



**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.

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Épreuve/sous-épreuve :	
NOM : (en majuscule, suivi s'il y a du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

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

BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

MÉTIERS DES SERVICES ADMINISTRATIFS

ÉPREUVE EP2 :

CULTURE PROFESSIONNELLE

SUJET

Durée : 1 heure

Coefficient : 6

Session 2014

Ce sujet se compose de 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

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

Le sujet est à rendre dans son intégralité.

L'usage de la calculatrice est autorisé (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999).

Aucun document autorisé

Le sujet comporte plusieurs documents à consulter et plusieurs annexes à remplir.

Examen : B.E.P. Métiers des services administratifs	Code : 14-2069	Session 2014	SUJET
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1 H	Coefficient : 6	Page 1 / 14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Liste des documents à consulter :

- Document 1 : Processus de traitement des commandes clients.
- Document 2 : Commande d'un client.
- Document 3 : Bon de commande du client « Un Soir Pour Elle ».
- Document 4 : Fiches de suivi clients.
- Document 5 : Extrait de l'état des stocks au 23 mai 2014.

Liste des annexes à remplir :

- Activité 1 :
 - Annexe R1 : Identification des caractéristiques de l'organisation.
- Activité 2 :
 - Annexe R2 : Processus de traitement des commandes.
 - Annexe R3 : Analyse des commandes.
 - Annexe R4 : Préparation de la lettre de refus de commande.

Dans l'ensemble du dossier, vous veillerez à rédiger vos réponses et contrôler votre orthographe.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE



AUX PETITS SOINS

Pour tous vos soins !

Venez visiter notre site :

www.petits-soins.fr

79 rue du Moulin

44000 NANTES

☎ 02 41 43 45 98

☎ 02 41 43 54 89

auxpetitssoins.44@gmail.com

La SARL Aux Petits Soins est une société qui a été créée le 10 mars 2010 par Léa MENSIE. Elle vend des produits cosmétiques fabriqués à base de produits naturels, ainsi que des soins, pour femmes et hommes. Son activité principale est la vente de produits.

Fiche d'identité de l'entreprise :

Raison sociale	AUX PETITS SOINS		
Capital	12 500 €		
RCS	Nantes B 859 714 231		
SIRET	859 714 231 00012		
NAF	4775Z		
N° TVA intracommunautaire	FR 44 859 714 231		
Taux TVA	20 %		
Exercice comptable	du 01/01/2014 au 31/12/2014		
Effectif	10 salariés		
Domiciliation bancaire			
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE - 45 rue Louis BLANC - 44000 NANTES			
Titulaire de compte : Aux Petits Soins			
Adresse : 79 rue du Moulin - 44000 NANTES			
Références bancaires :			
	Code guichet	N° de compte	Clé RIB
Code banque	81400	15246326589	67
30034			
Identification internationale :			
FR075 30034	81400	15246326589	67



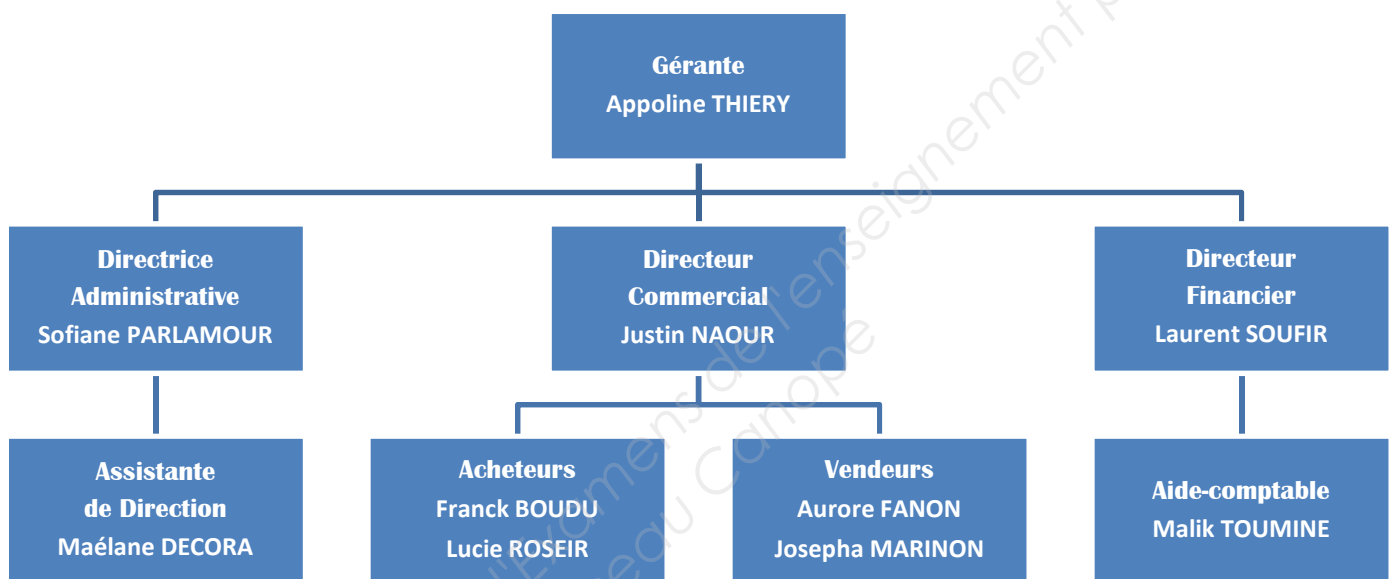
Les gammes de produits

Pour vous redonner le sourire

- Soin du visage
- Maquillage
- Parfum
- Cheveux
- Corps et solaires
- Bains et douches
- Accessoires

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Organigramme de la société :



Mise en situation :

Nous sommes le 23 mai 2014.

Vous effectuez votre période de formation au sein de la société « Aux petits soins ». Cette entreprise a fait l'acquisition d'un Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) qui permet de suivre la trésorerie et de traiter les commandes clients avec plus de rigueur.

Mme Décora, votre tutrice, vous charge de vérifier les commandes reçues ce matin.

Activité 1- L'identification des caractéristiques de l'organisation

Avant de vous confier divers travaux administratifs, votre tutrice veut s'assurer que vous connaissez l'environnement de l'entreprise.

☞ Travail à faire : à partir de la fiche d'identité de l'entreprise, de l'organigramme, complétez l'annexe R1.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Activité 2 - Le processus de traitement des commandes :

1^{ère} mission :

Vous disposez du processus de traitement des commandes (document 1).

☞ Travail à faire : à partir de ce document, complétez l'annexe R2.

2^{ème} mission :

Deux commandes nous sont parvenues ce jour (documents 2 et 3), vous disposez des extraits du fichier clients et des stocks (documents 4 et 5).

☞ Travail à faire : à partir de ces documents, complétez l'annexe R3.

Activité 3 – La préparation d'un courrier de refus de commande :

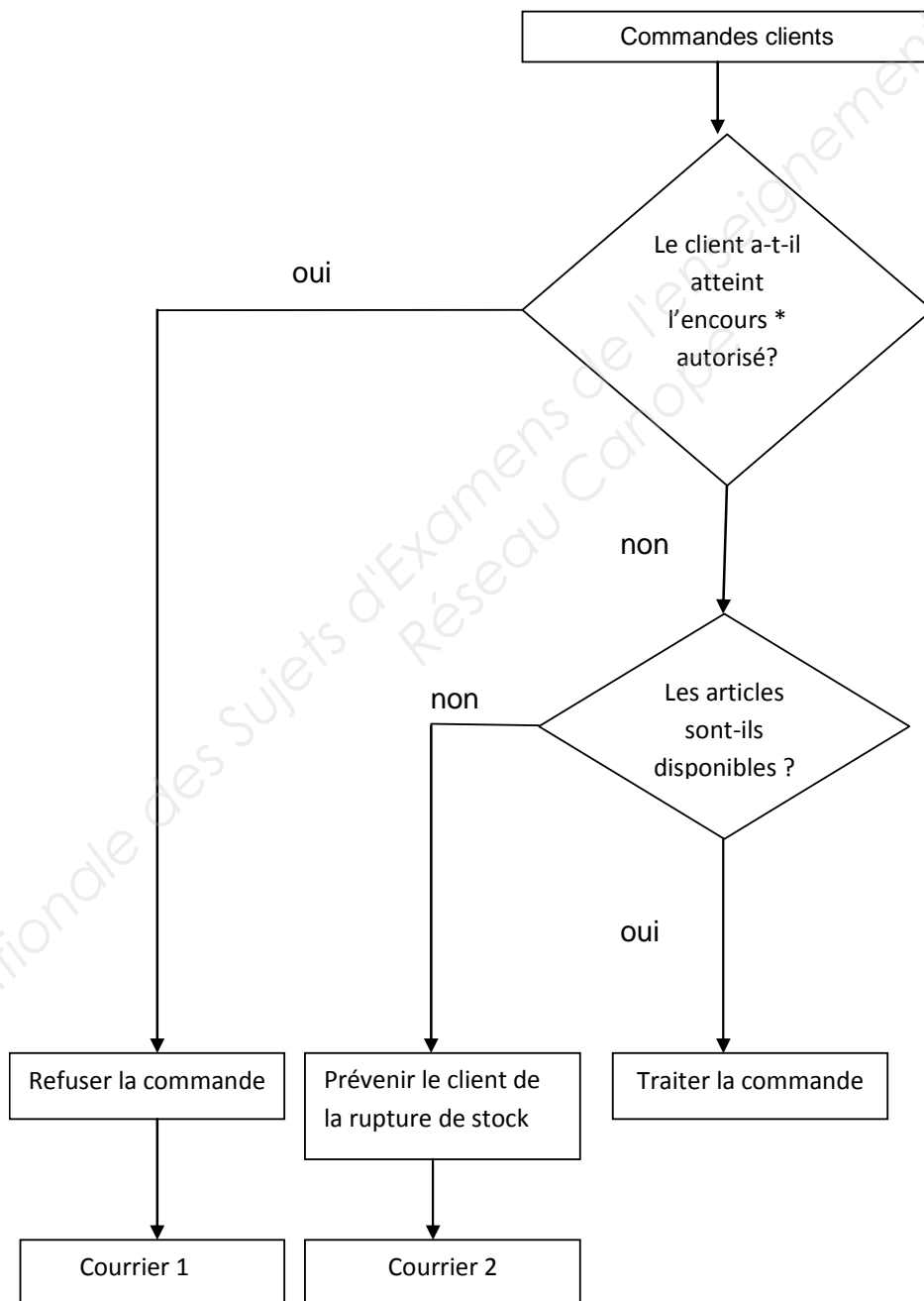
La commande du client « Un soir pour elle » ne peut être enregistrée. Votre tutrice vous demande donc de lui envoyer un courrier pour l'informer de cette situation.

☞ Travail à faire : renseignez les données sur le bordereau de préparation du courrier sur l'annexe R4.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 - Processus de traitement des commandes clients :

Processus de traitement des commandes



Encours : montant des impayés tolérés.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 - Commande d'un client :

BEAUTY

56 route du Port
56000 VANNES

AUX PETITS SOINS
79 rue du Moulin
44000 NANTES

Commande n° 468

le 21/05/2014

Conditions de transport : franco

Conditions de paiement : traite à 30 jours FDM

Nombre de colis : 25 Poids : 20 kg

Réf.	Désignation	Unité	Qté	Observations
COF0026	Coffret Mascara Hypnôse	Coffret	20	
COF0001	Coffret Volume Millions de Cils	Coffret	40	
COF0017	Coffret High Impact Lashes	Coffret	70	

Signature :

Legrand Jacques

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 - Bon de commande du client « Un Soir Pour Elle » :

Un soir pour elle

120 bd Albert 1er
59500 DOUAI
Contact : Monsieur Vidal Louis

AUX PETITS SOINS
79 rue du Moulin
44000 NANTES

Commande n° 537

le 21/05/2014

Conditions de transport :

Sous 5 jours, port dû

Conditions de paiement :

Traite à 45 jours fin de mois

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PUHT	Observations
COF0022	Coffret capture totale	1	30	146,95	
COF0018	Palette multi usage	1	25	82,55	
COF0007	Kit de 4 Gloss – Brillance intense	1	60	28,90	

Louis Vidal

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 - Fiches de suivi clients :

Nom : BEAUTY - 56 route du Port - 56000 VANNES									
Conditions commerciales : remise de 5 % si total HT > 2 500 €								N° de compte : 411BEA	
Conditions de livraison : par rte sous 5 jours - Franco de port						Contact : Monsieur Legrand Jacques			
Conditions de paiement : traite à 30 jours fin de mois						Encours autorisé		4 500,00 €	
Commande		Livraison		Facturation			Règlement		Solde
Date	N°	Date	N°	Date	N°	Montant	Date	Montant	
03.01.2014	415	11.01.2014	222	18.01.2014	256	4 256,63	28.02.2014	4 256,63	0
12.02.2014	436	19.02.2014	256	27.02.2014	289	3 560,41	31.03.2014	3 560,41	0
15.03.2014	452	18.03.2014	275	25.03.2014	325	1 854,23	30.04.2014	1 854,23	0

Nom : UN SOIR POUR ELLE - 120 bd Albert 1 ^{er} - 59500 DOUAI									
Conditions commerciales : remise de 3 % sur les soins								N° de compte : 411UNS	
Conditions de livraison : sous 5 jours - Franco de port						Contact : Monsieur Louis Vidal			
Conditions de paiement : traite à 45 jours fin de mois						Encours autorisé		1 500,00 €	
Commande		Livraison		Facturation			Règlement		Solde
Date	N°	Date	N°	Date	N°	Montant	Date	Montant	
02.02.2014	422	07.02.2014	236	07.02.2014	271	1 523,62	31.03.2014	1 523,62	0
05.03.2014	439	10.03.2014	255	10.03.2014	305	1 620,66	30.04.2014	0	- 1 620,66

Encours : montant des impayés tolérés.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5 - Extrait de l'état des stocks au 23 mai 2014 :

Code	Produits	Stocks réels
AGNÈS B		
COF0026	Coffret Mascara Hypnôse	10
CLARINS		
COF0001	Coffret Volume Millions de Cils	52
COF0002	Coffret Éclat Minute	12
COF0011	Coffret Virtuôse	22
CLINIQUE		
COF0012	Palette Teint BAROCCO	5
COF0016	Coffret Mascaras	30
COF0020	Coffret Capture xp	45
DEBBY		
COF0027	Coffret Embellisseur Abricot	12
DIOR		
COF0003	Coffret Vos Essentiels Maquillage	20
COF0007	Kit de 4 Gloss - Brillance Intense	62
COF0015	Coffret One Essential	48
COF0017	Coffret High Impact Lashes	71
COF0019	Coffret Mascara l'Extrême	20
COF0021	Coffret Aromatics Impact	32
COF0022	Coffret Capture Totale	36
COF0023	Kit pinceaux	32
COF0024	Palette lèvres	22
ÉLIZABETH ARDEN		
COF0005	Coffret Hypnôse Drama	12
COF0013	Coffret Long Pretty Lashes	20
KAREN MURELL		
COF0028	Kit Color	
LANCÔME		
COF0004	Garden Clutch	18
COF0018	Palette multi-usage	26
COF0025	Palette yeux	15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R1 : Identification des caractéristiques de l'organisation :

Caractéristiques	Réponses
Quelle est la forme juridique ?	
Qui dirige l'entreprise ?	
Quelle est l'activité de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Industrielle <input type="checkbox"/> Commerciale <input type="checkbox"/> De service <input type="checkbox"/> Artisanale <input type="checkbox"/> Agricole
Combien y a-t-il de niveaux hiérarchiques ?	
Quel est le nombre de salariés ?	
Quelle est la taille de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> TPE <input type="checkbox"/> PME <input type="checkbox"/> Grande entreprise
Quel est le secteur économique ?	<input type="checkbox"/> Primaire <input type="checkbox"/> Secondaire <input type="checkbox"/> Tertiaire

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R2 : Processus de traitement des commandes :

Document 1 :

1. Quel est le titre du document ?

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....
.....
.....

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

.....
.....
.....
.....
.....

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R3 : Analyse des commandes :

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R4 : Préparation de la lettre de refus de commande :

Courrier	Données
Nom du contact Raison sociale Adresse
Civilité (cochez la case correspondante)	<input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Messieurs <input type="checkbox"/> Madame
Nous avons reçu votre commande « numéro de commande » du « date commande ».
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.
Nous vous rappelons que vous deviez nous régler la 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.
Nous vous prions, d'agréer, « civilité », nos salutations distinguées.