

CORRIGE

- **Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Assistant Secrétaire trilingue

E5 - ORGANISATION ET GESTION

PROPOSITION DE CORRIGÉ

DOSSIER 1 – 30 points

De Dominique G
Stagiaire

A Monsieur DURLET
Directeur

Saint Martin Les Melle
Le

Objet :
Analyse dysfonctionnements processus de commande

PJ : arbre des causes ou tableau de classification des causes

NOTE

Les dysfonctionnements peuvent s'expliquer par la négligence de l'agent commercial :

- erreurs dans la saisie des ordres de commande reçus,
- erreurs dans le suivi des règlements (retard de paiement ou impayés),
- retards dans les délais de réaction (transmission tardive du bon de commande).

Conséquences :

- coût pour l'entreprise : retours, annulations commande
- surcroît travail service facturation (factures d'avoir, remboursements...)
- répercussion sur tous les services,
- image défavorable auprès des clients.

Solution proposée :

Mise en ligne du bon de commande pour :

- diminuer le délai de réactivité (3 jours, délai trop long),
- supprimer les erreurs de saisie de l'entreprise,
- diminuer les risques de retour de produits avariés,
- gain financier ; délais de règlement plus courts,
- amélioration de l'image de l'entreprise (utilisation des nouveaux outils de communication),
- amélioration de la qualité en général (produits, image, communication...).

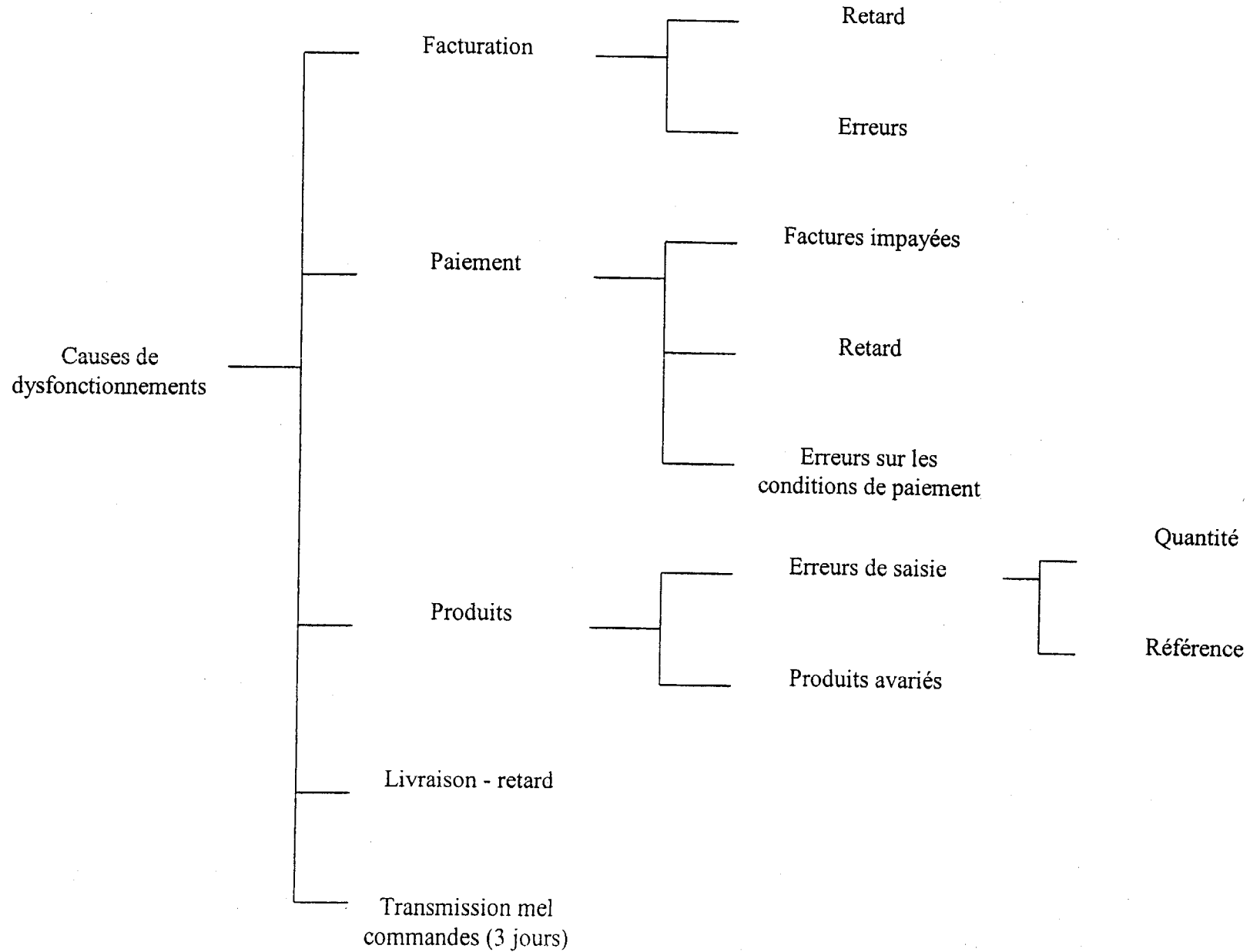
L'objectif de la mise en ligne du bon de commande est de permettre une saisie à la source et d'éviter ainsi les erreurs de transcription. Il favorise l'acheminement immédiat de la commande. La mise en ligne du formulaire du bon de commande ne résoudra pas pour autant les problèmes de suivi des règlements.

Tableau de classification des causes

Nature des dysfonctionnements	En %	% cumulé
Retard de facturation	1	1
Erreur de facturation	2	3
Retard de livraison	2	5
Retour de produits « avariés »	2	7
Durée moyenne de transmission des méls de commandes : 3 jours	4	11
Erreur dans les conditions de paiement	8	19
Factures clients impayées	15	34
Réclamation sur les quantités livrées (erreurs de saisie)	18	52
Retour de produits non commandés (références erronées)	22	74
Retard de paiement	26	100

OU

Arbre des causes



MAQUETTE DU FORMULAIRE DU BON DE COMMANDE

COMMANDE

Numéro client
(8 caractères)

Mot de passe

Nouveau client (accepter une rubrique identification)

Désignation des produits



quantité



Prix unitaire HT

Lieu de livraison différent du lieu de facturation

oui

non

Adresse de livraison

validation

sommaire

DOSSIER 2 - 20 points

FACTURE PROFORMA
PROFORMA INVOICE

EXPORTATEUR / Exporter PLEINE CAMPAGNE 15 avenue de Niort 79500 ST MARTIN LES MELLE FRANCE		N° FACTURE PROFORMA / Proforma Invoice No. 128 US		DATE PROFORMA / Proforma Invoice Date jour	
DESTINATAIRE / Consignee G.K.V.Gmc T/A THE CHEESE WORKS LTD 247 Margaret King Avenue RINGWOOD N.J. 07456 U.S.A.		ACHETEUR / Buyer G.K.V.Gmc T/A THE CHEESE WORKS LTD 247 Margaret King Avenue RINGWOOD N.J. 07456 U.S.A.			
NOTIFIER A / Notify		BANQUE DU VENDEUR / Seller's bank Crédit Agricole de Niort		N° GUICHET BANQUE / Bank counter No.	
		PAYS D'ORIGINE / Country of origin FRANCE			
DATE DE MISE A DISPOSITION / Date of disposal	DATE D'EXPEDITION DEMANDEE / Date of despatch required 16/06/2004	CONDITIONS DE VENTE (INCOTERMS) / Terms of sale FOB LE HAVRE			
PRE-TRANSPORT PAR / Pre-carriage by route	LIEU DE RECEPTION / Place of receipt	CONDITIONS DE PAIEMENT / Terms of payment CREDOC irrévocable et confirmé n° 94-FR-12501	MONNAIE DE PAIEMENT / Currency of payment EUR		
IDENTITE DU MOYEN DE TRANSPORT / Transport id.	LIEU DE CHARGEMENT / Place of loading Le Havre	Traite à 60 j. date d'embarquement			
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
Caprichaud au lait cru		30	1200	0.809	970.80
Ste Maure Caprifeuille au lait cru		25.2	90	4.596	413.64
Ste Maure Chèvrepaille au lait cru		8.4	30	4.596	137.88
Ste Maure Chèvre Poitou		60	300	2.264	679.20
Petit Chèvre Boîte		15	120	2.378	285.36
Cabridoux		45	360	1.555	559.80
La Crèchoise		21.6	120	1.250	150.00
Plaquelette 250 g doux et 1/2 sel		100	400	0.137	54.80
EMBALLAGE / Packing 111 (148*0,75)	FRET / Freight	AUTRES COUTS / Other costs Pré-acheminement : 380 € Mise à FOB : 538 €	ASSURANCE / Insurance	MONTANT TOTAL / TOTAL AMOUNT 3251.48	
				TOTAL DES FRAIS / TOTAL CHARGES 1029.00	
DEDUCTIONS / Deductions				TOTAL DEDUCTIONS / TOTAL DEDUCTIONS	
				TOTAL A PAYER / TOTAL TO PAY 4280.48	
CLAUSES PARTICULIERES - VISAS / Special informatio - Visas					
			LIEU D'ETABLISSEMENT / Place of issue St Martin Lès Melle NOM / Name Aziliz LE MAGUER TEL. / Tel. 05 49 28 89 19 SIGNATURE / Signature		

MEL :

----- Original Message -----

From: "Aziliz LE MAGUER" <alm@pleinecampagne.com>
To: <jennifer.rolling@gkv.gmc.com>
Sent: vendredi 29 avril 2005 9:08 AM
Subject: RE-commande

PJ : facture proforma

Madame,

Nous vous remercions de l'intérêt porté à nos produits. Vous trouverez ci-joint notre offre de prix.

Par ailleurs, nous vous informons que depuis le 15 avril 2005, nos tarifs ont été actualisés. Ces modifications interviennent dans le cadre de l'amélioration constante de la qualité de nos produits et dans le souci permanent de répondre à vos attentes.

Désormais, un service de commande en ligne est à votre disposition afin de satisfaire vos demandes.

Nous restons à votre disposition pour plus d'informations sur nos produits.

Sincères salutations.

Aziliz LE MAGUER
Assistante commerciale

DOSSIER 3 - 10 points

CALCUL DU MONTANT DE LA RISTOURNE :

Montant du CA trimestriel = 8320 + 8244 + 13220 = 29784 €

Base du calcul en €	Taux %	Montant en €
15000	0	0
10000	1.5	15.00
4784	2.0	95.68
	TOTAL	110.68

ENREGISTREMENT FACTURE D'AVOIR :

709		Date du jour		
	411	RRR accordés	110.68	
		Facture n° XXX	Client	110.68

Barème indicatif de correction

DOSSIER 1 – 30 points

NOTE : 17 points

Forme : 5
Fond : 12
Outil d'analyse : 5
Maquette : 8

DOSSIER 2 – 20 points

FACTURE pro-forma : 12
MEL : 8

DOSSIER 3 – 10 points

CALCULS : 6
ENREGISTREMENTS : 4