

**Examen final Pratique professionnelle – écrit 2018 / Série 1**

(Ordonnance sur la formation professionnelle 2012 et Ecoles de commerce modèle 3i)

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 :

(cocher ce qui convient)

Formation régulière

Art. 15 (école/stage pratique)

Art. 32 (formation continue/adultes)

**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 28 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 :

Points

**Solutions S1 / 2018 - Page 2, fait partie de la page de couverture**

L'ensemble des candidat-e-s aux examens de la branche de formation et d'examens S&A doit passer les mêmes examens.

Une série d'examen différente est uniquement établie pour les candidat-e-s aux examens EC 3i. La raison en est que les épreuves de cette série se réfèrent au plan d'étude standard Pratique des écoles de commerce. Cette référence est également indiquée dans les solutions (encadré en dessous de l'objectif évaluateur).

Ainsi, la présente solution peut être utilisée pour évaluer les examens écrits de toutes les filières de formation.

Veuillez tenir compte du fait que le nombre de tâches, leur étendue et le nombre maximum de points pourront désormais varier.

La note est calculée comme suit :

**(Nombre de points obtenus / nombre maximum de points) x 5 + 1**

**Echelles des notes : examen final Pratique professionnelle – écrit 2018 / série 1**

Points obtenus	Note
72 – 68.5	6.0
68 – 61.5	5.5
61 – 54	5.0
53.5 – 47	4.5
46.5 – 40	4.0
39.5 – 32.5	3.5
32 – 25.5	3.0
25 – 18	2.5
17.5 – 11	2.0
10.5 – 4	1.5
3.5 – 0	1.0

Le groupe d'auteurs renonce délibérément à formuler des directives officielles quant à l'arrondi des points permettant de passer à la note supérieure.

C'est aux cheffes-expertes et chefs-experts de prendre une décision dans les cas individuels en tenant compte de l'ensemble de la prestation du candidat ou de la candidate.

**Les indications concernant l'évaluation et les corrections doivent, quant à elles, être appliquées à la lettre.**

Nombre de points obtenus par page :

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

Points

**Solution 1****4 tâches partielles****Solution tâche partielle 1****2 points****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients**

**B2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.**

**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 ?

**Indications pour l'évaluation :**Attribution des points

9 attributions exactes	2 points
5 - 8 attributions exactes	1 point
0 - 4 attributions exactes	0 point
Aucune case n'est cochée	0 point

Nombre de points obtenus par page :

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

Points

**Solution Tâche partielle 2****5 points****Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client**

- B2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.**
- B4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière convaincante dans le cadre du conseil à la clientèle.**

**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 »

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 checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

**Indications pour l’évaluation :**

Ne jamais accepter l’option « I » comme solution, car il ne s’agit pas d’une réponse à une question.

½ point par réponse et attribution correctes, soit 3 points au total. L’attribution de ¼ ou d’autres fractions de point n’est pas possible. 0 point si plusieurs lettres sont cochées dans une réponse.

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.

- Le nombre de questions posées par les clients diminue.
- Les clients ont toujours accès aux informations (7/24).
- Facilite l'argumentation lors d'un entretien avec un client (p. ex. « cette information est également disponible sur notre site »).

**Indications pour l'évaluation :**

Accepter d'autres réponses logiques.

1 point par réponse, soit 2 points au maximum. Ne pas attribuer de fraction de point.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page :

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

Points

**Solution Tâche partielle 3****3 Points****Objectif évaluateur 1.1.3.2 Evaluer les résultats**

**C2 Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.**

**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 checked="" type="checkbox"/>	La moitié des participants au cours ont déclaré qu'ils étaient très satisfaits. <i>100% = 17 personnes qui ont participé au cours</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plus de 80% des participants à l'enquête ont été satisfaits ou très satisfaits. <i>100% = 16 personnes qui ont participé à l'enquête.</i>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tous les participants au cours ont répondu à l'enquête.
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Trois des participants au cours n'ont pas été satisfaits. <i>La réponse « ni l'un ni l'autre » ne correspond pas à « insatisfait ».</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Un peu moins de 6% des participants au cours ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits. <i>100% = 17 personnes qui ont participé au cours</i>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Deux participants aux cours n'ont pas répondu au questionnaire. <i>1 personne n'a pas participé à l'enquête</i>

**Indications pour l'évaluation :**Attribution des points

6 attributions correctes	3 points
4 - 5 attributions correctes	2 points
2 - 3 attributions correctes	1 point
0 - 1 attribution correcte	0 point

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Solution Tâche partielle 4****3 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents****G1 Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.****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 adapté 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 exposé 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. 29 mai 2018
2. Word
3. ayez
4. adaptés
5. exposer
6. Sàrl

**Indications pour l'évaluation :**Attribution des points

6 réponses correctes	3 points
4 - 5 réponses correctes	2 points
2 - 3 réponses correctes	1 point
0 - 1 réponse correcte	0 point

-1 point si la tâche n'est pas exécutée correctement, notamment lorsque les corrections sont exactes, mais les mots ne sont pas soulignés dans le texte.

Pas de point lorsque les mots sont soulignés, mais que les corrections ne sont pas indiquées.

Remarque : cette tâche se réfère aux informations figurant dans les tâches 1 et 3.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page :

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

Points

**Solution 2****4 points****Objectif évaluateur 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients****B1 Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.****Situation initiale :**

Vous travaillez dans une papeterie au sein de laquelle vous êtes responsable du courrier électronique (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 :

Solution individuelle

**Indications pour l'évaluation :**Attribution des points

½ point pour l'objet du courriel

½ point pour l'appel (Madame, Monsieur)

1 point pour l'introduction qui doit impérativement faire référence au produit/à la commande

1 point pour la proposition de solution

½ point pour la conclusion

½ point pour la formule finale y compris la signature

1 point de déduction en cas de faute(s) d'orthographe (ne pas faire preuve de tolérance)

Nombre de  
points  
obtenus  
par page :

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

Points

**Solution 3****4 points****Objectif évaluateur 1.1.3.1 Exécuter les commandes**

**C1 Est capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux.**

**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 « Superwash 3590 ». La machine que nous vous livrerons est de couleur blanche. Ses dimensions (LxHxP) sont de 59.5 cm x 85.2 cm x 60.0 cm et son poids de 64 ou 69 kg. L'émission de bruit est de 74 dB au maximum tandis que son efficacité énergétique est classée A+++. Pour faire fonctionner votre machine à laver, il faut la brancher sur une prise de courant de 230 V. Le prix se monte à CHF 3 231.00 (TVA comprise) ou, en cas d'envoi à l'étranger, à EUR 2 500.00 (TVA non comprise) pour un taux de change fixe de 1.20.

**Indications pour l'évaluation :**

½ point par réponse correcte. Les mesures (LxHxP) toutes ensemble donnent droit à ½ point. L'ordre LxHxP doit être respecté pour obtenir le ½ point.

Les indications « dB » et « V » doivent être indiquées impérativement ; si elles manquent, aucun point ne sera attribué.

Seules les réponses figurant dans la solution donnent droit à des points ; ne pas accepter d'autres réponses.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Solution 4****3 points****Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients**

**B3 Est capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.**

**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	<u>Freiburg</u>	CH	Monsieur,
1211	Madame	Fabienne	Lachat	Rue des Saars 6	2009	Neuchâtel	CH	Madame,
1212	Madame	Claudine	Laplace	Rue Monge 37	21000	Dijon	<u>CH</u>	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	<u>Madame</u>	Henri	Bourquin	Chemin du Risoux 6	1110	Morges	CH	Monsieur,
1216	Madame	Sarah	Gaillard	Pré-Neuf 4	2900	Porrentruy	CH	<u>Madame</u>
1217	Monsieur	Lars	Cresson	Chemin Vermont 12	1012	Lausanne	CH	Monsieur,
1218	Madame	<u>Crevoisier</u>	<u>Isabelle</u>	Rue des Fleurettes 9	1800	Vevey	CH	Madame,
1219	Madame	Doris	Curchod	Case postale 12	2740	Moutier	CH	<u>Case postale.</u>
1220	Monsieur	Martin	Aubert	Rue des Artisans 2	1530	Payeme	CH	Monsieur,

**Indications pour l'évaluation :**

½ point par erreur soulignée. Attribuer ½ point pour l'erreur « Crevoisier » et « Isabelle » même si seul un des deux noms est souligné.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Solution 5**

**3 points**

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

**C3 Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.**

**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> En exerçant une action rédhibitoire, l'acheteur veut faire <u>résilier la vente.</u></p>	<p><input type="checkbox"/> vrai</p>	<p><input checked="" 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> Par l'action en réduction de prix, l'acheteur demande que la <u>moins-value soit déduite du prix.</u></p>	<p><input type="checkbox"/> vrai</p>	<p><input checked="" 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> Est possible conformément à <u>l'al. 3</u> (art. 205 du Co)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> vrai</p>	<p><input type="checkbox"/> faux</p>

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Indications pour l'évaluation :**Attribution des points :

Pour obtenir 1 point, la justification doit être exacte et la case cochée correctement.

Si l'énoncé est « faux », la justification doit être correcte. Accepter les réponses analogues reposant sur l'interprétation de l'article CO.

Les termes soulignés doivent figurer par analogie dans les réponses. Ne pas attribuer de fraction de point.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page :

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

Points

**Solution 6****7 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents**

**G1 Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.**

**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

**Rédaction d'un procès-verbal**

Il faut d'abord se renseigner sur le type de procès-verbal qu'il faut rédiger avant de noter le lieu, la date et les heures de début et de fin de la séance. Etablir ensuite la liste des personnes présentes et des personnes absentes.

L'ordre du jour est très important, car il indique le déroulement de la séance. Pendant la réunion, celui ou celle qui rédige le procès-verbal doit écouter attentivement tout en prenant des notes et mettre à jour la liste des questions en suspens et des délais dans lesquels ceux-ci doivent être traités.

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 erreurs sont corrigées.

**Indications pour l'évaluation :**

Les expressions «personnes présentes» et «personnes absentes» mais également « questions en suspens » et « délais » peuvent être indiquées dans l'ordre inverse.

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. Travaux concrets à effectuer / description des tâches / quoi
2. Délai de mise en œuvre / échéances / quand
3. Personne responsable / qui

**Indications pour l'évaluation :**

Les réponses doivent être en lien avec la liste des dossiers en suspens.

Répartition des points

3 réponses exactes	2 points
2 réponses exactes	1 point
0 – 1 réponse exacte	0 point

On n'attribuera pas de fraction de point.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page :

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



Points

**Solution 7****3 points****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients****B2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.****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
Souhaitez-vous acheter un appareil Android ou iOS ?		X	
Est-ce que votre téléphone mobile doit être blanc ou noir ?		X	
Voulez-vous obtenir un prolongement de garantie ?			X
Voulez-vous assurer votre téléphone mobile contre le bris de glace ?			X
Quels sont vos besoins ?	X		
Quelles fonctions sont importantes pour vous ?	X		

**Indications pour l'évaluation :**

Seules des questions différentes l'une de l'autre sur le plan du contenu et en lien avec l'achat d'un téléphone mobile donnent droit à des points. En outre, elles doivent être formulées en phrases complètes, comprendre un point d'interrogation et correspondre au type de question exigé.

N'attribuer que des points entiers. On ne procédera pas à des déductions en cas de fautes d'orthographe ou de virgule. D'autres questions en lien avec l'achat d'un nouveau téléphone portable sont possibles.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Solution 8****5 points****Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations**

**G3 Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.**

**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

**Cheminement correct pour trouver la solution (2 points) :**

Salle Olten, 19 personnes (sans animateur) :	
Coûts de la location :	200.00
Notebooks :	285.00 (19 x 15.00)
Panneau d'affichage :	12.00
Pause-café :	200.00 (20 x 10.00) (y c. animateur)
Total :	697.--

**Solution :**

Salle : Salle Olten (3 points)

**2 points si la salle indiquée n'est pas la bonne, mais que le cheminement est correct**

Salle Brigue, 15 personnes (sans animateur) :	
Coûts de la location :	300.00
Notebooks :	225.00 (15 x 15.00)
Panneau d'affichage :	0.00
Pause-café :	160.00 (16 x 10.00) (y c. animateur)
Total :	685.00

Salle Lugano, 16 personnes (sans animateur) :	
Coûts de la location :	150.00
Notebooks :	240.00 (16 x 15.00)
Panneau d'affichage :	12.00
Pause-café :	170.00 (17 x 10.00) (y c. animateur)
Total :	572.00

Salle Lausanne, 14 personnes (sans animateur) :	
Coûts de la location :	140.00
Notebooks :	210.00 (14 x 15.00)
Panneau d'affichage :	12.00
Pause-café :	150.00 (15 x 10.00) (y c. animateur)
Total :	512.00

**Indications pour l'évaluation :**

Aucune autre solution n'est possible. Le montant total prévu (700 francs) et le nombre maximum de personnes que peut contenir la salle ne doivent pas être dépassés!

5 points si la salle et le cheminement indiqués sont corrects

3 points lorsque la salle indiquée est correcte, mais qu'il y a des erreurs de calcul (fautes d'inattention)

2 points lorsque la salle indiquée n'est pas la bonne, mais que le cheminement est correct

0 point lorsque la salle indiquée est correcte, mais qu'aucun cheminement n'est indiqué ou lorsque la salle indiquée n'est pas la bonne et que le cheminement est incorrect.

Nombre de points obtenus par page :

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

Points

**Solution 9****3 points****Objectif évaluateur 1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents****B4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière convaincante dans le cadre du conseil à la clientèle.****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 ½ point par solution logique, soit 2 points au total.

- *Livraison rapide*
- Souplesse dans le traitement des réclamations
- Meilleure qualité du matériel
- Délai de paiement plus long
- Service en ligne pour le traitement de questions spécifiques
- Prompte exécution des commandes
- Collaborateurs motivés

**Indications pour l'évaluation :**

Accepter d'autres réponses logiques.

½ point par réponse logique, soit 2 points au total.

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 ½ point par réponse logique, soit 1 point au total.

- *Achats tests auprès de l'entreprise A*
- Analyse de la page d'accueil de l'entreprise A
- Etudier la palette de produits/prestations de l'entreprise A
- Enquêtes menées auprès de la clientèle

**Indications pour l'évaluation :**

Accepter d'autres solutions logiques.

½ point par réponse logique, soit 1 point au total.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page :

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

**Solution 10****8 points****Objectif évaluateur 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation****A1 Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.****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	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	1	49.90
Papier imprimante A4	1	boîte	1	3	boîte	4.00	4.00		0.00
Bloc-notes quadrillé A4	6	pce	10	15	pce	3.50	21.00	4	14.00
Bloc-notes quadrillé A5	15	pce	10	15	pce	2.80	42.00		0.00
Etiquettes blanches	3	pce	2	5	pce	3.20	9.60		0.00
Etiquettes vertes	2	pce	2	5	pce	3.30	6.60		0.00
Bloc téléphonique	4	pce	5	7	pce	1.80	7.20	1	1.80
Papier cartonné A4 (160 g)	5	boîte	5	7	boîte	7.80	39.00		0.00
Papier cartonné A3 (160g)	1	boîte	1	3	boîte	9.90	9.90		0.00
Enveloppes B4 sans fenêtre	1	boîte	1	3	boîte	38.00	38.00		0.00
Enveloppes B5 sans fenêtre	3	boîte	3	5	boîte	42.00	126.00		0.00
Enveloppes C4 sans fenêtre	3	boîte	3	5	boîte	38.00	114.00		0.00
Enveloppes C5 avec fenêtre	3	boîte	3	5	boîte	48.00	144.00		0.00
Enveloppes C5 sans fenêtre	4	boîte	2	4	boîte	42.00	168.00		0.00
Transparents pour imprimante	2	boîte	1	3	boîte	12.80	25.60		0.00
Transparents pour rétroprojecteur	1	boîte	1	3	boîte	11.80	11.80		0.00
Crayons	9	pce	15	30	pce	0.50	4.50	6	3.00
Stylos noir (boîte à 50 pce)	25	pce	1	2	boîte	48.00	24.00	1	48.00
Stylos PaperMate noir	2	pce	2	5	pce	2.20	4.40		0.00
Stylos PaperMate bleu	2	pce	2	5	pce	2.20	4.40		0.00
Stylos PaperMate rouge	2	pce	2	5	pce	2.20	4.40		0.00
Gommes	2	pce	2	3	pce	1.90	3.80		0.00
Ciseaux	1	pce	1	2	pce	5.70	5.70		0.00
Rouleau adhésif	2	pce	1	2	pce	4.90	9.80		0.00
Règle	2	pce	3	5	pce	4.50	9.00	1	4.50
Taille-crayon	1	pce	1	2	pce	6.50	6.50		0.00
Calculatrice de poche	1	pce	1	2	pce	19.90	19.90		0.00
Ruban adhésif Scotch	2	pce	1	3	pce	4.50	9.00		0.00
Ruban adhésif Scotch recharge	10	pce	10	20	pce	1.90	19.00		0.00
Agrafes	1	boîte	1	2	boîte	14.50	14.50		0.00
Perforatrice	1	pce	1	2	pce	17.90	17.90		0.00

Stock: valeur maximale autorisée CHF 1'244.50 Total 1123.10 121.20

Stock: solde à nouveau CHF 1'244.30

Tous les produits dont le nombre se situe **au-dessous du stock minimum** doivent être commandés. Le calcul est le suivant :

Valeur de la marchandise en stock CHF 1123.10 + commande CHF 121.20 =  
Nouvelle valeur de la marchandise en stock CHF 1244.30. Il n'y a pas d'autre solution possible.

Il est possible d'attribuer des fractions de point en cas d'erreurs de calcul.

**Indications pour l'évaluation :**Attribution des points

Les produits dont le nombre se situait au-dessous du stock minimum ont tous été commandés : 3 points, ½ par produit.

Le stock maximum n'est dépassé pour aucun produit après la commande : 3 points, ½ point par produit.

Calcul correct de la valeur de la commande : 1 point.

Calcul correct de la valeur de la marchandise en stock après la commande : 1 point.

Total : 8 points.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Solution 11**

**4 points**

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

**B3 Est capable d’effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l’entreprise.**

**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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Age</li> <li>- Sexe</li> <li>- Nationalité</li> <li>- Langue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vit à la campagne</li> <li>- Vit en ville</li> <li>- Vie en banlieue</li> <li>- Vit en Suisse / à l’étranger</li> <li>- Région linguistique</li> <li>- Canton</li> <li>- Nombre d’habitants</li> <li>- Altitude</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modèles achetés</li> <li>- Catégorie de prix</li> <li>- Fréquence d’achat</li> <li>- Moralité de paiement</li> </ul>

**Indications pour l’évaluation :**

D’autres réponses logiques sont possibles. Elles doivent toutefois être en lien direct avec la vente de chaussures par correspondance.

9 réponses correctes donnent droit à 4 points ; ½ point de déduction par réponse manquante ou erronée. Pas de points négatifs !

Nombre de points obtenus par page :

Visa :



Points

**Solution 12****6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents**

**G2 Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.**

**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	X		Perte de confiance ; peut procurer des avantages aux entreprises concurrentes.
Rapport annuel de l'entreprise (cotée en bourse)		X	Les entreprises cotées en bourse doivent publier un rapport annuel. Celui-ci s'adresse aux différents groupes d'intérêt de l'entreprise.
Charte d'entreprise		X	Les chartes d'entreprise peuvent aussi être utilisées à des fins de marketing.
Décompte des heures supplémentaires des employés	X		Violation des dispositions sur la protection des données et des personnes.
Documents portant sur la stratégie de l'entreprise	X		Les entreprises concurrentes peuvent utiliser les renseignements sur la stratégie de l'entreprise.
Organigramme de l'entreprise		X	L'organigramme donne des renseignements sur les fonctions de chacun au sein de l'entreprise.

**Indications pour l'évaluation :**

Ne pas donner de point pour l'attribution (C ou P), mais uniquement pour la justification qui doit être appropriée et logique. Des justifications trop générales (p.ex. : « public : ce document peut être consulté par des tiers » ou « confidentiel: document interne à l'entreprise ») ne donnent pas droit à des points. Pour les informations « Base de données des clients de l'entreprise » ou « Organigramme de l'entreprise », l'attribution peut être différente de celle indiquée dans la solution si la justification est correcte.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

**Solution 13****3 points****Objectif évaluateur 1.1.7.5 Utiliser des outils de communication interne (C3)****G4 Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).****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.

- Les tâches sont effectuées en double ou pas du tout
- Risques de malentendus ou de rumeurs
- Les processus et les décisions prennent plus de temps
- Des problèmes peuvent survenir lors de la coordination entre les équipes ou les unités d'organisation
- La motivation des collaborateurs et collaboratrices diminue
- Des informations contradictoires sont communiquées vers l'extérieur

**Indications pour l'évaluation :**

D'autres réponses logiques sont possibles.

Points

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

Points

**Solution 14****4 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents****G1 Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.****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 5 487 804. 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 5 218 794 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 179 340.-.

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 9.76% (le résultat doit être arrondi à deux décimales).

**Indications pour l'évaluation :**

Ne pas accepter le dernier résultat s'il n'est pas arrondi ou s'il est mal arrondi.

Résultat complet = 9.75608

1 point par résultat correct, pas de fraction de point.

Nombre de points obtenus par page :

Visa :

Points

**Solution 15****2 points****Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise****D1 Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.****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*
- Produits et prestations
- Groupes d'intérêts
- Charte d'entreprise
- Forme juridique
- Position sur le marché
- Principales forces de l'entreprise
- Gestion de la qualité et normes de qualité
- Contribution au développement durable écologique et sociétale
- Chiffre d'affaires
- Bénéfice net
- Carnets de commande

**Indications pour l'évaluation :**

Accepter d'autres thèmes logiques.

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