

Multi'Exos

BEP
Vente Action Marchande

Tome 2

Vente
Action Marchande
Extrait
livre du professeur

Marie-Pierre Bost

Marc Frémont

Catherine Jean

Thomas Zwilling

NATHAN
TECHNIQUE

Édition : Virginie Legrand
Mise en pages : Florence Bourg

© Éditions Nathan, 9, rue Méchain, 75014 Paris – 2003.
ISBN : 2-09-179286-1



"Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite."

Sommaire

| Chapitres | Pages | Référentiel | Intitulé du référentiel |
|--|-------|-------------|---|
| 1 Participer à la gestion des fichiers | 5 | C1 1.4 | Participer à la gestion des fichiers "fournisseurs" et "produits" |
| 2 Suivre des commandes en instance de livraison | 7 | C1 1.6 | Suivre une commande en instance de livraison |
| 3 Participer à l'inventaire physique | 9 | C1 1.7 | Participer à tout ou partie de l'inventaire physique |
| 4 Réaliser des dossiers produits | 11 | C2 2.1 | Réaliser des dossiers "produits" |
| 5 Mettre les produits en valeur | 14 | C2 2.2 | Présenter les produits à la vente |
| 6 Participer à la signalétique | 16 | C2 2.3 | Participer à la signalétique |
| 7 Maintenir l'attractivité du point de vente | 17 | C2 2.4 | Maintenir l'attractivité de la surface de vente |
| 8 Réaliser un argumentaire | 19 | C3 3.2.1 | Préparer l'information avant la vente |
| 9 Participer au développement de la clientèle | 21 | C3 3.3.2 | Participer au développement de la clientèle |
| 10 Caractériser la situation juridique du point de vente | 23 | C4 4.1.4 | Caractériser la situation juridique du point de vente |
| 11 S'informer sur la clientèle | 25 | C4 4.2.1 | S'informer sur la clientèle |
| 12 Suivre l'évolution des ventes et des marges | 28 | C4 4.2.2 | Participer au suivi de l'évolution des ventes et des marges |
| 13 Participer au choix d'assortiment | 31 | C4 4.2.3 | Participer au choix d'assortiment |
| 14 Participer à la valorisation des stocks | 32 | C4 4.3.2 | Participer à la valorisation des stocks |
| 15 Utiliser des informations de gestion | 36 | C4 4.3.4 | Utiliser des informations de gestion (les plus courantes) |

| Chapitres | Pages | Référentiel | Intitulé du référentiel |
|--|--------------|--------------------|--------------------------------|
| Cas de synthèse 1 – La Maison bleue | 38 | | |
| Cas de synthèse 2 – El Gringo | 42 | | |
| Cas de synthèse 3 – Lin douceur | 45 | | |
| Entraînement à l'épreuve d'examen 1 | 48 | | |
| Entraînement à l'épreuve d'examen 2 | 51 | | |
| Entraînement à l'épreuve d'examen 3 | 54 | | |
| Entraînement à l'épreuve d'examen 4 | 56 | | |
| Entraînement à l'épreuve d'examen 5 | 59 | | |

1 – Participer à la gestion des fichiers (p. 5)

Exercice 1 (p. 5)

1.

| Critères | Case à cocher |
|---------------------------------------|---------------|
| Nom du fournisseur | x |
| Type de produit | |
| Contact | |
| Situation géographique du fournisseur | |

2. Pour construire son fichier, le magasin Projeux pourrait choisir le critère « type de produit » car plusieurs fournisseurs proposent les mêmes produits (exemples : puzzles, panoplies). Cela pourrait permettre à l'entreprise de gagner du temps lors d'une commande sur une famille de produit spécifique.

3. Il est utile de connaître les délais de livraison pour donner une date précise aux clients qui souhaitent effectuer une commande.

Exercice 2 (p. 6)

| Fournisseur Contact | Adresse | Téléphone/ fax/e-mail | Produits | Délai de livraison |
|------------------------|---|--|-----------------------------------|-----------------------|
| 1 AMDVOI M. Bladan | 42, rue des Tables 21000 Dijon | 03 79 32 56 59 03 79 32 55 59 amdvoi@gst.fr | Maquettes Puzzles | 10 jours |
| 2 BISAN M. Delin | 65, rue des Orkis 69004 Lyon | 04 72 35 51 54 04 72 35 51 56 bisan@jev.fr | Voitures miniatures Puzzles | 10 jours |
| 3 GUADAN M. Jibord | 456, rue Lelin 75001 Paris | 01 78 24 31 35 01 78 24 31 38 guadan@bix.fr | Puzzles Poupées de collection | 10 jours |
| 4 HANDY M. Levoy | 8, rue Jaube 21000 Dijon | 03 71 12 24 26 03 71 12 24 29 handy@gek.fr | Jeux vidéo Ordinateurs, jouets | 12 jours |
| 5 IVANIE | 4, rue des Alouettes 42000 Saint-Étienne | 04 75 67 87 98 04 75 67 87 90 | Poupées Jeux de cartes | 12 jours |
| 6 KANADOU Mme Jali | 38, rue de Blanan 45000 Orléans | 02 79 35 56 59 02 79 35 56 60 kanadou@seja.fr | Panoplies | 8 jours |
| 7 LEKEL Mme Nebalie | 42, rue des Lampes 69005 Lyon | 04 72 32 54 55 04 72 32 54 56 lekel@peba.fr | Kits de peinture | 10 jours |
| 8 MELAND M. Durbe | 26, rue Lebord 69002 Lyon | 04 74 15 21 24 04 74 15 21 26 meland@del.fr | Poupées Puzzles | 12 jours |
| 9 ONDON M. Lepelme | 21, rue de la Londe 66000 Perpignan | 04 72 14 28 36 04 72 14 28 38 ondon@wanadoo.fr | Livres Poupées de collection | 10 jours |
| 10 ROLIN M. Jeleid | 56, rue Ladile 24000 Périgueux | 05 74 32 82 85 05 74 32 82 86 rolin@wanadoo.fr | Ordinateurs, jouets Panoplies | 8 jours |

Exercice 3 (p. 8)

1. Les formulations qui ne permettront pas de trouver les informations souhaitées sont :

C : magasins de jouets traditionnels,

D : annuaire des fournisseurs de jouets - annuaire des fournisseurs de jouets traditionnels (car le - exclue les jouets traditionnels) ;

F : artisans ou revendeurs de jouets en plastique (car la recherche porte sur les jouets en plastique) ;

G : annuaire des fournisseurs de jouets traditionnels (car faute d'orthographe : annuaire au lieu d'annuaire).

2. La formulation qui correspond le mieux à la recherche de votre responsable est :

E : annuaire des fournisseurs de jouets traditionnels.

3. *Pas de réponse type*

Exemple de site de fournisseur :

www.nomadepro.tiscali.fr

Exemples d'adresses :

www.taiga.fr ; www.reve-et-bois.com ; www.vilac.com

2 – Suivre des commandes en instance de livraison (p. 9)

Exercice 1 (p. 9)

1. Les dates de livraison prévues sont :

- le 18 mars pour les tables TA 6559 ;
- le 25 mars pour les tables MP 2612.

2. Les fauteuils commandés par M. Piton doivent arriver le 29 mars.

Exercice 2 (p. 10)

1. Les fournisseurs qui doivent être recontactés rapidement sont :

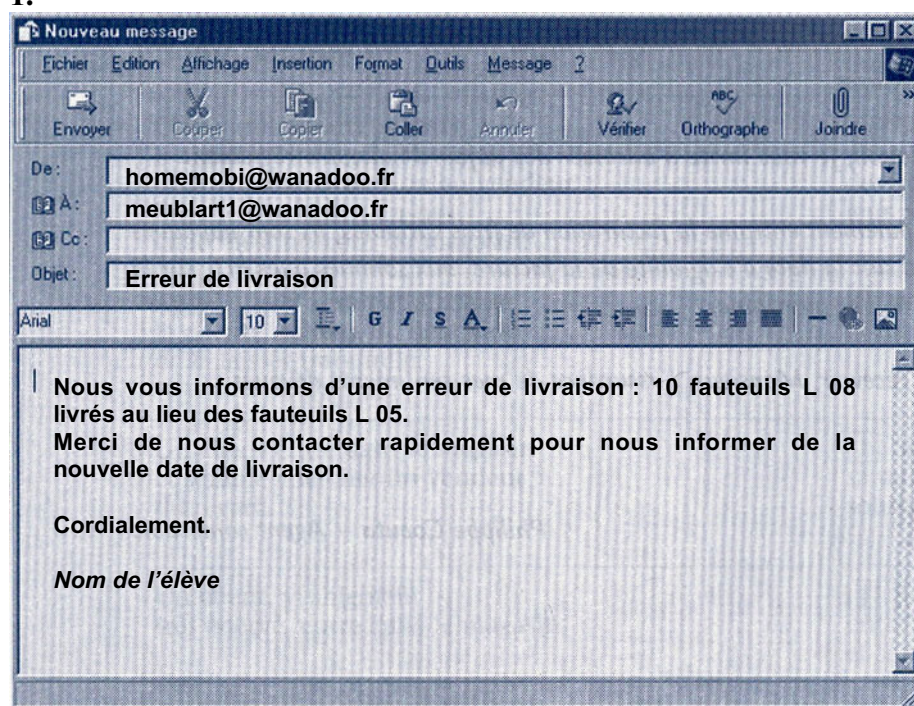
- Meubles des artisans car la livraison n'est pas arrivée ;
- Trad Meubles car le fournisseur n'a pas répondu à la relance effectuée ;
- Wood Design car le fax promis n'est pas arrivé.

2. Document 2

| Date prévue de livraison | Fournisseur | Désignation | Quantité | Réserves | Remarques |
|--------------------------|----------------------|----------------|----------|---|---|
| 18 mars | Wood Design | Table TA 6559 | 5 | 1 table abîmée à la livraison. Mention sur le bon de livraison. | <i>Contacté par téléphone le 19, doit préciser date de livraison par fax.</i> |
| 27 mars | Meubles des Alpes | Bahut B 909 | 4 | RAS. | <i>Livrés.</i> |
| 27 mars | Meubles des artisans | Fauteuil L 05 | 10 | Erreur de livraison : livré fauteuils L 08. | |
| 25 mars | Trad Meubles | Armoire V 62 | 8 | Non livrées. | <i>Relance faite par fax le 25/03, aucune réponse à ce jour.</i> |
| 25 mars | Trad Meubles | Table MP 2612 | 8 | Non livrées. | <i>Même remarque.</i> |
| 29 mars | Artim | Fauteuil TY 79 | 3 | | |

Exercice 3 (p. 10)

1.



2. Le corps de lettre qui semble convenir à la situation est le corps de lettre 1 car le message tient compte des relations amicales qu'entretient l'entreprise avec le fournisseur (« situation qui nous surprend, cordialement »).

Exercice 4 (p. 12)

| Fournisseur | Situation initiale | Résultat de la relance |
|----------------------|--|--|
| Wood Design | Table abîmée. | Livraison prévue le 29 mars. |
| Trad Meubles | Armoires et tables non livrées (livraison du 25) | En attente d'une réponse. |
| Meubles des artisans | Erreur de livraison : 10 fauteuils référence L 08 livrés au lieu de la référence L 05. | Livraison prévue le 2 avril et reprise des fauteuils L 08. |