



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

M.C.

ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

EP2

Gestion d'entreprise

Durée : 2 h 00

Coefficient : 2

Session 2013

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1 / 11 à 11 / 11.
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

Aucun document n'est autorisé.

A l'issue de l'épreuve, joindre à la copie d'examen la page 2/11 du sujet
et les annexes à rendre (pages 8/11 à 11/11) complétées ou non.

M.C.	Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE Code Spécialité :	Durée : 2h00	Session 2013
Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise N°Sujet : 07 - 187		Coefficient: 2	Folio 1 / 11

M.C.Dominante : **Essayage – Retouche - Vente**Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

Centre d'écrit

NOM et Prénoms :

(en majuscules, suivi s'il y a lieu du nom d'épouse)

Date et lieu de naissance :

Code spécialité :

Durée : **2h00**Session : **2013**

Griffe du correcteur

M.C.Dominante : **Essayage – Retouche - Vente**Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**Session : **2013**N° de sujet **07 - 187**Folio **2 / 11****NOTE AUX CANDIDATS****Le sujet comprend 4 parties indépendantes**

PARTIES	TÂCHES À RÉALISER	N° annexes à rendre	N° page	BARÈME
1 ^{ère}	- Réaliser un prospectus - Proposer deux actions promotionnelles	1 Sur copie	8	7 4
2 ^{ème}	- Établir une facture - Compléter un chèque	2 3	9 10	9 3
3 ^{ème}	- Rédiger un compte rendu d'enquête - Rédiger un appel d'offres	Sur copie		9 3
4 ^{ème}	- Réglementation des soldes	4	11	5
			TOTAL	40 points

Mise en situation :

Vous venez d'être embauchée comme « Vendeuse – Retoucheuse » au magasin NORMOD. Cette entreprise commerciale, spécialisée dans le prêt à porter, est située au 14 Grand Rue à Roubaix (Nord).

Effectif : 4 personnes dont M. MARTIN, responsable.

Ce magasin est ouvert du lundi au samedi de 10h00 à 19h00.

Première partie : Promotion des ventes

(11 points)

Pour fêter le dixième anniversaire de l'ouverture de son magasin, M. Martin décide de mettre en place une opération promotionnelle : un tee-shirt avec le nom de son magasin sera offert aux clients qui effectueront un minimum de 30 € d'achats. À partir de 60 €, un bon d'achat de 10 € sera offert.

Cette opération se déroulera les 27 et 28 mai 2013.

TRAVAIL À FAIRE

1. Réalisez, sur l'**annexe 1**, le prospectus annonçant l'opération.
2. Proposez deux autres actions que M. Martin aurait pu réaliser. (Répondre **sur la copie**)

Deuxième partie : La facture, son règlement

(12 points)

Le mercredi 05 juin 2013, une de vos clientes, Mme Desprez Laura, a commandé un pantalon nécessitant des retouches. Elle a déjà versé un acompte de 50 €. Elle passera le chercher en fin de journée.

TRAVAIL À FAIRE

1. Établissez la facture n° 218 pour Mme Desprez (**annexe 2**), à l'aide des renseignements fournis dans le **document 1**. Arrondir 2 chiffres après la virgule.
2. Mme Desprez, la cliente, vous demande de pré-remplir son chèque (**annexe 3**) afin de le signer.

M.C.

Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

Code Spécialité :

Durée :
2h00

Session
2013

Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise

N° Sujet : 07 - 187

Coefficient:
2

Folio
3 / 11

Troisième partie : Analyse des résultats d'enquête de satisfaction et appel d'offres

(12 points)

Monsieur Martin, soucieux de dégager une image positive de son point de vente et, par là-même, de développer son chiffre d'affaires a souhaité mesurer la satisfaction de ses clients par le biais d'un questionnaire diffusé dans le magasin auprès d'une centaine de clients du 14 au 29 Juin 2013. Après avoir procédé au dépouillement des réponses, Mr Martin a obtenu les résultats figurant sur le document n°2. :

TRAVAIL À FAIRE

1 - Mr MARTIN vous demande de l'aider à analyser les réponses de ses clients en rédigeant un compte rendu de l'enquête qui mettra en évidence

- les motifs de satisfaction de la clientèle ;
- les motifs d'insatisfaction ;
- les suggestions pour renforcer ou améliorer l'image du point de vente.

Présentez votre réponse sur la feuille double.

2 – Conformément aux souhaits de sa clientèle, votre employeur envisage de développer les ventes d'accessoires de mode dans son magasin. Vous êtes chargée de sélectionner puis de contacter des grossistes en accessoires de mode pour la fourniture de colliers, pendentifs, sacs, foulards, ballerines...

Vous rédigez un courrier type pour demander aux grossistes l'envoi de leur catalogue, des tarifs pratiqués, délais de livraison, de paiement et conditions générales de vente.

Quatrième partie : Réglementation des soldes

(5 points)

TRAVAIL À FAIRE

1. Répondez aux différentes questions (**annexe 4**) en vous aidant du **document 3**.

M.C.

Spécialité : **ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE**

Code Spécialité :

Durée :
2h00

Session
2013

Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

N°Sujet : **07 - 187**

Coefficient:
2

Folio
4 / 11

DOCUMENT 1

Bon de Commande N°129		le 05/06/2013	
Client : Desprez Laura 14 rue J. Guesde 59100 ROUBAIX		Pour le : 05/06/13 fin de journée Pantalon + retouches	
		HT	TTC
Pantalon Référence T38.419		75,25	90,00
Ourlet revers		9,20	11,00
Reprendre – lâcher à la ceinture		7,94	9,50
Signature du client : Mme Desprez			
Remise "carte de fidélité" 5% sur les prix affichés Acompte versé : 50 €			

M.C.

Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

Code Spécialité :

Durée :
2h00

Session
2013

Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise




N°Sujet : 07 - 187

Coefficient:
2

Folio
5 / 11

DOCUMENT 2

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DE JUIN 2013

			
LE MAGASIN			
• La propreté	-	25	75
• L'ambiance (mobilier, déco..)	20	57	23
• Le rangement - l'état des rayons	8	12	80
L'EQUIPE DE VENTE			
• Les conseils	7	34	59
• La compétence	1	12	87
• L'amabilité	3	26	71
LES PRODUITS			
• Le choix en vêtements	27	62	11
• Le choix en accessoires	74	23	3
• La qualité des vêtements	5	33	62
• Le rapport qualité/prix	10	54	36
• La fréquence des promotions	82	13	5
LE SERVICE RETOUCHES			
• La qualité du travail	8	17	75
• Le prix	76	24	-
• La rapidité d'exécution	11	31	58

M.C.

Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

Code Spécialité :

Durée :
2h00

Session
2013

Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise

N°Sujet : 07 - 187

Coefficient:
2

Folio
6 / 11

Plus de périodes de soldes

À compter de 2009, les commerçants pourront choisir une période de deux semaines pour mettre leurs produits invendus en solde. La date de cette période est déterminée par le commerçant mais elle est contrainte par un règlement. Cette période ne pourra pas être prévue dans le mois qui précède les cinq semaines de soldes habituelles.

Prix réduits sur les produits

Avec cette nouvelle réglementation, cela portera à 3 périodes de soldes en France : 2 périodes de 5 semaines déterminées par le gouvernement et 1 période de 2 semaines déterminée par le commerçant. Entre chaque période, les produits subiront également des promotions. C'est une nouvelle économie, basée sur les prix réduits, qui est en train de naître.

Réglementation des soldes été / hiver

Voici quelques indications sur la réglementation des soldes été et hiver selon le code du commerce et selon la Direction générale de la consommation, la concurrence et la répression des fraudes.

Soldes : Le code du commerce

D'après le **Code du Commerce**, les **soldes** ne peuvent porter que « sur des marchandises proposées à la vente et payées depuis au moins un mois à la date de début de la période de soldes considérée ».

Soldes : La DGCCRF

La **Direction générale de la consommation de la concurrence et de la répression des fraudes** indique notamment que même si les boutiques affichent les mentions « articles soldés ni repris, ni échangés », « les limitations de garanties sur les soldes sont illégales ».

Concernant les réductions, elles doivent être annoncées clairement, précise la DGCCRF. L'étiquette doit notamment mentionner l'ancien prix barré, ainsi que le nouveau prix. Si le taux de réduction est global pour toute une série d'articles, la remise peut être calculée en caisse.

<http://www.encyclopedie-gratuite.fr/Definition/reglementation-soldes-ete-hiver>

M.C.

Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

Code Spécialité :

Durée :

2h00

Session

2013

Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise

N°Sujet : 07 - 187

Coefficient:

2

Folio

7 / 11

L' ANONYMAT
RESERVE A

Le candidat doit inscrire
ci - dessous son numéro de table

M.C. : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

Dominante :

Code spécialité :

Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

Durée : **2 h 00**

Centre d'écrit

Session : **2013**

NOM et Prénoms :

(en majuscules, suivi s'il y a lieu du nom d'épouse)

Date et lieu de naissance :

Griffe du correcteur

M.C. : ESSAYAGE – RETOUCHE – VENTE

Dominante :

Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

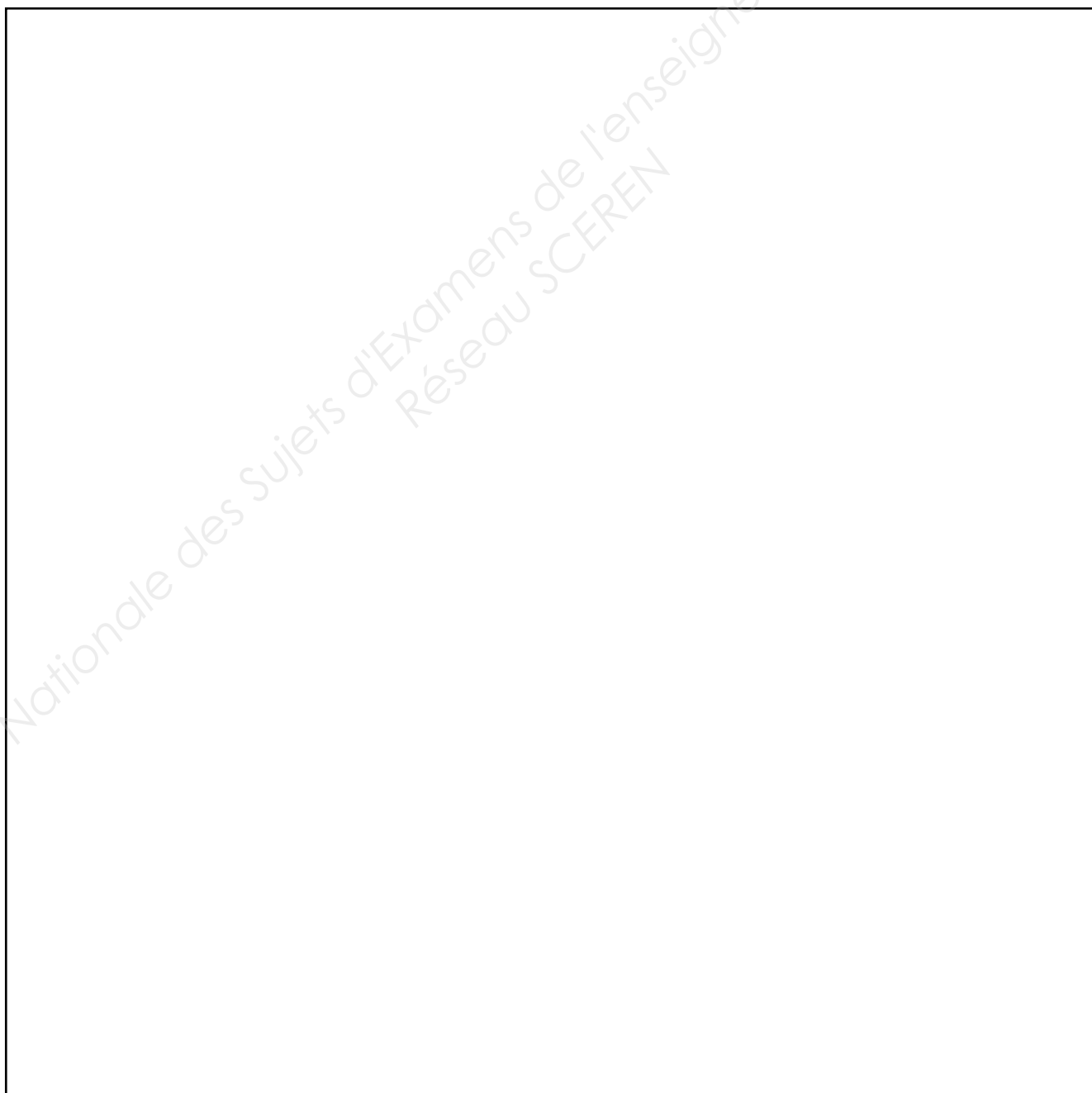
Session : 2013

N° de sujet **07 – 187**

Folio **8 / 11**

ANNEXE 1 (à rendre avec la copie)

PROSPECTUS ANNONCANT L'OPÉRATION COMMERCIALE



Ne rien écrire

dans la partie barrée

07-187 Folio 9 / 11

ANNEXE 2 (à rendre avec la copie)

**NORMOD
14 Grande Rue
59100 ROUBAIX**

RCS Roubaix B 244429536

FACTURE N°.....

Nom :

Adresse :

Code postal et Ville

Date :

Réf.	Désignation	Quantité	P.U.H.T.	Montant H.T.
Montant Total				
Remise				
Net commercial HT				
TVA à 19,6 %				
Total TTC				
Acompte versé				
Net à payer				

Ne rien écrire

dans la partie barrée

07-187 Folio 10 / 11

ANNEXE 3 (à rendre avec la copie)

CRÉDIT AGRICOLE DU NORD

Payez contre ce chèque -----

€

A

à:

Le:

Payable en France :

59000 Roubaix

rue de l'Épeule
59000 ROUBAIX

Desprez Laura
14, rue J. Guesde
59100 ROUBAIX

N° du chèque

3902502

570161043981

636700002121

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Ne rien écrire

dans la partie barrée

07-187 Folio 11 / 11

ANNEXE 4 (à rendre avec la copie)

La réglementation des soldes

1. Quel est le principal changement en matière de soldes à dater du 01 janvier 2009 ?

.....
.....

2. Combien peut-il y avoir désormais de périodes de soldes ?

.....

3. Quel est l'organisme chargé de vérifier le respect de la réglementation concernant les soldes ?

.....

4. Peut-on solder toutes les marchandises du magasin ?

.....
.....

5. Citez les modalités d'étiquetage des produits soldés concernant les prix.

.....
.....

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCPEP