsieur Ipsale envers l'Etat?

- b) Monsieur Ipsale souhaite que ses fournisseurs lui livrent à temps des produits alimentaires de qualité.
Quelles sont les attentes des fournisseurs à l'égard de Monsieur Ipsale?

Nombre de
points
obtenus

- c) Les campeurs souhaitent pouvoir disposer d'une infrastructure moderne et propre et bénéficier de conditions avantageuses.
Quelles sont les attentes de Monsieur Ipsale envers les campeurs?

- d) Monsieur Ipsale désire que ses collaborateurs et collaboratrices soient aimables, engagés et prêts à réagir de manière flexible aux besoins de l'entreprise.
Quelles sont les attentes des collaborateurs et collaboratrices envers leur employeur?

Points

Nombre de
points
obtenus