

Dossier 1				BAREME	
COMPETENCES	TACHES à REALISER	<i>Page</i>	<i>Situa- tion</i>	CAP	BEP
C 2.3 Accepter ou refuser la réception	Choix et justification de l'action	3/9	11	14	13
C 2.3 Accepter ou refuser la réception	Réaction devant la situation	3/9	12	12	12
C 3.2 Rédiger les documents	Rédaction du texte	3/9	12	13	13
C 3.2 Rédiger les documents	Choix du document	3/9	12	12	12
C 3.1 Analyser la situation	Choix du délai	3/9	12	12	12
C 3.1 Analyser la situation	Choix du récepteur	3/9	12	12	12
C 3.3 Transmettre les informations	Choix du canal	3/9	12	12	12
C 1.1 Recueillir les informations écrites ou orales	Identification des éléments relatifs à la livraison	5/9	13	112	19
C 3.1 Analyser la situation	Recensement les anomalies	5/9	13	115	112
C 1.2 Décoder les informations écrites ou orales	Recherche des références (dans les deux marques)	8/9	21 (211)	14	13
C 1.3 Caractériser un produit	Recherche des caractéristiques techniques relatives au produit	8/9	21 (212)	16	15
C 1.1 Recueillir les informations écrites ou orales	Identification des éléments relatifs au véhicule	8/9	21 (212)	16	15
Total :				160	150

CORRIGÉ

CORRIGE

Vous êtes employé(e) depuis le 01 Janvier sous contrat (à durée déterminée) par l'entreprise " T.P.S'Auto. " .

Le directeur est décidé à vous embaucher à titre définitif si vous lui prouvez que vous possédez les compétences nécessaires.

Pour ce faire, il vous propose d'effectuer diverses tâches ou activités relatives à chaque fonction de la distribution et du magasinage et vous fournit tous les éléments nécessaires à leurs réalisations.

1 Fonction : RECEPTION

Vous occupez aujourd'hui le poste de RECEPTIONNAIRE.

Situation 11

Le 28 / 05 / 2000, un transporteur livre une commande à l'attention de votre entreprise . Elle est composée de 3 colis. Bordereau de transport = document n° 11.

Travail demandé :

A partir de la situation que vous rencontrez, DETERMINER l'action à envisager. JUSTIFIER l'action.

BEP : /3

CAP : /4

Action à envisager :

(mettre une croix dans la bonne case).
(BEP : /1) (CAP : /2)

Refuser la livraison	<input checked="" type="checkbox"/>
Accepter la livraison	<input type="checkbox"/>

Justification :

Nombre de colis livré différent du nombre de colis indiqué sur le bordereau de transport (BEP : /2) (CAP : /2)
(3 au lieu de 4)

Situation 12

Le 29 / 05 / 2000, un transporteur livre une commande à l'attention de votre entreprise . Elle est composée de 2 colis. Le colis n° 2 est détérioré. Bordereau de transport = document n° 12.

Travail demandé :

REPONDRE aux questions suivantes, à partir de la situation que vous rencontrez.

Comment réagir ?

(mettre une croix dans la bonne case).

BEP : /2

CAP : /2

Refuser la livraison du colis n° 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Accepter la livraison de l'ensemble	<input type="checkbox"/>
Refuser la livraison du colis n° 1	<input type="checkbox"/>

Que faut-il écrire ?

(Texte expliquant votre action).

BEP : /3

CAP : /3

Je refuse de prendre livraison du colis n° 2 car il est endommagé.

Sur quel document faut-il répondre ? (mettre une croix dans la bonne case).

BEP : /2

CAP : /2

Bon de commande	<input type="checkbox"/>
Bon de livraison	<input type="checkbox"/>
Bordereau de transport	<input checked="" type="checkbox"/>

De quel délai disposez-vous pour confirmer ? (mettre une croix dans la bonne case).

BEP : /2

CAP : /2

1 semaine	<input type="checkbox"/>
3 jours ouvrables	<input checked="" type="checkbox"/>
24 heures	<input type="checkbox"/>

A qui adressez-vous la confirmation ? (mettre une croix dans la bonne case).

BEP : /2

CAP : /2

Fournisseur	<input type="checkbox"/>
Client	<input type="checkbox"/>
Transporteur	<input checked="" type="checkbox"/>

Par quel canal ? (mettre une croix dans la bonne case).

BEP : /2

CAP : /2

Téléphone	<input type="checkbox"/>
Courrier simple	<input type="checkbox"/>
Télécopie	<input type="checkbox"/>
Courrier recommandé + accusé réception	<input checked="" type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>

1 Fonction : RECEPTION (suite)

CORRIGESituation 13

Le 29 / 05 / 2000, votre chef de service vous remet une commande arrivée dans la matinée.

Elle est composée de 1 colis. Bordereau de livraison = document n° 13.

Vous disposez des derniers bons de commande (en attente de livraison) = documents n°131 à 134

Travail demandé :

A partir des documents à votre disposition
IDENTIFIER les éléments relatifs à ce

BEP : /9

CAP : /12

(-1 par oubli ou élément erroné)

CLIENT		FOURNISSEUR		COMMANDE	
Nom : (raison sociale)	TPS Auto	Nom : (raison sociale)	Ets VILLEBENOIT	Bon de commande n° :	133
Adresse :	6 rue des Sentiers 77000 MELUN	Adresse :	54, rue du Général Leclerc 89500 SENS	Date :	21 / 05 / 2000
Téléphone :	01 64 65 66 67	Téléphone :	03 86 95 70 01	Bon de livraison n° :	13
Télécopie :	01 64 65 66 80	Télécopie :	03 86 95 70 03	Date livraison :	27 / 05 / 2000

COMPARER le bon de commande n° 13) et le bon de commande correspondant (que vous venez d'identifier parmi les bons de commande proposés - un des documents n° 131 à 134 -).
RECENSER les anomalies en RENDRE COMPTE à l'aide des cadres proposés ci-dessous.

BEP : /12

CAP : /15

Avez vous constaté des **erreurs de désignation** ? oui non ((BEP : /1) tre réponse)
Si oui, indiquez ci-dessous les erreurs recensées : (CAP : /1)

Référence produit	Désignation du produit commandé	Désignation du produit livré
3299254701130	Amortisseur Avant de Carbon	Amortisseur Avant Amortex
5412571999099	Courroie pompe d'assistance	Courroie alternateur
		(BEP : 1,5 par ligne complète) (CAP : 2 par ligne complète)

Avez vous constaté des **erreurs de référence** ? oui non ((BEP : /1) tre réponse)
Si oui, indiquez ci-dessous les erreurs recensées : (CAP : /1)

Désignation du produit	Référence commandée	Référence livrée
Filtre à air	3299254300425	3299254300445
Balais essuie-glace Avant	3156690423975	3156688423975
		(BEP : 1,5 par ligne complète) (CAP : 2 par ligne complète)

Avez vous constaté des **erreurs de quantité** ? oui non ((BEP : /1) tre réponse)
Si oui, indiquez ci-dessous les erreurs recensées : (CAP : /1)

Désignation du produit	Quantité commandée	Quantité livrée
Plaquette Bendix	20	30
Filtre à essence	5	9
		(BEP : 1,5 par ligne complète) (CAP : 2 par ligne complète)

Vous venez, avec succès, d'exécuter les tâches relatives à la commande n° 210.
Le directeur décide donc de tester vos capacités dans

CORRIGE**2 - Fonction : EXPEDITION**

Vous occupez aujourd'hui le poste d'EXPEDITIONNAIRE.

Situation 21

Vous participez à la préparation des commandes.

Travail demandé :

Commande n° 211

Identification du véhicule

Marque : PEUGEOT
Modèle : 309
Type : 1,6 GLX
Moteur type : XU51C
Nb de cylindres : 4
1^o mise en circulation : 30/11/90

A partir des éléments d'identification du véhicule et du document n° 21, :

RECHERCHER la référence des bougies préconisées de marque (BEP : /1,5) (CAP : /2) **FC 58 LS**

Votre stock dans cette référence est (BEP : /3) (CAP : /4) **13** unités.

RECHERCHER une référence adaptée dans la marque "CHAMPION" (BEP : /1,5) (CAP : /2) **RC10YCC**

Le client désire effectuer lui-même le remplacement des bougies.

DECRIRE les caractéristiques (BEP : /5) (CAP : /6) que vous pourriez lui indiquer pour mener à bien cette opération :

- Réglage à opérer avant montage (BEP : /2) (CAP : /2) **Ecartement des électrodes**

- Valeur préconisée pour ce réglage (BEP : /1) (CAP : /2) **0,8 mm**

- Outillage spécifique à utiliser pour (BEP : /2) (CAP : /2) **Clé dynamométrique**

Travail demandé :

Commande n° 212

Un de vos clients, garagiste et agent Peugeot, vous a commandé une boîte (10) de bougies de la marque EYQUEM et référencées : FC 62 LS 3.

Votre stock dans cette référence est épuisé.

RECHERCHER une référence (BEP : /5) (CAP : /2) dans la marque (BEP : /2) (CAP : /2) **RC7BMC**

COMPLÉTER l'identification du véhicule (BEP : /5) (CAP : /6) concerné.
(incomplète sur le bon de préparation de la commande).

Identification du véhicule

Marque : PEUGEOT
Modèle : 309
(BEP : /1) (CAP : /2) ? : **1,9 GTI 16S**
(BEP : /2) (CAP : /2) ? : **XU9J4(D6C)**

Nb de cylindres : 4

1^o mise en circulation : 21/05/95