

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Assistant Secrétaire trilingue

E5 - ORGANISATION ET GESTION

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

MATÉRIELS AUTORISÉS

Toutes les calculatrices y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, conformément à la circulaire 99-186 du 16 novembre 1999.

Tout autre matériel est interdit.

COPIES À UTILISER

Les candidats composeront sur des copies modèle EN.

Document à rendre avec la copie : annexe 9 page 11/12

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Assistant Secrétaire Trilingue

E5 - ORGANISATION ET GESTION

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

TEXTE DU SUJET (4 pages)

Le travail demandé comporte 3 dossiers.

ANNEXES :

Annexe 1 : fiche d'identité de **PLEINE CAMPAGNE**

Annexe 2 : organigramme de l'entreprise

Annexe 3 : processus actuel de commande

Annexe 4 : tableau des réclamations établi par le service commercial

Annexe 5 : page « produits » de www.pleinecampagne.com

Annexe 6 : demande du client américain

Annexe 7 : résultat de la requête de consultation de la base de données « clients »

Annexe 8 : catalogue des produits

Annexe 9 : facture pro-forma **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Annexe 10 : barème de la ristourne trimestrielle

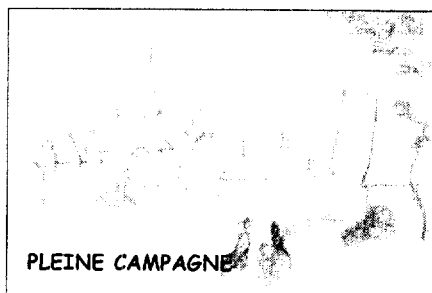
Annexe 11 : extrait du fichier « ventes »

BARÈME

Dossier 1 : 30 points

Dossier 2 : 20 points

Dossier 3 : 10 points



Fondée en 1893, **PLEINE CAMPAGNE** est une PME située au cœur des Deux-Sèvres (le premier département caprin de France) dans le Poitou-Charentes (annexe 1). Cette région agricole est à l'origine de 80% de la production nationale de fromages de chèvre et a fait de cette activité un pôle majeur de ses exportations.

Différents par leur composition ou leur forme, les produits **PLEINE CAMPAGNE** répondent tous aux mêmes critères de haute qualité et de bon goût. L'entreprise fabrique du fromage de chèvre d'une part (les moulés-louche au lait cru, les chèvres-boîte typiques de la région, le fromage à tartiner) et du beurre d'autre part. Le beurre bénéficie de l'Appellation d'Origine Contrôlée ; il est entièrement élaboré en baratte-tonneau. Le laboratoire de **PLEINE CAMPAGNE** travaille aussi à la conception de nouvelles spécialités fromagères.

Les exigences de l'industrialisation, la rapidité de la collecte du lait sont compatibles avec le maintien de la tradition. En effet, l'entreprise offre :

- la garantie d'une qualité et d'un goût réguliers ;
- la garantie d'une hygiène parfaite ;
- la possibilité pour le consommateur de déguster le fromage de chèvre à un prix raisonnable ;
- l'assurance d'une plus longue conservation ;
- l'opportunité de s'ouvrir sur de nouvelles formes de distribution, en France comme à l'étranger.

Dans les locaux, tout a été conçu pour préserver la qualité du travail et assurer une hygiène optimale. La laiterie maintient en permanence l'activité d'un laboratoire de contrôle. Toutes les opérations entrant dans la fabrication du fromage sont soumises aux contrôles : de l'alimentation des animaux au ramassage du lait en camion citerne sous vide, en passant par le stockage. Les techniciens jouent un rôle de formation auprès des éleveurs et s'assurent que le lait reste biologiquement sain.

PLEINE CAMPAGNE a également mis en place un service de livraison par camion frigorifique garantissant la continuité de la chaîne du froid. Sa laiterie est également agréée pour l'exportation vers les États-Unis.

Dans la logique de la démarche qualité de l'entreprise, Monsieur DURLET, Directeur, souhaite améliorer la relation avec la clientèle notamment internationale. Il confie à Madame Aziliz LE MAGUER, assistante administrative et commerciale (annexe 2), différents dossiers participant à la réalisation de ce projet.

Vous êtes Dominique G., stagiaire assistant(e) trilingue auprès de Madame Aziliz LE MAGUER. Vous l'aidez dans ses missions relatives à l'amélioration de la relation clients.

DOSSIER 1

OPTIMISER LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES COMMANDES À L'EXPORTATION

L'entreprise, en forte croissance, connaît de nombreux dysfonctionnements en matière de traitement des commandes à l'international.

Le courant d'affaires à l'exportation est actuellement traité par un agent commercial, Gilbert LEBRUN, basé à Paris. Son contrat d'agent lui impose notamment l'enregistrement des commandes et l'encaissement des règlements. Il reçoit les ordres de commandes par téléphone, télécopie ou courriel et les transmet ensuite par voie électronique à Madame LE MAGUER (annexe 3).

Depuis quelques mois, les réclamations des clients se multiplient auprès du service commercial. Par ailleurs, le Directeur Administratif, Monsieur LACROIX a fait part à son collègue Monsieur LAVANANT, Directeur Commercial, de certains dysfonctionnements comptables (annexe 4).

Le directeur souhaite faire procéder à une analyse du processus et s'interroge sur l'opportunité d'une prise de commande en ligne à partir du site de l'entreprise (annexe 5).

TRAVAIL À FAIRE :

Madame Aziliz LE MAGUER vous demande de lui présenter dans une note :

- votre analyse des causes de dysfonctionnement du processus de commande et d'encaissement des règlements (vous joindrez en annexe l'outil que vous avez utilisé pour regrouper les causes afin de faciliter votre analyse) ;
- l'intérêt d'une prise de commande en ligne par rapport aux dysfonctionnements constatés ;
- la maquette du formulaire du bon de commande qui pourrait être mis en ligne sur le site.

DOSSIER 2

PRÉPARER UNE OFFRE DE PRIX À L'INTERNATIONAL

L'entreprise, soucieuse de préserver la qualité de ses produits a investi dans l'achat d'un système de filtrage de l'air éliminant toute trace de moisissure. Elle est donc contrainte, à partir du 15 avril 2005, d'augmenter de 2% le prix des fromages de chèvre « moulés-louche » et souhaite expliquer cette hausse de prix à sa clientèle. Notre agent nous transmet, la demande d'un client américain, G. K. V. Gmc, intéressé par nos produits (annexe 6). Madame LE MAGUER vous confie le dossier de ce client (annexes 7 et 8).

TRAVAIL À FAIRE :

Elle vous demande :

2.1 de réaliser, la facture pro-forma n° 128/US (annexe 9) relative à cette commande en tenant compte de la modification des tarifs (annexe 9 à rendre avec la copie).

2.2 de rédiger le courriel accompagnant cette offre de prix en argumentant sur les raisons d'être de cette hausse de tarifs.

DOSSIER 3
FACTURER ET ENREGISTRER UNE COMMANDE

Afin de remercier ses meilleurs clients de leur fidélité, le directeur commercial a décidé de leur accorder une ristourne trimestrielle (annexe 10).

L'entreprise SVELTA POLSKA SP ZO. O (UI. Zaleskiego10/2, 31-525 KRAKOW, POLOGNE) est l'un de ses meilleurs clients (annexe 11).

TRAVAIL À FAIRE :

Madame LE MAGUER vous demande :

3. 1 de calculer le montant de la ristourne obtenue par ce client au titre du 1^{er} trimestre 2005 ;

3.2 de préparer son enregistrement comptable.

Annexe 1 : fiche d'identité de PLEINE CAMPAGNE

Siège social : 15 avenue de Niort - 79500 SAINT-MARTIN-LES-MELLE
Téléphone : 05 49 28 89 19
Fax : 05 49 28 89 20
Site www.pleinecampagne.com
e-mail : alm@pleinecampagne.com

SIRET : 77570930600022
Forme juridique : société coopérative agricole
Capital social : 1 434 052 €
Effectif : 110 salariés
Code activité (NAF) : 155C - fabrication de fromages
N° immatriculation : RCS Niort D 775 709 322
Nationalité : française

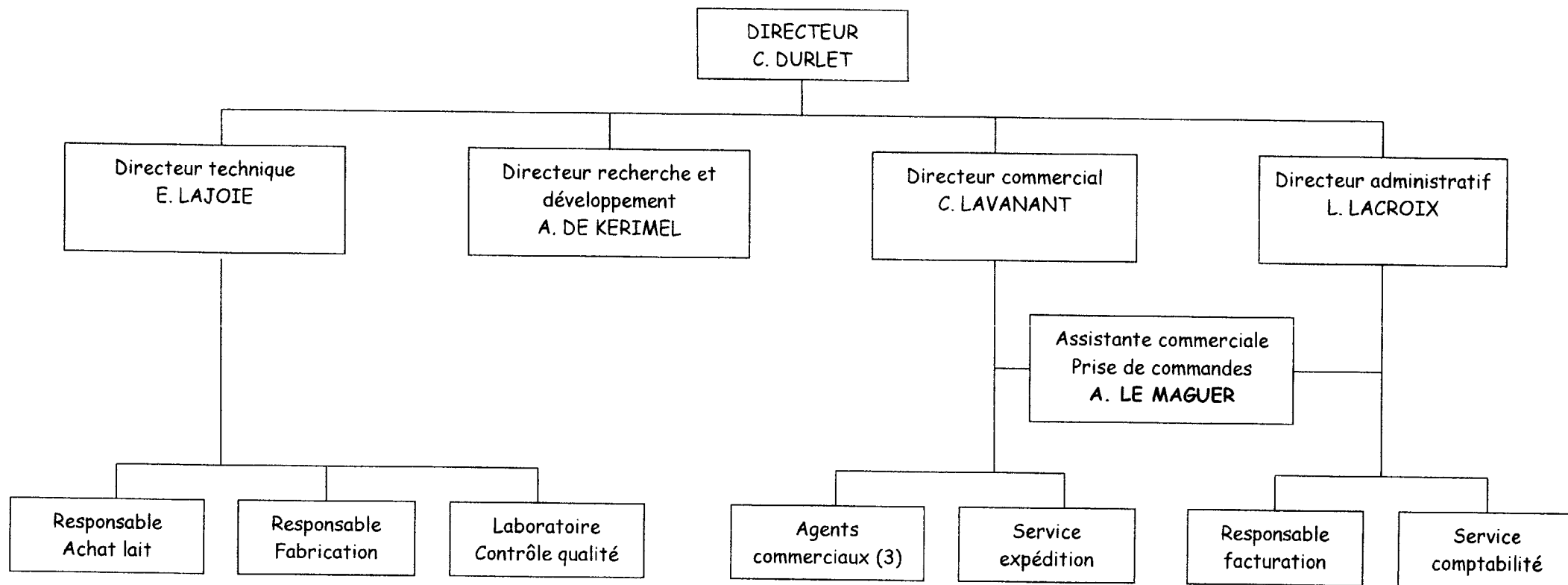
Chiffres d'affaires 2004 : 29 millions d'€ dont 45% à l'exportation

Progression du CA export entre 2003 et 2004 : + 4.13%

Principales zones de commercialisation à l'international

- Allemagne (13%),
- Irlande (16%),
- Grande-Bretagne (13%),
- Suisse (7%),
- Canada (16%),
- USA (29%)

Annexe 2: organigramme de PLEINE CAMPAGNE



Annexe 3 : processus actuel de commande

Tâches réalisées	Documents	Émetteur	Destinataire
Réception de l'ordre de commande	Avis de commande	Client	Agent commercial
Émission du bon de commande et transmission par courriel	Bon de commande	Agent commercial	Assistante commerciale
Transmission du bon de commande	Bon de commande		Service facturation Service expédition
Préparation de la commande			
Enregistrement et édition de la facture	facture	Service facturation	Service expédition
Édition des documents export	Certificat qualité Certificat d'origine Liste de colisage	Service facturation	Service expédition
Édition du bon de livraison	Bon de livraison	Service expédition	
Constitution du dossier « transport » et envoi	Facture Certificat d'origine Certificat phytosanitaire Liste de colisage Bon de livraison	Service expédition	Transitaire

Annexe 4 : tableau des réclamations de 2004 établi par le service commercial

Nature des dysfonctionnements	En %
Retour de produits « avariés »	2
Réclamation sur les quantités livrées (erreurs de saisie)	18
Retard de livraison	2
Retour de produits non commandés (références erronées)	22
Erreur de facturation	2
Erreur dans les conditions de paiement	8
Retard de facturation	1
Retard de paiement	26
Factures clients impayées	15
Durée moyenne de transmission des courriels de commandes : 3 jours	4

www.pleinecampagne.com - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Rechercher Favoris Média

Adresse : http://www.coop-pleinecampagne.com/produits.htm

LES PRODUITS

Des produits de haute qualité

Différents par leur composition ou leur forme, les produits **PLEINE CAMPAGNE** répondent tous aux mêmes critères de haute qualité et de bon goût.

On distingue en premier lieu les chèvres :

- Les moulés-louche au lait cru,
- Les chèvres-boîte typiques de la région,

Puis viennent les fromages à tartiner.

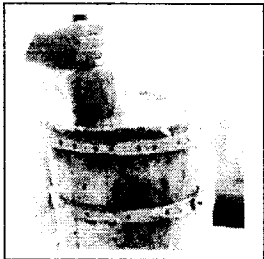



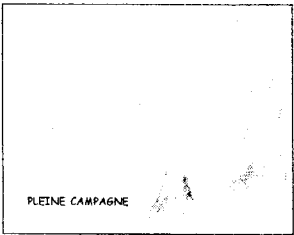
Notre beurre, quant à lui, occupe une place à part : beurre du terroir bénéficiant de l'Appellation d'Origine Contrôlée, il est entièrement élaboré en baratte-tonneau.

Le beurre Baratte d'Or au lait cru, dernier-né de la gamme, a été élaboré pour permettre au consommateur de retrouver les parfums des beurres d'autrefois.

Savoir-faire et tradition restent les secrets de leur qualité.

Les fiches produits

- Les moulés-louche au lait cru
- Chèvre à tartiner
- Les chèvres du Poitou
- Fromage au lait mélangé
- Beurre baratte A.O.C.



Annexe 6: demande du client américain

----- Original Message -----
From: "Jennifer ROLLING" <jennifer.rolling@gkv.gmc.com>
To: <gilbertlebrun@pleinecampagne.com> *
Sent: Thursday, April 28, 2005 4:01 PM
Subject: commande

Madame, Monsieur,

Nous sommes intéressés par une offre de prix FOB LE HAVRE concernant les produits suivants :

▪ Le Caprichaud au lait cru	quantité : 1200
▪ Le Sainte-Maure Caprifeuille au lait cru	quantité : 90
▪ Le Sainte-Maure Chèvrepaille Cendré au lait cru	quantité : 30
▪ Le Sainte-Maure Chèvre du Poitou	quantité : 300
▪ Le Petit Chèvre Boite	quantité : 120
▪ Le Cabridoux	quantité : 360
▪ La Crêchoise	quantité : 120
▪ Plaquette 250 g doux et ½ sel	quantité : 400

Merci d'avance.

Jennifer ROLLING
Responsable Import

* Gilbert LEBRUN : agent commercial

Annexe 7 : résultat de la requête de consultation de la base de données « clients »

DÉNOMINATION : G.K.V. Gmc
T/A THE CHEESE WORKS LTD
247 MARGARET KING AVENUE
RINGWOOD N.J. 07456
U.S.A.

N° CLIENT : US 411 . 456

Responsable Import : Mme ROLLING Jennifer
Conditions de livraison : FOB Le Havre
Banque de PLEINE CAMPAGNE : Crédit Agricole des Deux Sèvres - Niort
Monnaie de facturation : EUR
Conditions de règlement : CREDOC irrévocable et confirmé n° 94 - FR - 12501
Traite à 60 j date d'embarquement
Date d'expédition : 15/06/2004

- Emballage : 0,75 € par carton
- Transport routier Niort-Le Havre : 380 €
- Frais d'embarquement : 538 €

PLEINE CAMPAGNE

Tél : 05 49 28 89 19 Fax : 05 49 28 89 20

Le 15 décembre 2004

PRIX H.T.

DESIGNATION	Poids unitaire En grammes	Prix HT unitaire en Euros	Conditionnement Par carton
<u>LES CHEVRES MOULES LOUCHE</u>			
Le Chabichou du Poitou au lait cru A.O.C.	150	2.670	X 12
Le Chabichou du Poitou au lait cru A.O.C.	150	2.733	X 6
Le Caprichaud au lait cru	25	0.793	X 24
Le Maître Seguin au lait cru	80	1.437	X 12
Le Chevrot au lait cru salé ou non salé	200	3.282	X 15
Le Chevrot au lait cru salé ou non salé	200	3.329	X 6
Le Chevrot Blanc au lait cru	250	3.282	X 15
Le Chevrot Blanc au lait cru	250	3.329	X 6
Le Sainte-Maure Caprifeuille au lait cru	280	4.506	X 6
Le Sainte-Maure Chèvrepaille Cendré au lait cru	300	4.506	X 6
La Bûche Maître Seguin	1000	11.745	X 2
<u>FROMAGES DE CHEVRE A TARTINER</u>			
Le Cabridoux	125	1.555	X 12
<u>LES CHEVRES DU POITOU</u>			
Le Chèvre Boite	180	2.378	X 12
Le Petit Chèvre Boite	125	1.723	X 12
Le Chèvre du Poitou	125	1.707	X 15
Le Sainte-Maure Chèvre du Poitou	200	2.264	X 15
Le Chabis Chèvre du Poitou	100	1.319	X 12
La Bûche du Poitou	1000	9.734	X 2
<u>FROMAGE AU LAIT MELANGE</u>			
La Crèchoise	180	1.250	X 15
<u>BEURRE BARATTE A.O.C</u>			
Motte 5 kg doux et $\frac{1}{2}$ sel	5000	5.473	
Pain Milan doux 5 kg	5000	5.183	
Plaquette 125 g doux	125	0.070	X 80
Plaquette 250 g doux et $\frac{1}{2}$ sel	250	0.137	X 40

Examen ou concours :

Série* :

Spécialité/option :

Repère de l'épreuve :

Épreuve/sous-épreuve :

(Préciser, s'il y a lieu, le sujet choisi)

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 9: facture Pro-forma À RENDRE AVEC VOTRE COPIE

**FACTURE PROFORMA
PROFORMA INVOICE**

EXPORTATEUR / Exporter		N° FACTURE PROFORMA / Proforma Invoice No.		DATE PROFORMA / Proforma Invoice Date	
		Autres références / Other reference			
DESTINATAIRE / Consignee		ACHETEUR / Buyer			
NOTIFIER A / Notify		BANQUE DU VENDEUR / Seller's bank			
		PAYS D'ORIGINE / Country of origin		N° GUICHET BANQUE / Bank counter No.	
DATE DE MISE A DISPOSITION / Date of disposal	DATE D'EXPEDITION DEMANDEE / Date of despatch required	CONDITIONS DE VENTE (INCOTERMS) / Terms of sale			
PRE-TRANSPORT PAR / Pre-carriage by	LIEU DE RECEPTION / Place of receipt	CONDITIONS DE PAIEMENT / Terms of payment		MONNAIE DE PAIEMENT / Currency of payment	
IDENTITE DU MOYEN DE TRANSPORT / Transport id.	LIEU DE CHARGEMENT / Place of loading				
LIEU DE DECHARGEMENT / Place of discharge	LIEU DE DESTINATION / Place of destination				
DESIGNATION DES ARTICLES (EN CODE ET/OU EN CLAIR) / Designation of goods (in code and/or in full)	POIDS NET / KG Net weight	QUANTITE Quantity	PRIX UNITAIRE Unit price	MONTANT Amount	
EMBALLAGE / Packing	FRET / Freight	AUTRES COUTS / Other costs	ASSURANCE / Insurance	MONTANT TOTAL / TOTAL AMOUNT	
DEDUCTIONS / Deductions				TOTAL DES FRAIS / TOTAL CHARGES	
				TOTAL DEDUCTIONS / TOTAL DEDUCTIONS	
				TOTAL A PAYER / TOTAL TO PAY	
CLAUSES PARTICULIERES – VISAS / Special informatio – Visas					
			LIEU D'ETABLISSEMENT / Place of issue		
			NOM / Name		
			TEL. / Tel.		
			SIGNATURE / Signature		

Nb. SUITES
Number of
cont. sheets

ALORG

11/12

N°
.../...

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

Annexe 10: barème de la ristourne trimestrielle

Tranche de CA trimestriel	taux de ristourne applicable par tranche
]0 ; 15000]	0
]15000 ; 25000]	1.5
]25000 ; 50000]	2.0
]50000 ; 67500]	2.3
]67500 ; 75000]	2.7
]75000 ; 87500]	3.1
]87500 ; 100000]	3.6
+ de 100000	4.0

Annexe 11: extrait du fichier « ventes »

Ventes (en €) en 2005

Clients	Janvier	Février	Mars	Avril
MARTINS	2345	1234	9567	345
SVELTA POLSKA SP ZO. O	8320	8244	13220	5210
THOMASCHEWSKI	247	5769	2945	2945
WIOMING	2485	2940	2467	1234
...				