



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.

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.

CORRIGÉ

ACTIVITÉS	Annexes à rendre	Barème
1- L'IDENTIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DE L'ORGANISATION.	R1	/ 3,5 points
2- PROCESSUS DE TRAITEMENT DES COMMANDES. ANALYSE DES COMMANDES.	R2 R3	/4,5 points /4 points
3- PRÉPARATION DU COURRIER DE REFUS DE COMMANDE.	R4	/8 points
	TOTAL	/ 20 points

ANNEXE R1 : IDENTIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DE L'ORGANISATION. 3,5 points

Caractéristiques	Réponses
Quelle est sa forme juridique ?	<i>SARL</i> 0,5 point
Qui dirige l'entreprise ?	<i>Madame Thiery Appoline</i> 0,5 point
Quelle est l'activité de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Industrielle <input checked="" type="checkbox"/> Commerciale 0,5 point <input type="checkbox"/> De service (accepter si coché également) <input type="checkbox"/> Artisanale <input type="checkbox"/> Agricole
Combien y a-t-il de niveaux hiérarchiques ?	3 0,5 point
Quel est le nombre de salariés	10 0,5 point
Quelle est la taille de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> TPE <input checked="" type="checkbox"/> PME 0,5 point <input type="checkbox"/> Grande entreprise
Quel est le secteur économique ?	<input type="checkbox"/> Primaire <input type="checkbox"/> Secondaire <input checked="" type="checkbox"/> Tertiaire 0,5 point

ANNEXE R2 : PROCESSUS DE TRAITEMENT DES COMMANDES. 4,5 points

Document 1 :

1. Quel est le titre du document ?

Processus de traitement des commandes clients. 0,5 point

2. Que se passe-t-il lorsque le client a dépassé l'encours autorisé ?

On refuse la commande. 1 point

3. Que doit-on faire si les articles ne sont pas disponibles en stock ?

On prévient le client de la rupture de stocks. 1 point

4. Quelles sont les deux conditions d'acceptation de la commande ?

Que l'encours autorisé ne soit pas atteint. 1 point

Que les articles soient disponibles. 1 point

BEP Métiers des services administratifs	Code : 14-2069	Session 2014	CORRIGÉ
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1 h 00	Coefficient : 6	Page 3/5

ANNEXE R3 : ANALYSE DES COMMANDES. 4 points

Questions	Document 2	Document 3
Qui est l'émetteur ? Qui est le destinataire ?	Beauty Aux petits soins	Un soir pour elle Aux petits soins 1 point
Quel est le problème ?	<input checked="" type="checkbox"/> rupture de stock <input type="checkbox"/> encours dépassé	<input type="checkbox"/> rupture de stock <input checked="" type="checkbox"/> encours dépassé 1 point
Peut-on livrer ces commandes ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> partiellement	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> partiellement 1 point
Quel courrier doit-on envoyer ?	<input type="checkbox"/> courrier 1 <input checked="" type="checkbox"/> courrier 2	<input checked="" type="checkbox"/> courrier 1 <input type="checkbox"/> courrier 2 1 point

ANNEXE R4 : PRÉPARATION DE LA LETTRE DE REFUS DE COMMANDE.

8 points

Courrier	Variables en gras (à compléter)
Nom du contact : Raison sociale : Adresse :	Louis Vidal « Un soir pour elle » 120 boulevard Albert 1 ^{er} 59500 DOUAI 2 points
Civilité (cochez la case correspondante)	<input checked="" type="checkbox"/> Monsieur 0,5 point <input type="checkbox"/> Messieurs <input type="checkbox"/> Madame
Nous avons bien reçu votre commande « numéro de commande » du « date commande ».	N°537 21 mai 2014 1 point
Après vérification, notre service comptabilité nous informe que votre encours a atteint le montant maximum autorisé de « encours autorisé », et présente un solde de « solde ». Nous ne pouvons honorer votre ordre.	1 500,00 € - 1 620,66 € 2 points
Nous vous rappelons que vous deviez nous régler cette facture par « mode de paiement » soit le « date d'échéance ». Or, à ce jour, aucun règlement ne nous est parvenu. Nous vous demandons de bien vouloir régulariser cette situation le plus rapidement possible.	Traite à 45 jours fin de mois 30 avril 2014 2 points
Nous vous prions, d'agréer, « civilité », nos salutations distinguées.	Monsieur 0,5 point