

1- Fonction : RECEPTIONSituation 11**Travail demandé :**

A partir de la situation que vous rencontrez,
DETERMINER les actions à envisager.

111 Comment réagir ? (mettre une croix dans la bonne case).

Refuser la livraison de l'ensemble	
Accepter la livraison de l'ensemble	
Refuser la livraison du colis n° 2	
Refuser la livraison du colis n° 3	X

BEP : /2
CAP : /1,5

112 Sur quel document faut-il notifier vos réserves ? (mettre une croix dans la bonne case).

Bon de commande	
Bon de livraison	
Bordereau de transport	X

BEP : /2
CAP : /2

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

1 semaine	
3 jours ouvrables	X
24 heures	
1 mois	

BEP : /2
CAP : /2

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

Fournisseur	
Client	
Transporteur	X

BEP : /2
CAP : /2

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

Téléphone	
Courrier recommandé + accusé réception	X
Télécopie	
Courrier simple	

BEP : /2
CAP : /2

1- Fonction : RECEPTION (suite)

CORRIGE

Situation 12

Travail demandé :

A partir des documents à votre disposition,

121 IDENTIFIER les éléments relatifs à cette livraison.

Renseigner la partie supérieure du **bon du réception** (document ci-dessous).

122 ETABLIR le **bon de réception** :

Renseigner les colonnes "Quantité commandée" et "Quantité "annoncée" du **bon du réception**.

BEP : /3,5

CAP : /3,5

(- 0,5 par élément manquant

Réception

N° 00 256

Client :
Pièces-Auto-Services
18 rue du moulin
77100 MEAUX

Transporteur :
Transports Parisiens
15 Avenue des halles
75012 PARIS

Fournisseur :
Ets ROBERT
Z.I des alouettes
89100 SENS

Bon de commande n° 122 : du :25/05/2001

Bon de livraison n° : 541 du 27/05/2001

Désignation	Références	Quantité commandée	Quantité annoncée	Quantité reçue	Quantité acceptée
Fusible à fiche 2 A.	60038	100	100		
Fusible à fiche 3 A.	60040	50	50		
Fusible à fiche 5 A.	60041	60	0		
Fusible à fiche 10 A.	60043	80	60		
Fusible à fiche 15 A.	60044	40	40		
Fusible Stéatite 5 A.	20145	50	50		
Fusible Stéatite 10 A.	20150	30	30		
Fusible Stéatite 16 A.	20156	40	0		
Fusible Stéatite 25 A.	20185	20	20		
Fusible Stéatite 40 A.	20190	10	10		
Fusible verre (5 x 20) 1 A.	43040	50	50		
Fusible verre (5 x 20) 5 A.	43080	40	40		
Fusible verre (6,3 x 32) 5 A.	43340	40	40		
Fusible verre (6,3 x 32) 10 A.	43350	50	50		
Fusible Stéatite 15 A.	20155	0	40		
Fusible verre (6,3x32) 15 A.	43360	0	30		

BEP : /8
CAP : /8

(0,5 par ligne exacte et complète)

Travail demandé :

A partir des documents à votre disposition,

ETABLIR le bon de réception :**131 Renseigner** la colonne "Quantité reçue"**132 Renseigner** la colonne "Quantité acceptée" en respectant les consignes ci dessous:

*Consignes du chef de service : Retourner au fournisseur tous les produits non commandés.
ou en excédant.*

133 Renseigner les rubriques "retour fournisseur" et "reliquat de commande".**Bon de Réception**

N° 00 257

Client :**Pièces-Auto-Services**Fournisseur :**Ets ROBERT****Bon de commande n° 142 : du 26/05/2001****Bon de livraison n° : 561 du 29/05/2001**

Désignation	Références	Quantité commandée	Quantité annoncée	Quantité reçue	Quantité acceptée	
Fusible à fiche 2 A.	60038	50	50	50	50	
Fusible à fiche 3 A.	60040	60	60	60	60	
Fusible à fiche 5 A.	60041	100	60	60	60	-40
Fusible à fiche 10 A.	60043	80	80	80	80	
Fusible à fiche 15 A.	60044	100	100	100	100	
Fusible à fiche 20 A.	60045	100	0	0	0	-100
Fusible Stéatite 5 A.	20145	80	120	120	80	+40
Fusible Stéatite 10 A.	20150	50	50	50	50	
Fusible Stéatite 16 A.	20156	50	50	50	50	
Fusible Stéatite 25 A.	20185	60	60	60	60	
Fusible Stéatite 40 A.	20190	20	20	20	20	
Fusible à fiche 30 A.	60498	0	0	30	0	+30

BEP : /6
CAP : /6

BEP : /6
CAP : /6

(0,5 par bonne réponse)

Retour fournisseur :

Désignation	Références	Quantité
Fusible Stéatite 5 A.	20145	40
Fusible à fiche 30 A.	60498	30

Reliquat de commande

Désignation	Références	Quantité
Fusible à fiche 5 A.	60041	40
Fusible à fiche 20 A.	60045	100

BEP : /2
CAP : /2

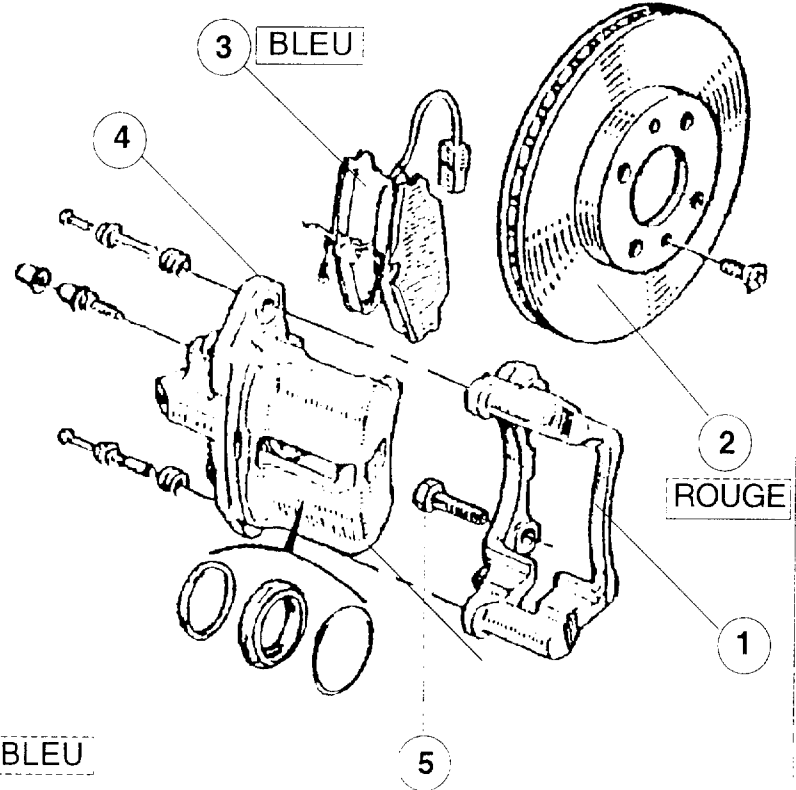
(0,5 par ligne exacte et complète)

Travail demandé :

Sur les schémas de systèmes de freinage ci-dessous, et afin de renseigner techniquement votre client, 211 **COLORIER** les pièces d'usures courantes (organes de friction uniquement) **BEP : /4** règle :
 Organe de friction "tournant" en ROUGE,
 Organe de friction "fixe" en BLEU.

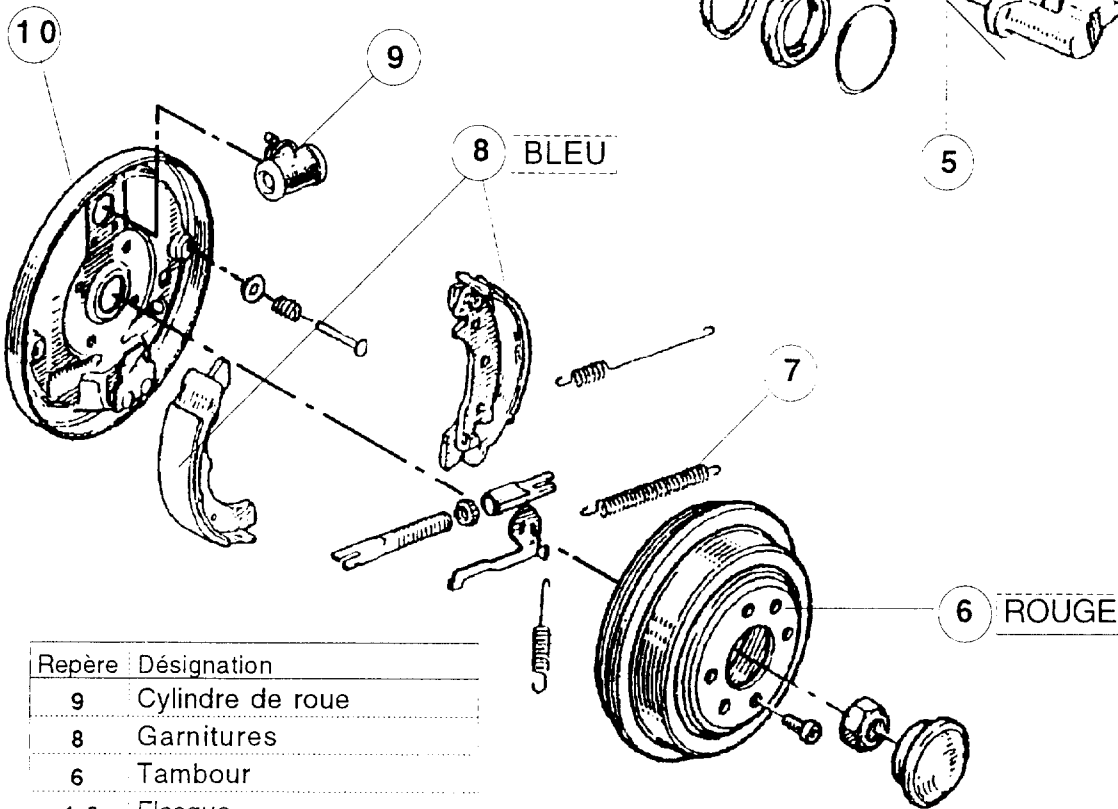
212 **COMPLETER** la nomenclature = Indiquer le n° repère de l' (1 par élément correctement colorié

Repère	Désignation
2	Disque de frein
3	Plaquettes
4	Etrier
1	Chape
5	Vis de fixation



BEP : /5
CAP : /10

(BEP : 0,5 par élément repéré)
 (CAP : 1 par élément repéré)



Repère	Désignation
9	Cylindre de roue
8	Garnitures
6	Tambour
10	Flasque
7	Ressort de rappel

2 - Fonction : EXPEDITION

CORRIGE

Situation 21 (suite)

Travail demandé :

212 COMPLETER (noter les références) le **bon de sortie** de pièces ci-dessous à l'aide des documents "pièces de rechange" n° 21.2 , 21.3, 21.4, et des informations à votre disposition.

BON DE SORTIE DE PIÈCES DE RECHANGE

Client :
M. LOISEAU Bernard

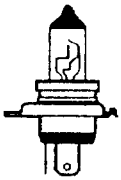
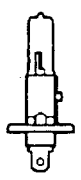
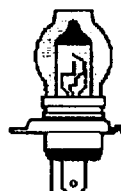



Véhicule :
RENAULT MEGANE
Type : BAOF

Ordre de réparation :
N° 433
Responsable : M. LEGRAND

Pièce à changer	Quantité	Référence
Etrier de frein avant gauche	1	7701201965
Etrier de frein avant droit	1	7701201966
C [BEP : /5,5 ant gauche	1	7701010839
C [CAP : /11 ant droit	1	7701010839
V (BEP : 0,5 par référence exacte)	2	7700698709
C (CAP : 1 par référence exacte)	1	7701204286
Plaquette de frein (jeu de 4)	1	7711130036
Roulement de moyeu avant	2	7701464049
Lampe pour feu de plaque AR	1	7703097516
Lampe pour feu de recul	1	7703097178
Lampe pour feu de position AV	2	7703097516

Document n° 21.2

Lampes disponibles en magasin.

					
H4	H1	H4	Sphérique	Poirette	Poirette
60/55 W	55W	60/55 W	5 W	21 W	21 W
Blanc		Jaune			Orange
7703097171	7703097176	7703097172	7703097516	7703097178	7701038624

CORRIGE

3 - Fonction : GESTION des STOCKS Situation 31

Vous remplacez le lendemain le GESTIONNAIRE partie en congés.

Cert. **BEP : /10** (BEP 0,5 par ligne exacte et complète) demande de les effectuer.

Tra. **CAP : /20** (CAP 1 par ligne exacte et complète)

311 METTRE à jour la fiche de stock ci-dessous à l'aide des éléments à votre disposition.

Article : Fusible Stéatite 16 A Référence : 20156

Dates	Libellé de l'opération	Entrées	Sorties	Stock
21/05	Stock début de semaine			30
21/05	BS 0023		1	29
21/05	BS 0025		3	26
21/05	BS 0026		5	21
21/05	BS 0028		6	15
21/05	BS 0027		8	7
22/05	BE 2231	20		27
23/05	BS 0030		5	22
23/05	BS 0032		7	15
23/05	BS 0033		3	12
23/05	BS 0035		3	9
23/05	BS 0037		4	5
23/05	BS 0038		2	3
25/05	BE 2235	20		23
26/05	BS 0043		5	18
26/05	BS 0045		6	12
28/05	BS 0047		4	8
28/05	BS 0048		2	6
29/05	BS 0050		1	5
29/05	BS 0052		3	2
30/05	BE 2243	20		22

Récapitulatif des SORTIES :

Dates	N° du bon	Quantité
21/05	BS 0023	1
21/05	BS 0025	3
21/05	BS 0026	5
21/05	BS 0028	6
21/05	BS 0029	8
23/05	BS 0030	5
23/05	BS 0032	7
23/05	BS 0033	3
23/05	BS 0035	3
23/05	BS 0037	4
23/05	BS 0038	2
26/05	BS 0043	5
26/05	BS 0045	6
28/05	BS 0047	4
28/05	BS 0048	2
29/05	BS 0050	1
29/05	BS 0052	3

Récapitulatif des ENTREES :

Dates	N° du bon	Quantité
22/05	BE 2231	20
25/05	BE 2235	20
30/05	BE 2243	20

Travail demandé : ~~CAP~~ BEP uniquement

312 METTRE A JOUR la fiche ci-dessous et **VALORISER** le stock en francs (arrondir au centime) selon la méthode du C.M.U.P (ou P.M.U.P) calculé après chaque entrée.

Dernière opération relative à ce produit : RECEPTION d'une commande : le 29/05 ; n° du bon d'entrée : BE 456 ; quantité : 100 au prix unitaire de : 0,32 F.

Dates	Enregistrement des mouvements	Entrées	Sorties	Stock	C.M.U.P (H.T)	Détail du calcul du nouveau C.M.U.P
27/05	Stock fin de semaine			54	0,25 F	(2 pour détail exact du calcul)
28/05	Bon de sortie 22		(3 pour ligne exacte et complète)		0,25 F	40x0,25 + 100x0,32
29/05	Bon n° BE 456	100		140	0,30 F	40 + 100

3 - Fonction : GESTION des STOCKS (suite)

Situation 32

Vous envisagez de vous faire aider par un stagiaire
- Afin d'éviter tout risque d'erreur vous lui préparer partiellement le travail.

Des **BEP : /5** matin soir (BEP 1 par ligne exacte et complète)
Tra **CAP : /10** : (CAP 2 par ligne exacte et complète)

321 INDIQUER l'emplacement (N° casier)
des produits du tableau ci-contre.
(Un exemple est traité à la première ligne.)


L'**implantation** de quelques produits dans le
magasin est partiellement reproduite dans le
document n° 32.1
La référence du produit est indiquée à son
emplacement et/ou sur son emballage .

	Référence	Casier
Filtre à pollen	L 1238	E 23
Filtre à huile	FH 235	A 24
Filtre à air	FA 877	C 13
Disque de frein	77123	C 04
Garniture A.R	77246	E 15
Lampe 21 W 24 Volt	L 2489	E 12

Vous **BEP : /5** l'efficac (BEP 1 par ligne exacte et complète)
em **CAP : /10** du mag (CAP 2 par ligne exacte et complète)
Tra : effectuez le relevé de quelques

322 INDIQUER, dans le tableau ci-contre la **référence** et
la **quantité** (en unité de conditionnement), de produits
stockés aux emplacements indiqués.

(Un exemple est traité à la première ligne.)

Une "brique" = 1 unité de conditionnement = 
(Tous les produits stockés sont visibles)

er	Référence	Quantité
E 04	75554	2
C 03	77434	4
A 19	FE 778	3
C 22	FG 455	0
E 14	77152	5
C 12	FA 872	6

Situation 33

~~CAP~~ BEP uniquement

Vous avez reçu de nouveaux produits de vos fournisseurs
Afin de pouvoir les prendre en compte dans votre gestion de stock, il vous faut les codifier selon la règle en
vigueur dans votre établissement. **Règle et données de codification = document 33.1 et 33.2**

Travail demandé :

331 CODIFIER les produits du tableau ci-dessous. (Un exemple est traité à la première ligne.)

Identification (Nom)	Caractéristiques			Fournisseur	Codification							
Lampe H1	BEP : /9	W	Blanche	Robert Lye S.A	6	5	1	1	6	1	4	
Lampe Poirette		W	Orange	Valéo	6	5	5	1	5	3	2	
Lampe graisseur	24	(1,5 par codification exacte et complète)			6	5	6	2	3	6	5	
Fusible à fiche	x				6	4	1	3	6	4	1	
Fusible stéatite	x 20	25 A	Rouge	Valéo	6	4	2	4	7	6	2	
Pictogramme de danger	"Nocif"	A4	Plastifié	Robert Lye S.A	7	4	2	4	4	4	4	
Affiche d'obligation	"gant"	A1	Papier	Librairie du marché	7	2	6	6	1	3	6	

4 - Fonction : COMMUNICATION - VENTE

Situation 41

~~CAP~~

BEP uniquement

Dans le cadre d'une action commerciale, votre chef de service vous a demandé de proposer à vos clients une carte de fidélité.

Les différents **types de cartes** et les **avantages** liés à celles-ci sont définis dans le **document n° 41.1**

Travail demandé :

411 DETERMINER le type de carte à proposer aux deux premiers clients que vous avez servis ce matin. (renseignements relatifs à ces clients exposés ci-après.)

Compléter les rubriques de la carte que vous allez remettre au client.

Client n° 1

Client : M. DUVAL Albert
Profession : Int

BEP : /6

Facturation du mois de

02/05	120
12/05	70
15/05	160 F
18/05	200 F
22/05	300 F
Total	850 F
Moyenne	170 F

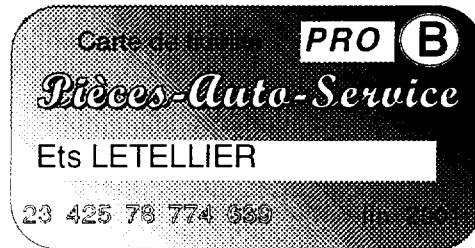
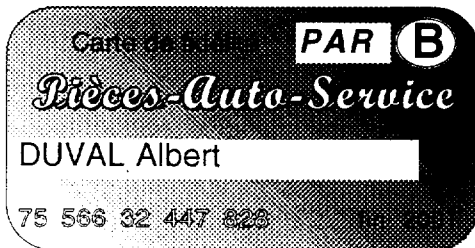
(3 par carte exacte et complète)

Client n° 2

Client : Ets LETELLIER
Activité : Garage automobile

Facturation du mois de MAI 2001

03/05	500 F
10/05	1 000 F
17/05	1 658 F
19/05	892 F
25/05	1 450 F
Total	5500 F
Moyenne	1100 F



Situation 42

~~CAP~~

BEP uniquement

Vous préparez en début d'après midi une commande pour le Garage Central. Son directeur passe dans une heure prendre livraison de c

BEP : /10

Les activités commerciales du Garage Central vous permettent de lui proposer une carte "PRO" de type "B".

Les conditions actuelles de votre client : (5 par argument correctement libellé) le facturée à 50 F.

Travail demandé :

421 ELABORER 2 arguments qui permettent de faire accepter à votre client la carte que vous allez lui proposer.

Argument libellé sous la forme : "Avantage + preuve". par rapport aux conditions actuelles dont bénéficie votre client. (selon le modèle traité à la première ligne).

Condition actuelle	Avantage + Preuve	
Remise	Plus importante	15 % au lieu de 10 %
Nombre hebdomadaire de livraisons	Plus important	2 au lieu de 1
Coût d'une livraison	Plus avantageux	25 F au lieu de 50 F.