

Étude de cas 1

Distrel, p. 13

Conseils pédagogiques

Compétences et outils mis en œuvre dans l'étude de cas

Intitulé des dossiers	Compétences du référentiel traitées	Outils organisationnels mobilisés
1. Conduite de projet	– Mettre en œuvre des outils d'analyse pour répartir les tâches, au sein d'une équipe, afin de suivre l'exécution du travail.	– Tableau (ou diagramme) de répartition des rôles
2. Élaboration de la communication clientèle	– Concevoir et choisir la mise en forme d'un message professionnel écrit destiné à la clientèle.	– Lettre ou carton d'invitation et coupon-réponse
3. Mise au point d'une procédure de relance	– Mettre au point une stratégie efficace de communication orale en préparant des supports.	– Scénario téléphonique
4. Participation à des travaux de comptabilité	– Calculer des intérêts simples dans le cadre d'un découvert bancaire. – Enregistrer des flux dans le cadre de relations commerciales courantes : achats, ventes, transports et règlements.	– Calcul d'intérêts simples – Bordereau de saisie de factures de doit, d'avoir et d'une lettre de change – Plan de comptes

Période de réalisation suggérée

Cette étude peut être réalisée lors du premier semestre de la première année.

Éléments caractéristiques du contexte

• Pour fidéliser la clientèle, l'agence organise chaque année, en collaboration avec ses fournisseurs, une animation commerciale (retransmission de la finale de la Coupe Davis).

Après avoir pris connaissance du dossier événementiel de l'année précédente, l'assistant(e) de direction a pour missions de répartir les tâches du projet, entre les membres de l'équipe, et d'inviter les meilleurs clients.

- Pour une meilleure efficacité de l'agence, l'assistant(e) est amené(e) à collaborer avec le service comptable, temporairement surchargé.

Durée de réalisation de chaque dossier

Dossier 1 : 1 h 30

Dossier 2 : 45 min

Dossier 3 : 45 min

Dossier 4 : 1 h

Corrigé

Dossier 1 - Conduite de projet, p. 15

Ce dossier, traité dès l'entrée en formation permet, à partir d'un exemple simplifié, de réactiver des connaissances du programme de terminale : notion de projet, d'équipe de projet d'indicateurs de performances.

La phase de conduite (organisation et répartition de travail, suivi, animation) se déroule après un cadrage préalable (objectifs du projet, calendrier de réalisation, délais, analyse des contraintes matérielles et financières). Elle sera suivie d'une évaluation (atteinte des objectifs, respect des délais, des budgets).

Présentez ce document qui permettra de définir l'ensemble des tâches et leur répartition entre les collaborateurs.

Quelques pistes

Une liste de contrôle avec des dates précises de réalisation n'est pas attendue, mais plutôt un outil qui répartisse les tâches nécessaires à la conduite du projet, entre les membres de l'équipe de projet. Un tableau de type « qui fait quoi », appelé encore « diagramme de répartition des rôles », convient.

Les tâches sont classées dans un ordre chronologique qui n'est pas figé et pourra donc donner lieu à discussion dans la classe, certains éléments étant subjectifs.

Cette liste n'est pas exhaustive et toute autre tâche logique est bien sûr acceptable. Certaines tâches qui paraissent plus essentielles que d'autres sont ici visualisées en gras.

Proposition de corrigé

**Animation Coupe Davis
Qui fait quoi ?**

	Assistant	Direct.	Comm.	Cptble	Magas.	Approv.
AVANT						
Réunion du 3 septembre 200N (fixation de la date, des moyens et contraintes)	x	x	x	x	x	x
Sélection des meilleurs clients			x			
Conception du tableau de dépouillement des réponses des clients invités	x					
Recherche de partenaires parmi nos fournisseurs pour financer la manifestation commerciale et négociation		x				
Invitation clientèle (lettre ou carton + coupon-réponse)	x					
Réception des réponses des clients invités et inscription	x					
Appel d'offres auprès des traiteurs locaux	x					
Comparaison des offres et synthèse	x					
Choix du traiteur ¹	x					
Achèvement du scénario de relance téléphonique	x					
Relance téléphonique des clients qui ne se sont pas manifestés	x					
Établissement de la liste des invités qui participeront	x					
Passation de la commande au traiteur	x					
Réflexions pour une décoration adaptée au thème (drapeau, raquettes, décoration, balles de tennis fanions...)	x		x			

¹ Cette tâche peut être déléguée à l'assistant(e) : tout dépend du niveau d'initiative qui lui est laissé.

	Assistant	Direct.	Comm.	Cptble	Magas.	Approv.
AVANT (suite)						
Prise de contact avec le fournisseur de mobilier et TV grand écran, retenu l'année précédente (éventuellement, comparaison avec un autre prestataire)	x					
Commande décoration et location de mobilier et TV	x					
Transmission par le directeur des résultats des participations obtenues auprès des fournisseurs		x				
Conception d'un support qui recensera le nom des invités et leurs pronostics (tableau ou feuille de pronostics dans urne)	x		x			
Préparation de la récompense pour le « jeu-pronostics »	x					
Collecte et préparation des objets publicitaires des fournisseurs pour chaque invité	x					
Proposition d'un plan de salle	x	x	x			
Réception de la livraison du mobilier et matériel hi-fi	x					x
Préparation du mot de bienvenue	x	x				
Prise de contact avec la presse <i>Dernières nouvelles d'Alsace</i>	x					
Aménagement des locaux et décoration (J-1)	x		x		x	x
PENDANT						
Réception de la livraison du buffet campagnard	x		x		x	x
Accueil des invités	x	x	x	x	x	x
Discours du directeur		x				
Animation			x			
Collecte des pronostics	x					
Photos à faire			x			
APRÈS						
Enlèvement du matériel loué et rangement des locaux	x		x	x	x	x

	Assistant	Direct.	Comm.	Cptble	Magas.	Approv.
APRÈS (suite)						
Recensement à partir des pronostics des invités présents	x					
Préparation de la réunion-bilan : établissement d'un bilan qualitatif et quantitatif (nombre et budget réel)²	x			x		
Réunion	x	x	x	x	x	x
Remerciements des fournisseurs partenaires	x					
Collecte de l'article de presse <i>Dernières nouvelles d'Alsace</i>	x					
Envoi de l'article de presse pour mise en ligne sur le réseau intranet de Distrel pour témoigner du dynamisme de l'agence	x					

Dossier 2 - Élaboration de la communication clientèle, p. 15

Présentez le document d'invitation aux clients en tenant compte des consignes reçues par courrier électronique.

Quelques pistes

Si le cas est utilisé comme support de formation, il est recommandé de mettre à disposition des étudiant(e)s des exemples variés mais réels de cartons d'invitation et de lettres commerciales. L'étude comparative de plusieurs exemples peut permettre :

- d'identifier les informations « incontournables » que doit fournir le document au destinataire ;
- de dégager les caractéristiques matérielles et visuelles valorisant l'événement.

Il est également possible de travailler ce dossier en équipe, en laissant le soin aux étudiant(e)s de se documenter (entreprises de stage, ressources Internet, ressources documentaires en réseau, modèles sur Publisher, etc.). Chaque équipe présentera sur ordinateur sa proposition. Ensuite, lors de la correction commune, on montrera des exemples réels.

L'enseignant acceptera les solutions suivantes : carton d'invitation, lettre avec possibilité de donner sa réponse par téléphone, coupon-réponse obligatoire (avec enveloppe en T éventuellement, selon le budget de l'agence). Un bonus sera accordé si un plan d'accès aux locaux de l'agence (certains clients passent leur commande par téléphone, fax ou Internet et ne savent pas venir) est inséré. Si le cas est réalisé en entraînement formatif, l'étudiant(e) peut penser à agrémenter son message d'un dessin représentatif de l'événement.

² Dans un contexte de surcharge de travail de la comptable, on admet que l'assistant(e) fait ce travail.

Proposition de corrigé



L'équipe commerciale de l'Agence de Strasbourg
serait heureuse de vous accueillir pour assister à la retransmission en direct
de la finale de la Coupe Davis

le 22 octobre 200N

à 11 h

dans nos locaux.

Un buffet campagnard vous sera offert.



À retourner avant le 4 octobre 200N

Distrel – Parc d'activités du Ried – Rue Ampère – 67720 HOERDT
Tél. : 03 88 75 42 02 – Fax : 03 88 75 88 34

M., Mme, Mlle¹

NOM _____ Prénom _____

Société _____ Fonction _____

Adresse _____

Code postal / __/__/__/__/__/ Ville _____

assistera à la retransmission en direct

sera accompagné(e) de (nom, prénom, fonction) _____

n'assistera pas à la retransmission en direct de la finale de la Coupe Davis

sera représenté(e) par (nom, prénom, fonction) _____

1. rayer la mention inutile.

Si la lettre commerciale, un peu moins adaptée, a cependant été choisie, voici une proposition de plan :

- accroche : Coupe Davis – événement – vous faites partie de nos meilleurs clients ;
- invitation : lieu – horaire – programme de la retransmission – buffet ;
- possibilité de venir avec un collaborateur mais nombre limité : donc, demande de réponse avant la date fixée et précisions sur les moyens de retour (téléphone, fax, e-mail).

Dossier 3 - Mise au point d'une procédure de relance, p. 15

Reconstituez la fin du scénario sous la forme que vous jugerez la mieux adaptée.

Quelques pistes

Il s'agit de mettre au point une stratégie efficace de communication orale en préparant la suite du scénario téléphonique proposé en annexe 6 :

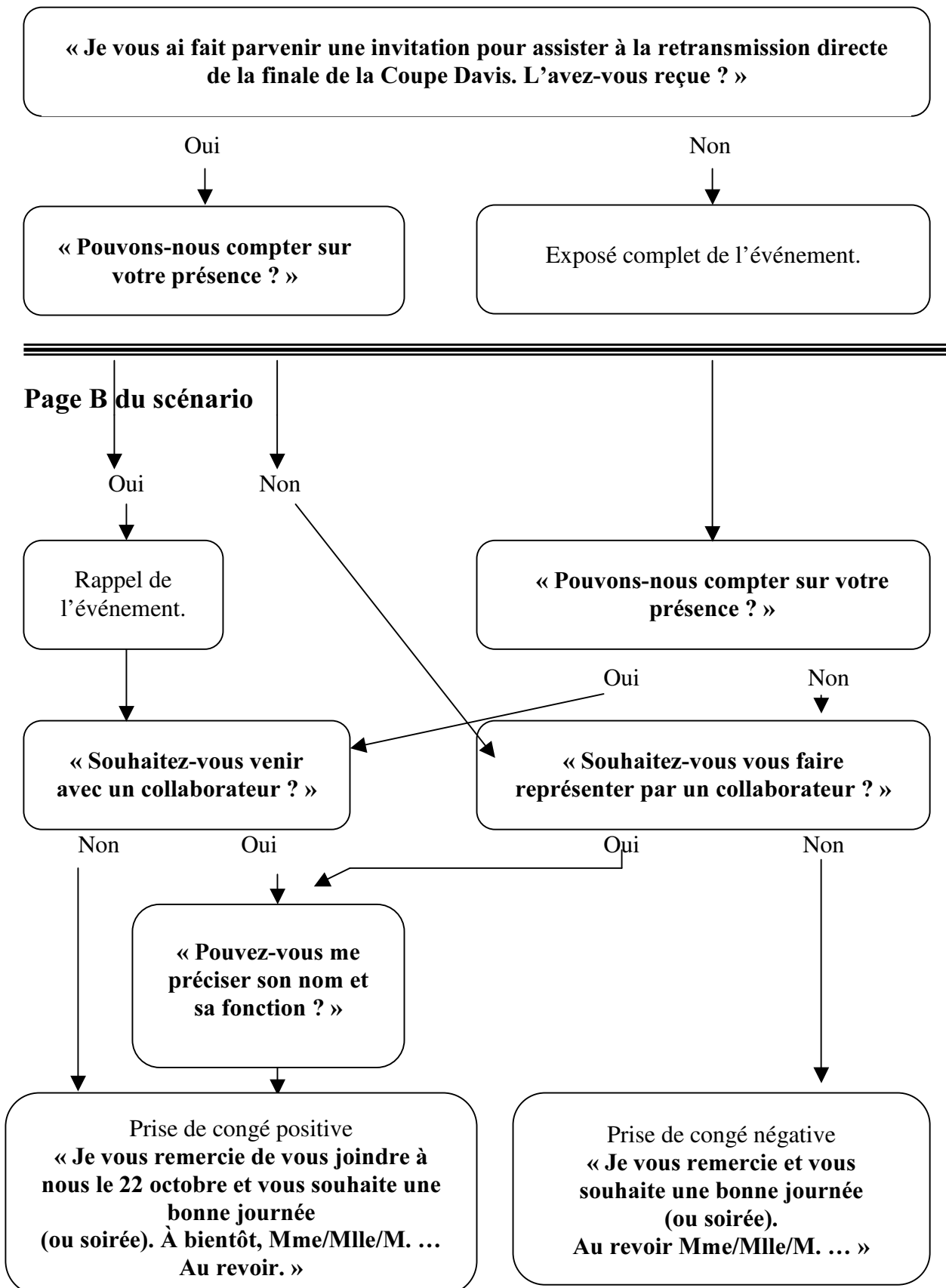
L'enseignant acceptera les solutions suivantes de présentation :

- soit sous la forme d'un schéma (même présentation que l'annexe 6, page A) ;
- soit de façon rédigée ;
- soit toute autre présentation sous forme de pages (style répertoire téléphonique), qui répertorie toutes les situations possibles.

Proposition de corrigé

(Voir pages suivantes.)

INTRODUCTION STANDARD et ENTRÉE EN MATIÈRE
(fournies par le sujet, annexe 6, scénario)



Autre présentation possible

PAGE 1 – Introduction standard

PAGE 2 – Entrée en matière

Je vous ai fait parvenir une invitation pour assister à la retransmission en direct de la finale de la Coupe Davis. L'avez-vous reçue ?

Si oui : page 3 → Votre présence

Si non : page 4 → Exposé complet de l'événement

PAGE 3 – Votre présence

Pouvons-nous compter sur votre présence ?

Si oui : rappel de l'événement : date, heure, lieu, puis page 5 → Invitation d'un collaborateur

Si non : page 6 → Représentation par un collaborateur

PAGE 4 – Exposé complet de l'événement

Notre agence de Strasbourg organise pour ses meilleurs clients la retransmission en direct de la finale de la Coupe Davis, le 22 octobre. À cette occasion, un buffet campagnard vous sera offert...

Pouvons-nous compter sur votre présence ?

Si oui : page 5 → Invitation d'un collaborateur

Si non : page 6 → Représentation par un collaborateur

PAGE 5 – Invitation d'un collaborateur

Souhaitez-vous venir avec un collaborateur ?

Si oui : Pouvez-vous me préciser son nom et sa fonction, puis page 7 → Prise de congé positive (Le client vient accompagné.)

Si non : page 7 → Prise de congé positive (Le client vient seul.)

PAGE 6 – Représentation par un collaborateur

Souhaitez-vous vous faire représenter par un collaborateur ?

Si oui : Pouvez-vous me préciser son nom et sa fonction, puis page 7 → Prise de congé positive

Si non : page 8 → Prise de congé négative (Le client ne vient pas et ne se fait pas représenter.)

PAGE 7 – Prise de congé positive

(Le client vient seul ou accompagné ou se fait représenter)

Je vous remercie de vous joindre à nous le 22 octobre et vous souhaite une bonne journée (ou soirée). À bientôt, Mme/Mlle/M. ... Au revoir.

PAGE 8 – Prise de congé pour réponse négative

(Le client ne vient pas et ne se fait pas représenter.)

Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée (ou soirée). Au revoir Mme/Mlle/M. ...

Dossier 4 - Participation à des travaux de comptabilité, p. 16

■ Travail 1

Complétez la colonne « Solde » (sur l'annexe 7) pour calculer la date à laquelle apparaît le découvert. Sachant que le contrat passé avec la banque prévoit le paiement d'intérêts au taux annuel de 13,60 % en cas de découvert bancaire, quels seront les intérêts dus pour le découvert ?

Proposition de corrigé

Relevé bancaire du mois d'août

Date	Libellé	Débit	Crédit	Solde
	Solde créditeur au 31 juillet 200N		3 218,65	3 218,65
01-août	Chèque n° 13244561	369,46		2 849,19
02-août	Virement du client "Kelderman et Fils Electricité"		3 578,10	6 427,29
03-août	Achat CB à la "Papeterie des Vosges"	39,15		6 388,14
04-août	Chèque n° 13244565	1 563,30		4 824,84
05-août	Achat CB station BP	69,35		4 755,49
08-août	Chèque n° 13244571	2 305,60		2 449,89
09-août	Chèque n° 13244562	1 395,30		1 054,59
15-août	Chèque n° 13244568	1 814,60		-760,01
15-août	Chèque n° 13244570	369,00		-1 129,01
15-août	Chèque n° 13244563	1 782,68		-2 911,69
15-août	Achat CB Armoire à "Buro Center"	1 795,65		-4 707,34
31-août	Solde débiteur au 31 août 200N	4 707,34		

Calcul des intérêts

$$\text{Intérêts : } i = \frac{C \times (\text{taux} \times \text{nombre de jours})}{360 \times 100} \quad \text{soit : } \frac{4\,707,34 \times (13,60 \times 16)}{36\,000} \quad \text{soit } 28,45 \text{ €}$$

puisque $n = 31 - 15$, soit 16 jours

■ Travail 2

Enregistrez l'ensemble des opérations comptables sur le bordereau de saisie (annexe 11).

Quelques pistes

La facture du garage concerne sans doute un véhicule de service, puisque, dans l'annexe 2, il est question d'un commercial itinérant.

Proposition de corrigé

BORDEREAU DE SAISIE n°					
Date	Compte	Débit	Crédit	Montant	
05/08	607	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 740,00	
05/08	6241	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30,00	
05/08	44566	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	934,92	
05/08	401	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5 704,92	
06/08	411	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 300,22	
06/08	707	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3 595,50	
06/08	44571	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	704,72	
08/08	707	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 185,00	
08/08	44571	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	428,26	
08/08	411	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2 613,26	
09/08	413	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 300,22	
09/08	411	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4 300,22	
10/08	411	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	875,74	
10/08	665	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7,40	
10/08	707	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	739,62	
10/08	44571	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	143,52	
13/08	6155	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	82,20	
13/08	44566	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16,11	
13/08	53	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	98,31	

Grille d'évaluation

DOSSIER 1	Tableau de répartition des rôles	<ul style="list-style-type: none"> – Fond (20 points : 1 point par tâche importante mentionnée en caractères gras dans le corrigé). Si la répartition proposée n'est vraiment pas réaliste (par exemple le magasinier qui relancerait les clients par téléphone...), le correcteur pénalisera d'un point par incohérence. – Forme (5 points) : 1 tableau (1 point) avec des colonnes à cocher (2 points), titre (1 point), sous-titres « avant », « pendant », « après » (1 point). 	25	25
	Document d'invitation : lettre ou carton	<ul style="list-style-type: none"> – Quelle que soit la forme choisie, certaines mentions de fond sont indispensables (6 points) : date, heure, lieu, événement, buffet. Il faut préciser une date limite de retour de la réponse dans l'un des documents. – Pour la forme (4 points), seront appréciés style, orthographe, lisibilité (mise en valeur des éléments importants par centrage, gras...). <i>Bonus</i> : 1 point pour plan géographique, soin particulier apporté à la production (insertion d'un dessin en rapport avec le tennis par exemple). 	10	15
Coupon-réponse	– Nom, société, fonction, décision à cocher (5 points).	5		
DOSSIER 3	Scénario téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> – Style et orthographe (3 points). – Présentation (2 points). – Cohérence du scénario (10 points) : 2 points pour le rappel de l'événement, 1 point pour « pouvons-nous compter sur votre présence ? », 2 points pour collaborateur et nom, 2 points pour représentation par collaborateur et nom, 3 points ou 1,5 si un seul cas est prévu pour la prise de congé. 	15	15
DOSSIER 4	Calcul des intérêts	<ul style="list-style-type: none"> – Colonne solde : 1 point. – 16 jours : 1 point. – Formule : 1 point. – Résultat exact : 2 points. 	5	25
	Bordereau de saisie	<ul style="list-style-type: none"> – Enregistrement (19 points : 1 point par ligne exacte). – 1 point pour l'ordre chronologique. 	20	
TOTAL			80	
TOTAL SUR 20 POINTS (arrondi au 1/2 point supérieur)			20	