

Étude de cas

Madame Tincour, directrice de la librairie papeterie presse *Pages* à Toulouse, vous a embauché (e). Vous avez la responsabilité du magasin lors de ses absences. Vous devez donc être au courant de tout le fonctionnement de l'entreprise et bien connaître ses marchés, pour pouvoir faire face à toutes les situations problématiques.

Voici la fiche signalétique de l'entreprise.

Nom : <i>Pages</i>	
Statut juridique : <i>Entreprise individuelle</i>	
Adresse : <i>26, rue du moulin – 31000 Toulouse</i>	
Surface : <i>140m²</i>	
<i>Librairie : 60m²</i>	
<i>Papeterie : 40m²</i>	
<i>Presse : 40m²</i>	
Chiffre d'affaires pour l'année 2005 :	
<i>Librairie : 230k€</i>	
<i>Papeterie : 190k€</i>	
<i>Presse : 180k€</i>	
Heures d'ouverture : <i>le matin de 9h à 13h et l'après-midi de 14h à 19h tous les jours sauf le dimanche</i>	
Personnel : <i>Madame Tincour la directrice,</i>	
<i>Madame Eve la responsable librairie,</i>	
<i>Monsieur Laumonier le vendeur en papeterie,</i>	
<i>Monsieur Triolet responsable réception et presse,</i>	
<i>Monsieur Petit vendeur polyvalent,</i>	
<i>et vous responsable adjoint de Madame Tincour.</i>	

Informations supplémentaires :


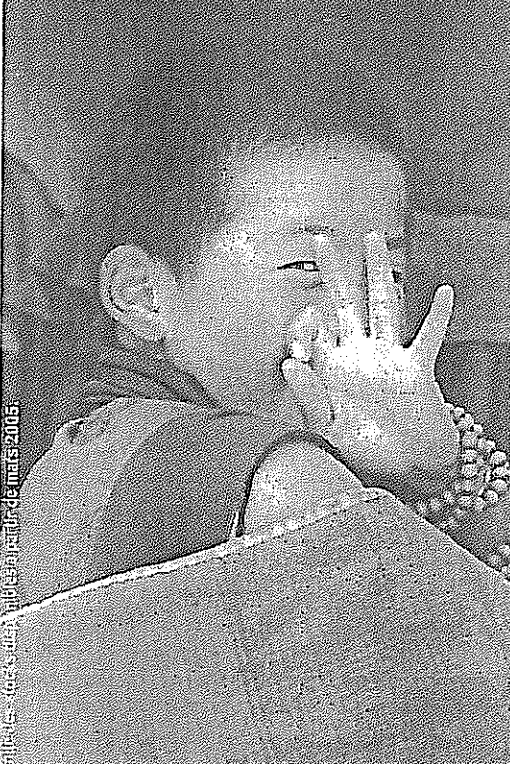
Pour le secteur librairie, vos remises habituelles chez vos principaux fournisseurs sont :

Distributeur	Taux de remise	Échéance
Hachette	37%	60 jours fin de mois
Sodis	35,5%	60 jours fin de mois
Inter Forum	38%	60 jours fin de mois
Union Distribution	35%	30 jours fin de mois
Volumen	35%	60 jours fin de mois

Dynamique commerciale

En janvier 2005, vous préparez les commandes de nouveautés qui paraîtront au mois de mars. Vous estimez nécessaire de développer le rayon tourisme du secteur librairie. Vous profitez des opportunités offertes par deux éditeurs. Ceux-ci proposent deux campagnes promotionnelles à la même période (voir plus loin les publicités parues dans le numéro spécial tourisme de Livres Hebdo).

Voyagez

Le Petit Futé est là où les autres ne sont pas.




54 DESTINATIONS EXCLUSIVES !

AFRIQUE

- Algérie
- Bénin
- Balsvain
- Burkina Faso
- Cap Vert
- Comores Mayote
- Congo RDC
- Ethiopie
- Ghana
- Grand Sud Marocain
- Guinée
- Kenya
- Liban
- Mauritanie
- Niger
- Seychelles
- Tanzanie
- Tchad
- Togo
- Zimbabwe

ASIE

- Arménie
- Asie Centrale
- Géorgie
- Himalaya
- Maldives
- Mongolie
- Oman
- Ouzbékistan
- Taiwan
- Sibérie






AMERIQUES

- Alaska
- Columbia
- Guyane
- Jamaïque
- Patagonie
- St Martin St Barthelemy
- Trinité et Tobago
- Uruguay

EUROPE

- Andorre Monaco
- Auvergne
- Bavière
- Bosnie
- Bulgarie
- Alsace / Normandie
- Espagne
- Macédoine
- Pays Basque espagnol
- Pays de Galles
- Pologne
- Serbie Monténégro
- Slovaquie
- Slovénie
- Ukraine
- Wallonie



Opération Printemps 2005

Ce guide offert pour 2 Petit Futé achetés * !

Diffusion - Distribution - UD Flammarion - ☎ 01 41 80 20 20

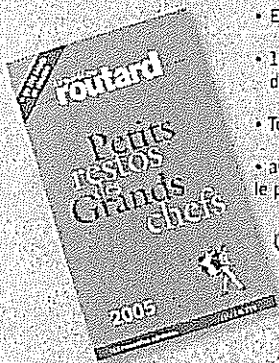
Publicité du Petit Futé parue dans le numéro de Livres Hebdo spécial tourisme 2005.

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 - TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 2 sur 14

Le Guide du Routard

NOUVEAUTÉS 2005

PETITS RESTOS DES GRANDS CHEFS



- Entièrement remis à jour
- 185 nouvelles adresses dans toute la France.
- Tout en quadri
- avec 65 pages en plus, le prix de vente n'augmente pas !

16,90 €

Campagne d'affichage dans toute la France du 14 au 21 mars
 Pub magazine (Paris Match, Figaroscope, Gault et Millau, ...)
 Parution 2 mars 2005

LES GUIDES DE CONVERSATION



16,90 €

Le Routard et Larousse – le duo gagnant
 7.000 mots et expressions
 Des encadrés culturels, des conseils pratiques et linguistiques
 Les bons plans et astuces du Routard
 Anglais / Espagnol / Allemand / Italien

Format : 92 x 140 - 256 pages
 Parution 16 mars 2005

Une grande campagne de pub de mars à juin

	MARS	AVRIL	MAY	JUIN
TV	TV5 3 semaines : 189 spots			TV5 3 semaines : 189 spots
RADIO	RTL Campagne de pub	RTL Émission hebdomadaire	RTL Émission hebdomadaire	RTL Émission hebdomadaire
AFFICHE	Affichage gare : 3 000 panneaux dans 790 gares en France Affichage métro : 600 panneaux 2m X 1m50			
PRESSE	Paris Match 20 Minutes / Nova Première / Zurban Elle / L'étudiant Télérama	Paris Match 20 Minutes Première Elle Télérama	Paris Match 20 Minutes Journal du dimanche Pariscope	Paris Match 20 Minutes

Publicité du Routard parue dans le numéro de Livres Hebdo spécial tourisme 2005.

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 3 sur 14

1) Donnez les noms des distributeurs pour ces deux éditeurs :

2/20

a) *Le Routard* :

b) *Le Petit Futé* :

2) Vous ne pouvez mettre en place qu'une seule campagne promotionnelle, en fonction de vos connaissances professionnelles et des informations fournies dites laquelle et justifiez votre choix par trois arguments.

8/20

3) Ces deux campagnes promotionnelles ont été publiées dans *Livres Hebdo*. Expliquez ce qu'est cette revue et dites à qui elle s'adresse.

2/20

4) Pour le développement du rayon tourisme en librairie, vous recevez de nombreux titres de guides sur des destinations françaises et étrangères. Vous devez les classer en magasin. Proposez un classement de ces guides.

4/20

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 4 sur 14

5) Proposez des produits présents dans l'ensemble du magasin en complément d'une vente de guide de tourisme : 2/20

6) Donnez le taux de TVA des produits suivants : 2/20

a) Un guide de voyage :

b) Une carte routière :

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 5 sur 14

Technologie librairie

Vous avez reçu un colis Volumen le 14 novembre 2005. Voici la facture trouvée dans ce colis.

Volumen				Facture		54963		du 14/11/05					
69 bis rue de Vaugirard		75006 PARIS											
Tél: 01 44 10 75 75		Fax: 01 44 10 75 80											
		Livraison Compte N° 752226				Facturation Compte N° 752226							
		Librairie PAGES				Librairie PAGES							
NOUVEAUTES		26 rue du Moulin				26 rue du Moulin							
		31000 TOULOUSE				31000 TOULOUSE							
Colis	Code EAN13	Qté	Référence article	Auteur	FR	P.U. TC	TVA	P.U HT	Remise	P.U Net	Total net H.T.		
B1	9782746707726	3	Mon chat	Getty	11/06	9,00	5,50%	8,53	35%	5,55	16,64		
B1		1	Mon chat	Gratuit									
B1	9782746707740	2	Sœurs	Getty	11/06	9,00	5,50%	8,53	35%	5,55	11,09		
B1		1	Sœurs	Gratuit									
B1	9782746707764	3	Amour	Getty	11/06	9,00	5,50%	8,53	35%	5,55	16,64		
B1		1	Amour	Gratuit									
B1	9782746707719	2	Entre amis	Getty	11/06	9,00	5,50%	8,53	35%	5,55	11,09		
B1		1	Entre amis	Gratuit									
B1	9782746707733	1	Baisers volés	Getty	11/06	9,00	5,50%	8,53	35%	5,55	5,55		
B1		1	Baisers volés	Gratuit									
B1	9782745919632	12	Kirikou et les bêtes sauvages	Ocelot	11/06	13,50	5,50%	12,80	35%	8,32	99,81		
B1	9782745919625	2	Kirikou et le fétiche égaré	Ocelot	11/06	9,95	5,50%	9,43	35%	6,13	12,26		
B1	9782745919854	2	Kirikou et bêtes sauv pet form	Ocelot	11/06	7,50	5,50%	7,11	35%	4,62	9,24		
B1	9782745919618	2	Kirikou et la girafe	Ocelot	11/06	9,95	5,50%	9,43	35%	6,13	12,26		
B1	9782745919649	2	Kirikou et bêtes sauv coloria	Ocelot	11/06	5,50	5,50%	5,21	35%	3,39	6,78		
Q.colis		Poids Net	Q.art	Mode d'exp.			Total TVA			TOTAL A PAYER			
1		15,62	31	Prisme	Marchandise:	5,50%	201,35	11,07	216,04				
N°compte		Date	Mode règlement :		Frais d'exp.	19,60%	3,02	0,59					
752226		14/11/2005	LCR Volumen						Échéance 31/01/2006				

1) Dites à quel type de commande correspond cette facture :

2/20

Madame Tincour vous donne le document correspondant à cette facture. Elle vous informe que lors de cette commande elle a négocié avec le représentant une prolongation d'échéance de 30 jours pour les livres jeunesse.

Diffusion SEUIL Edité le : 03/08/2005	Office de novembre 2005 n° 2 - 71102: équip C <i>cachet du libraire</i>	Mise en Vente le 14/11/2005 Représentant Dépôt : Remise : Echéance : Fax de retour :	Date : Mode de transport <input type="checkbox"/> Poste <input type="checkbox"/> à dispo <input type="checkbox"/> Prisme <input type="checkbox"/> à livrer
	N° ref commande		

Littérature française

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 354303 TRA 30 Eu.
Romano Than
ROUX FONTAINE Théâtre
 | <input type="checkbox"/> 2 184304 TRA 12 Eu.
Jour et nuit, sable et sang. Poèmes sahariens
RHOSSEY Khissa Théâtre
 |
| <input type="checkbox"/> 3 850724 CTI 30 Eu.
Ghérasim Luca par Ghérasim Luca (dble CD) (REV)
LUCALUCA Dom.Franç.
 | |

Beaux-arts

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 22 185964 IME 30 Eu.
Logstory
CORPET Olivier Empreintes
 | <input type="checkbox"/> 23 682067 CON 65 Eu.
Catalogue raisonné Pierre Aubert
VULIC Ana Art contemp.
 |
| <input type="checkbox"/> 24 584060 CON 80 Eu.
Musée d'Art contemporain de Lyon
Collectif Art contemp.
 | <input checked="" type="checkbox"/> 25 884306 AUT 9 Eu.
Entre amis + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 26 684307 AUT 9 Eu.
Mon chat + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 | <input checked="" type="checkbox"/> 27 484308 AUT 9 Eu.
Baisers volés + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 28 284309 AUT 9 Eu.
Securs + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 | <input type="checkbox"/> 29 684310 AUT 9 Eu.
En vie + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 30 484311 AUT 9 Eu.
Amour + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 | <input type="checkbox"/> 31 284312 AUT 9 Eu.
Amour chien + 1 gratuit
Collectif Hulton Getty
 |

Jeunesse

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 32 984129 MIL 13.5 Eu.
Kirikou et les bêtes sauvages
OCELOT Michel Albums
 | <input checked="" type="checkbox"/> 33 284127 MIL 9.95 Eu.
Kirikou et la girafe
OCELOT Michel Albums
 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 34 984128 MIL 9.95 Eu.
Kirikou et le fétiche égaré
OCELOT Michel Albums
 | <input checked="" type="checkbox"/> 35 984132 MIL 5.5 Eu.
Kirikou et les bêtes sauvages-
Coloriage n°2
OCELOT Michel Coloriage
 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 36 384125 MIL 7.5 Eu.
Kirikou et les bêtes sauvages
(novélisation)
OCELOT Michel Hors coll
 | <input type="checkbox"/> 37 858406 MIL 9.95 Eu.
Kirikou et le buffle aux cornes d'or
(REV)
OCELOT Albums
 |

2) Vérifiez que cette facture respecte bien la commande passée.

a) Que remarquez-vous ?

4/20

b) Que devez-vous faire ?

6/20

3) Vous pouvez retourner des ouvrages de cette commande.

a) Jusqu'à quelle date pouvez-vous les retourner (mois et année) ?

2/20

b) Chez quel fournisseur les retournez-vous ? (cochez une case)

1/20

Volumen

Le Seuil

c) Si vous retournez des ouvrages, quel document devez-vous recevoir ?

1/20

4) La facture présente deux taux de TVA 5,5% et 19,6%. Dites à quoi correspond le taux de TVA de 19,6% dans cette facture.

1/20

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 8 sur 14

- 5) Dans votre commande certains titres sont commandés avec des *gratuits*. Pouvez-vous mettre en vente ces *gratuits* ? Justifiez votre réponse. 3/20

Technologie papeterie

- 1) Votre magasin est situé proche d'une école primaire dans une petite zone commerciale avec une boulangerie, un coiffeur, une épicerie, un pressing, et se trouve dans une résidence pavillonnaire.

- a) Quelle peut-être la clientèle potentielle ? 1/20

- b) Citez trois rayons présents toute l'année dans ce point de vente : 1/20

- c) Citez un rayon saisonnier dans ce magasin : 1/20

- 2) Dans ce magasin, les clients achètent surtout en dépannage des articles courants. Le responsable passe ses commandes et fait ses réassorts chez un grossiste.

- a) Proposez un autre mode d'achat. 2/20

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 9 sur 14

b) Donnez deux avantages et deux inconvénients à se fournir chez un grossiste ? 4/20

Avantages :

Inconvénients :

3) Donnez les mesures de ces formats de papier et dites dans quelle famille de produits ils se trouvent. 7/20

Format	Mesure	Famille de produits
Format C6		
Format Raisin		
Format écolier		
Format A3		
Format DL		
Format C4		
Format A4+		

4) Un client a besoin d'une facture pour une parure de stylos ; le stylo bille est à 16,10 € TC ; le stylo plume est à 23,00 € TC.

a) Quel est le taux de TVA appliqué pour la papeterie ? 1/20

b) Présentez les calculs du prix de vente total hors taxe : 2/20

c) Calculez le montant total de TVA : 1/20

Technologie presse

Dans le cadre de l'opération que vous menez en librairie, vous souhaitez mettre en avant une sélection de titres presse sur le tourisme.

- 1) Citez 5 titres de presse soit du rayon tourisme, soit en rapport avec votre animation sur le voyage. 5/20

- 2) Un de ces titres est particulièrement en rapport avec le sujet. Vous souhaitez faire un réassort par Minitel.

a- Auprès de quel organisme faites-vous ce réassort ? 1/20

b- Expliquez la procédure de réassort sur le minitel. 4/20

- 3) Expliquez les différentes inscriptions figurant sur le cartouche d'une publication presse.

5/20

1. 2. 3. 4. 5.

M 02773 - 165 - F:3,70 € - RD



1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 - TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 11 sur 14

4) Citez deux avantages que vous offre la réalisation une vitrine de presse. 2/20

5) Quand allez vous retourner les publications ? 1/20

6) Vous avez oublié de retourner un titre de *Géo magazine* aux invendus.
Quel est le délai de retour aux oubliés pour ce titre ?

2/20

Droit

M. Petit, un des vendeurs reçoit cette lettre signée de Madame Tincour la directrice du magasin :

Toulouse, le 15 nov 2005

Monsieur,

Nous vous informons que nous envisageons à votre égard une mesure de licenciement.

En application de l'article L.122.14 du Code du Travail, nous vous prions de bien vouloir vous présenter dans nos bureaux le 23 novembre 2005 à 9 heures.

Vous avez la possibilité de vous faire assister par une personne de votre choix appartenant à l'entreprise, ou figurant sur la liste dressée par le préfet et mise à votre disposition à la mairie de notre siège social ou à l'inspection du travail.

Veuillez agréer, Monsieur, nos respectueuses salutations.

*Madame Tincour
Directrice du magasin*

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 12 sur 14

1) Comment s'appelle précisément le document ci-dessus ?

2/20

2) L'envoi de cette lettre constitue la première étape pour licencier un salarié. Selon vous quelles sont les autres étapes que devront suivre Madame Tincour.

4/20

3) M. Petit est licencié pour fait personnel. Quel autre motif de licenciement connaissez vous ?

2/20

4) Lors de ce type de procédure à quoi sert l'entretien et quel est l'intérêt pour le salarié de se faire assister par une tierce personne ?

4/20

5) Citez les documents obligatoires que doit lui remettre son employeur.

3/30

6) À quelle juridiction M. Petit doit-il s'adresser pour faire valoir ses droits.

1/20

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006
EP2 - TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4 Page 13 sur 14

7) Vous venez d'être embauché(e) par Madame Tincour en tant que vendeur(se) en CDI.

a. Quelles sont vos obligations ? (donnez deux exemples)

2/20

b. Quelles sont les obligations de votre employeur ? (donnez deux exemples) 2/20

CAP EMPLOYÉ DE LIBRAIRIE PAPETERIE PRESSE	Code 5031209	Session juin 2006	
EP2 – TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE	Durée 2H00	Coefficient 4	Page 14 sur 14