### ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE

### Année 2017-2018

### CORRIGÉ et BARÈME

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **ACTIVITÉS** |
| **Partie 1 : accueil et information du client ou de l’usager** |
| Se situer dans l’organisation Repérer la nature de la demandeCerner et rechercher les éléments de réponse à fournir au client ou à l’usagerFournir une réponse au client et à l’usager (informer, orienter, remettre une documentation) | Identifier : * le service adapté à la demande et aux besoins du client
* la personne responsable des services concernés

Rédiger la réponse appropriée pour chaque demandeOrienter le client par rapport aux situations proposées |
| **Partie 2 : suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers**  |
| Rechercher, sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contactExploiter un carnet d’adresseRédiger un message | Sélectionner les clients concernés par la vente privéeChoisir le mode de transmission le mieux adaptéRédiger le message |
| **Partie 3 : conduite d’un entretien de vente** |
| Mener l’entretien de venteCalculer le montant à encaisserMesurer et suivre les indicateurs de performances avec les outils appropriés | Analyser le dialogue de vente : * Reconnaître les étapes de la vente
* Identifier les mobiles d’achat du client
* Repérer la caractéristique produit, l’avantage client et la preuve apportée par le vendeur à travers une des réponses du vendeur ou de la vendeuse

Calculer : * Le montant à encaisser
* Le prix d’achat hors taxe d’un sommier
* Le montant de la remise accordée
* Le prix de vente TTC après remise
* Le chiffre d’affaire total de l’année par rayon
* Les chiffres d’affaires totaux pour les 2 semestres et à l’année pour l’univers « chambre »
* La part de chiffre d’affaires en pourcentage de chaque rayon

Commenter les résultats obtenus |
| **Partie 4 : environnement économique et juridique** |
| Maîtriser les méthodes d’observation, d’interprétation et d’explicitation de situations professionnellesRestituer les résultats de ces analyses sous forme écrite | Repérer, analyser et expliciter la politique de recrutement d’une entreprise |
| **Partie 5 : communication orale**  |
| Maîtriser les techniques de communication orale | Se présenter à partir d’un guideParticiper à un entretien avec son professeur : écouter, analyser, argumenter et justifier ses réponses |

Centre commercial des armoiries

33-35 rue Jean Jaurès

94350 VILLIERS SUR MARNE

Tél : 0 892 300 100

[www.ikea.fr](http://www.ikea.fr)

Vous êtes en période de formation en milieu professionnel dans l’enseigne internationale suédoise IKEA, grande surface spécialisée dans l’équipement de la maison. Le leader du meuble à bas prix propose une grande surface de vente, un [restaurant](http://www.restaurants.cityvox.com) de spécialités suédoises, une épicerie et un espace réservé aux enfants de 4 à 7 ans (toboggan et piscine de boules multicolores) pour permettre aux parents de faire leurs achats en toute tranquillité. Monsieur Thierry MATHIEU, directeur du magasin, et Aurore LEMAHIEU, directrice des ressources humaines, vous accueillent au magasin de Villiers sur Marne.

En tant que nouveau stagiaire, vous bénéficiez d’une formation interne qui vous permet de découvrir le fonctionnement du magasin et les spécificités des différents services.

**ANNEXE 1 : Identifier les services adaptés**

**Barème :**

Question 1.1 : identifier le service et le responsable concernés

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Identification correcte du **service et du responsable** pour au moins **5 situations**. | Identification correcte du **service ou du responsable** pour au moins **5 situations**.Identification correcte du **service et du responsable** pour seulement 3 **situations** | Si les identifications sont en deçà des 3 situations |

Question 1.2 : Rédiger le message que vous allez adresser au client

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Réponses exactes et bien formulées pour au moins 5 situations  | Réponses exactes mais quelques erreurs de syntaxe et d’orthographe pour au moins 5 situationsRéponses exactes et bien formulées pour seulement 3 situations | Réponses inexactes en deçà des 3 situationsRéponses exactes mais mal formulées (beaucoup de fautes d’orthographe ou de syntaxe) |

| **Situations** | **Le service concerné**  | **Le responsable du service concerné** | **Rédaction du message formulé en réponse au client** |
| --- | --- | --- | --- |
| Une cliente âgée téléphone à l’accueil car elle n’arrive pas à monter son meuble de salle de bain. | ***Service montage*** | ***M Olivier BROMET*** | **Si j’ai bien compris vous n’arrivez pas à monter votre meuble de salle de bain en suivant la notice du produit. Ne quittez pas, Je vais vous passer M. Bromet responsable du service montage.** |
| Un client, par téléphone, demande des conseils car il ne sait pas comment choisir ses meubles pour les adapter aux dimensions de sa cuisine. | ***L’outil de conception 3 D*** | ***M. Franck TEIXEIRA*** | **Si j’ai bien compris vous souhaitez faire un choix de meubles à la dimension de votre cuisine, nous vous proposons sur notre site internet un logiciel téléchargeable adapté à la conception de cuisine en 3D. Souhaitez-vous que je vous passe le responsable, M Teixeira ?** |
| Une maman souhaite venir avec ses enfants de 2 ans et 6 ans. Lors de la communication téléphonique elle nous précise qu’elle a de nombreux achats à faire et a peur que ses enfants ne puissent suivre et s’impatientent. | ***Visite en famille*** | ***M. Alain ALZEMAT*** | **Si j’ai bien compris vous avez 2 enfants en bas âge, que vous souhaiteriez faire prendre en charge le temps de vos courses en magasin. Nous avons plusieurs modalités de prises en charge des enfants de notre clientèle. Je vous transfert à M Alzemat, responsable de notre service en famille.** |
| Une personne appelle le service accueil du magasin. Elle souhaite faire un cadeau sur une liste de mariage déposée par M. et Mme Pichon pour leur mariage le 21 juin prochain à Villiers sur Marne. | ***Liste de cadeaux*** | ***M. Nicolas DEGHIN*** | **Je vous mets en contact avec le service « liste de cadeaux ». Ils vous demanderont les noms et prénoms des jeunes mariés ou la date du mariage et le lieu, pour pouvoir vous renseigner et éventuellement enregistrer votre achat.** |
| Un homme vient d’acheter un réfrigérateur en magasin. En sortant avec son nouvel appareil, il se présente à l’accueil. Il ne sait pas quoi faire de son ancien appareil.  | ***Recyclage******ou******Installation et cuisine*** | ***Mme Valérie SCHELLINGEN*** | **Si j’ai bien compris vous souhaitez vous débarrasser de votre ancien réfrigérateur. Vous pouvez le rapporter à notre service recyclage, dès maintenant muni, de votre ticket de caisse justifiant de votre achat.** |
| Un couple vient de repérer en magasin une chambre à coucher. Il se présente à l’accueil car souhaite acheter à crédit ce lit et l’armoire. | ***Financement*** | ***M. Nicolas DEGHIN*** | **Présentez-vous au service financement. Le responsable, M Nicolas Deghin, vous indiquera la procédure et l’ensemble des documents que vous devrez fournir pour le dossier de crédit.** |
| Une jeune femme handicapée (à mobilité réduite), avec une canne se présente à l’accueil du magasin. Elle vous demande si vous avez des fauteuils roulants à disposition. | ***Accueil des personnes à mobilité réduite*** | ***M. Sheelah CHU*** | **Oui, madame nous avons un service « accueil des personnes à mobilité réduite ». J’appelle tout de suite Mme Chu pour qu’elle mette tout de suite à votre disposition un fauteuil roulant facilitant votre mobilité dans le magasin. Vous disposez en autre de toilettes adaptés et d’ascenseurs pour circuler entre les différents étages.** |

**ANNEXE 2 : Diriger les clients dans le magasin**

**Barème :**

Question 1.3 : Orienter le client par rapport aux situations proposées

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Identification correcte **du lieu et du niveau du lieu et du numéro sur le plan** pour au moins **4 situations**. | Identification correcte ou **du lieu ou du niveau du lieu ou du numéro sur le plan** pour au moins **4 situations**.Identification correcte **du lieu et du niveau du lieu et du numéro sur le plan** pour au moins **3 situations**. | Si les identifications sont en deçà des 3 situations. |

Question 1.4 : Formuler la réponse que vous allez apporter au client

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Réponses exactes et bien formulées pour au moins 4 situations  | Réponses exacte mais quelques erreurs de syntaxe et d’orthographe pour au moins 4 situationsRéponses exactes et bien formulées pour seulement 3 situations | Réponses inexactes en deçà des 3 situationsRéponses exactes mais mal formulées (beaucoup de fautes d’orthographe ou de syntaxe) |

| **Situations** | **Nom du lieu où le client doit se diriger**  | **Niveau du lieu** | **Numéro sur le plan** | **Rédaction du message que vous allez formuler au client.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Un couple souhaite déjeuner. | **Restaurant § café** | **1er étage** | **5** | **Madame, monsieur nous avons un restaurant au 1er étage du magasin vous êtes à l’accueil au numéro 1 et vous devez vous diriger vers le numéro 5 ici sur le plan** |
| Un directeur commercial souhaite renouveler les bureaux de son entreprise. | **Ikea entreprise** | **1er étage** | **3** | **Vous devez vous diriger vers le service « entreprise » au 1er étage du magasin après le rayon « Living rooms and Work ».** |
| Un client recherche une chaise à prendre au libre-service. Elle dispose de la référence et du numéro de l’allée et place au libre service.Elle nous demande comment y parvenir le plus rapidement possible. | **Caisses** | **R d C** | **9** | **La sortie caisse se trouve au rez-de-chaussée. Prenez les « Lays out », le parcours fléché qui vous y amènera le plus rapidement possible**  |
| Un couple souhaite régler ses achats. | **Caisses** | **R d C** | **9** | **La sortie caisse se trouve au rez-de-chaussée. Prenez les « Lays out », le parcours fléché qui vous y amènera le plus rapidement possible**  |
| Une femme voudrait voir tous les modèles de canapés. | **Exposition meubles** | **1er étage** | **2** | **Madame vous êtes au bon étage le rayon « Living rooms et Work » se trouve juste derrière l’accueil.**  |
| Un client doit retirer son matelas après le passage en caisse. | **Retrait marchandises** | **R d C** | **10** | **Monsieur vous devez vous rendre au rez-de-chaussée après les caisses muni de votre ticket de caisse pour retirer vos achats.** |

**ANNEXE 3 : Les réclamations clients**

**Barème :**

Question 1.5 : Proposer, pour chacune des situations, des solutions appropriées.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Réponses exactes pour l’ensemble des situations | Réponses exactes pour seulement 2 situations | Réponses erronéesRéponses exactes pour seulement 1 situation |

|  |  |
| --- | --- |
| **RECLAMATIONS** | **TRAITEMENT DE LA RECLAMATION** |
| Une cliente occasionnelle, a acheté une commode pour la chambre de son fils, après l’avoir déballé, elle s’aperçoit que celle-ci est trop grande. Elle décide donc de la rendre et souhaite se faire rembourser 4 semaines après son achat. | **Pas de remboursement possible, car le produit a été déballé. Toutefois, elle peut bénéficier d’un avoir sur présentation du ticket de caisse et de la pièce d’identité.** |
| Une cliente membre d’Ikea Family, souhaite échanger un luminaire qui ne convient pas à son salon. Celui-ci n’a pas été déballé et a été acheté il y a 5 semaines.  | **Elle peut se faire échanger l’article ou se faire rembourser :****- l’article n’a pas été déballé****- le délai n’a pas été dépassé (membre d’Ikea Family, délai 90 jours)** |
| Un client souhaite échanger, un matelas qu’il a acheté il y a 15 jours mais qui est encore sous son emballage d’origine. Il ne retrouve plus son ticket de caisse.  | **L’échange est possible et s’il souhaite un remboursement, il pourra obtenir un avoir du montant du prix le plus bas pratiqué sur les 3 derniers mois.** |

**2 / SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS**

A l’approche de la fin d’année, le magasin organise une vente privée pour remercier ses clients les plus fidèles. Celle-ci permettra d’écouler une partie des stocks de différentes gammes de produits.

Elle se déroulera du 27 décembre 2015 au 5 janvier 2016 sur présentation du support envoyé.

Lors d’une réunion d’équipe votre tutrice Mme Lemahieu vous présente l’opération.

**Barème :**

Question 2.1 : **Sélectionner les clients concernés par l’opération « vente privée »**

Pour cette question, les compétences sont maîtrisées ou non

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Repérage exact des 5 clients concernés |  | Repérage partiel des clients concernés ou absence de repérage |

**Amaury Sandrine, CHARPENT Rachel, OUADIR Rachida, CRAWFOR Cindy, PAVLOVIK Sarah**

**Barème :**

Question 2.2 : **Choisir le mode de transmission le mieux adapté. Justifier votre réponse**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Choix exact du mode de transmission accompagné d’une justification appropriée (au moins 1 élément) |  | Choix exact mais sans justificationChoix inadapté |

**Courriel**: Réactivité, rapidité de transmission, aucun coût, …

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Barème :**

Question 2.3 Rédiger le message destiné aux clients selon le mode de transmission.

Compléter l’Annexe 4 ou l’annexe 5 pour l’un des clients que vous avez sélectionnés.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Forme : Rubriques destinataire et sujet correctement complétées Syntaxe respectée5 fautes d’orthographe maximumFond : Présentation en totalité des différents éléments : Interpellation commerciale du clientPrésentation de la vente privée (réductions et produits concernés) (élément clé)- Rappel des dates de la vente privée (élément clé)-Relevé de la fidélité du client (éléments clé)-Présentation de l’invitation-Incitation à venir au magasin- Formule de politesse adaptéeCordialementSignature | Forme : Rubriques destinataire et sujet incorrectement complétées (sujet maladroit) ou absence de destinataire)Plus de 5 fautes d’orthographe mais moins de 8 fautes d’orthographeQuelques maladresses syntaxiquesFond : Présentation partielle des éléments mais présence des éléments clés (vente privée, réduction prix, date, lieu, produits)  | Forme : Phrases alignées sans logiqueFautes d’orthographe : plus de 8 fautesAbsence de soin Écriture illisible Absence de rédactionFamiliarités de langageFond : Pas d’évocation de la vente privéePas de présentation de la remise, des produits, de la date et/ou du lieu de promotion |

**ANNEXE 5 : Courriel**

Votre invitation à la vente privée Ikea

AMAURY ; amaury@yahoo,fr

**- Titre de civilité**

**- Présentation de la vente privée (réductions et produits concernés) (élément clé)**

**- Rappel des dates de la vente privée (élément clé)**

* **Relevé de la fidélité du client (éléments clé)**
* **Présentation de l’invitation**
* **Incitation à venir au magasin**
* **Cordialement,**
* **Signature**

**Proposition de corrigé**

Cher client,

* **PROFITEZ DE NOS OFFRES AVANT L’ARRIVEE DES SOLDES !**

Afin de vous remercier de votre fidélité, venez découvrir en avant-première, nos offres exceptionnelles : de – 20% à -60% dans les gammes, petit rangement, décorations, arts de la table et luminaires.

N’oubliez pas de vous munir de cette invitation pour bénéficier de nos offres privilèges du 15 au 29 octobre

À bientôt dans notre magasin de Villiers-sur-Marne

Cordialement,

L’équipe du magasin

Centre commercial des armoiries

33-35 rue Jean Jaurès

94350 VILLIERS SUR MARNE

Tél : 0 892 300 100

[www.ikea.fr](http://www.ikea.fr)

**3 / CONDUITE D’UN ENTRETIEN DE VENTE**

**Barème :**

Question 3.1 Repérer, dans le dialogue de vente, les différentes phases de la vente et reporter, sur l’annexe 5, l’étape correspondante en regard de chaque paragraphe.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Les phases de la vente ont été correctement replacées | Seulement 5 phases de la vente ont été correctement repérées | Repérage erronéMoins de 5 phases de la vente sont repérés |

**ANNEXE 5**

|  | Dialogue | Étape  |
| --- | --- | --- |
| **A** | *Vendeur(se)***Bonjour Madame, je vois que vous vous intéressez aux lits. Puis je vous aider ?** | **Accueil** |
| **1** | ***Cliente*** Oui, je ne sais pas lequel choisir ! |
| **B** | *Vendeur(se)***Vous recherchez un sommier et un matelas pour vous?** | **Recherche des besoins** |
| **2** | ***Cliente*** Oui, j’emménage. |
| **C** | *Vendeur(se)***Vous souhaitez un lit de 1m40 ?** | **Recherche des besoins** |
| **3** | ***Cliente*** Oui. |
| **D** | *Vendeur(se)***Savez-vous quel type de matelas vous préférez : ferme ? souple ?** | **Recherche des besoins** |
| **4** | ***Cliente*** Non pas vraiment, je dormais dans un clic-clac avant. |
| **E** | *Vendeur(se)***Le matelas était plutôt ferme ou souple ?** | **Recherche des besoins** |
| **5** | ***Cliente*** Je ne sais pas, plutôt souple j’avais souvent des courbatures au réveil. |
| **F** | *Vendeur(se)***D’accord, vous allez tester alors. Allongez-vous sur ces deux lits et dites moi ce que vous en pensez.** | **Recherche des besoins** |
| **6** | ***Cliente*** Je préfère le second. |
| **G** | *Vendeur(se)***D’accord. Nous allons donc nous diriger vers un couchage ferme. Cela permettra de limiter les courbatures. Je vous conseille un matelas en mousse. Il permet de suivre les contours du corps soulageant ainsi la pression et offrant un soutien précis pour une relaxation complète. Quel est votre budget ?** | **Reformulation des besoins** **Argumentation** |
| **7** | ***Cliente*** Moi, ma priorité c’est quand même le confort ! Un lit trop ferme n’est pas très douillet !Mon budget est d’environ 300 euros. Mais la mousse ce n’est pas très résistant ? |
| **H** | *Vendeur(se)***C’est vrai, mais cela dépend de la qualité et de la pression de la mousse au m3. Tous nos matelas sont garantis 25 ans. Pour assurer une meilleure longévité, une usure régulière et une déformation moins importante du matelas, nous vous recommandons de retourner le matelas tous les 15 jours au cours des 3 premiers mois puis tous les 2 à 3 mois ensuite.** **Je vous propose donc deux modèles qui répondent à toutes vos demandes :** **Le MALVIK mousse (28kg au m 3) à 169 euros et le MORGEDAL mousse (37kg au m3) à 229 euros. Ce matelas possède en plus une épaisse couche de garnissage souple qui ajoute au soutien et au confort. Voulez-vous essayer ces 2 matelas.** | **Présentation des produits****Argumentation****Réponse aux objections** |
| **8** | ***Cliente*** D’accord. Je vais m’allonger pour voir….. Oh, je préfère le MORGEDAL. |
| **I** | *Vendeur(se)***C’est vrai qu’il est plus confortable.Je vous propose le sommier qui correspond. C’est le LEIRSUND, un sommier à lattes. Son prix est de 159 euros. Est-ce que cela vous convient ?** | **Conclusion de la vente****Vente additionnelle** |
| **9** | ***Cliente*** Euh, comment je vais transporter l’ensemble ? |
| **J** | *Vendeur(se)***C’est facile à transporter dans votre voiture.****Le matelas est vendu enroulé. Le colis mesure 146 cm de longueur et 42 cm de diamètre mais pèse 18 kg. Le sommier est vendu démonté. Les lattes du sommier sont dans un colis qui mesure 2 mètres sur 19 cm de coté pour un poids de 10 kg. Vous pouvez retirer ces colis au rayon libre-service Allée B13.** | **Conclusion de la vente** |
| **10** | ***Cliente*** Oh la la !!! Je ne vais pas pouvoir les transporter toute seule. Je ne pensais pas que c’était aussi encombrant et aussi lourd. Comment je peux faire ? |
| **K** | *Vendeur(se)***Nous avons un service de livraison à domicile avec différentes options. Ce service se trouve au rez-de-chaussée, après les caisses, à coté du service retrait de marchandises. Vous payez avec le devis que je vous remets et vous vous présentez avec votre facture au service livraison qui vous prendra en charge.** | **Réponse aux objections** |
| **11** | ***Cliente*** Merci, beaucoup. |
| **L** | *Vendeur(se)***Avec plaisir Madame, je vous souhaite une bonne journée.** | **Prise de congé** |

**ANNEXE 6 : Les mobiles d’achat de la cliente**

**Barème :**

Question 3.2 Identifier les mobiles d’achat de notre cliente, en reportant le numéro de sa réplique en face de chaque mobile sur l’annexe 6.Justifier votre réponse en relevant le mot ou le groupe de mots qui vous a permis d’identifier le mobile d’achat, sur l’annexe 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Les trois mobiles d’achat ont été identifiés **et** le repérage des mots clés est correct | Deux sur trois mobiles d’achat ont été identifiés ou il manque un mot clé | Les mobiles d’achat n’ont pas été identifiés Le repérage des mots clés est incorrect |

| **Mobiles** | **Numéro de réplique cliente** | **Mots clés** |
| --- | --- | --- |
| **Sécurité** | **7** | **Pas très résistant** |
| **Orgueil** |  |  |
| **Nouveauté** |  |  |
| **Confort** | **7** | **Douillet ; Confort** |
| **Argent** | **7** | **Mon budget est d’environ 300 euros.** |
| **Sympathie** |  |  |

**ANNEXE 7 : La construction d’un argument**

**Barème :**

Question 3.3 Retrouver la Caractéristique produit, l’Avantage client et la Preuve apportée par le vendeur à travers une des réponses du vendeur ou de la vendeuse.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| La caractéristique produit, l’avantage client et la preuve apportée par le vendeur ont été retrouvés | Il manque soit la caractéristique produit, soit l’avantage, soit la preuve  | Réponses erronéesAbsence de réponseSeulement une caractéristique ou un avantage ou une preuve |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lettre identifiant réplique vendeur(se)  | Caractéristique produit | Avantage client | Preuve apportée par le vendeur(se) |
| **G** | **Le MALVIK mousse (28kg au m 3) à 169 euros et le MORGEDAL mousse (37kg au m3) à 229 euros. Ce matelas possède en plus une épaisse couche de garnissage souple**  | **Permettra de limiter les courbatures. Je vous conseille un matelas en mousse. Il permet de suivre les contours du corps soulageant ainsi la pression et offrant un soutien précis pour une relaxation complète.****Qui ajoute au soutien et au confort.** | **Voulez-vous essayer ces 2 matelas ?****Dépend de la qualité et de la pression de la mousse au m3.** **Tous nos matelas sont garantis 25 ans.** |

**ANNEXE 8 Calcul du montant des achats**

**Barème :**

Question 3.4 Calculer le montant que la cliente devra payer en caisse

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Montant exact et justification exacte |  | Montant sans justificationMontant erronéJustification erronée |

|  |  |
| --- | --- |
| **Montant total à régler en caisse** | **Justification du calcul** |
| **388 €** | **229+159** |

**ANNEXE 9 - Agenda de livraison**

**Barème :**

Question 3.5 Fixer un rendez-vous avec la cliente pour la livraison du sommier et du matelas en complétant par une croix l’agenda de la livraison

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Choix de la zone et choix exact de la date et de l’heure (28 septembre entre 11 h et 12 h) |  | Choix erroné de la zoneChoix erroné de la date et de l’heure de livraison |

|  |
| --- |
| **SEPTEMBRE** |
| ZONES | LUNDI | MARDI | MERCREDI | JEUDI | VENDREDI | SAMEDI |
| **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** |
| ZONE 17H-11H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ZONE 211H-15H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ZONE 315H-19H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **28** | **29** | **30** |  |  |  |
| ZONE 17H-11H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ZONE 211H-15H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ZONE 315H-19H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ANNEXE 10 : Sommier à lattes en 200x160 KARLSTAD**

**Barème :**

Question 3.6 Calculer le prix de vente hors taxe, le prix d’achat, le montant de la TVA du sommier à lattes en 200x160 KARLSTAD. Indiquer le détail de vos calculs

Question 3.7 Calculer le nouveau prix de vente en tenant compte de la remise. Indiquer le détail de vos calculs.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Aucune erreur de calcul ou une erreur de calculTous les détails de calcul sont présents | Deux erreurs de calcul Absence d’un détail de calcul  | Plus de deux erreurs de calculAbsence des détails de calculs  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A** | **VALEUR en €** | **Détail des calculs** |
| Prix d’Achat Hors Taxe | **232,50 €** | **382,50-150** |
| MARGE | 150 |  |
| Prix de vente Hors Taxe | **382.50** | **459/1.20** |
| TVA : **20%** | **76,5** | **459 – 382,50** |
| PVTTC | 459 |  |
| **B** |  |  |
| PVTTC avant remise | 459 |  |
| Montant de la remise | **68.85** | **459 x 15100** |
| PVTTC avec remise | **390.15** | **459 – 68.85** |

**ANNEXE 11 : Relevés de chiffres d’affaires semestriels de l’année 201N**

**Barème :**

Question 3.8 Calculer le Chiffre d’affaires total à l’année par rayon, les chiffres d’affaires totaux pour les 2 semestres et à l’année, la part de chiffre d’affaires en pourcentage de chaque rayon.

Question 3.9 Commenter les résultats obtenus

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Aucune erreur de calcul Repérage correct du rayon ayant le chiffre d’affaires le plus important et de celui qui dégage le plus petit chiffre d’affaires | 1 erreur de calcul dans le calcul des pourcentages 1 commentaire sans illustration  | Des erreurs de calculCommentaire erroné  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rayons de l’univers Chambre** | **Chiffres d’affaires en €****1er semestre 201N** | **Chiffres d’affaires en €****2ème semestre 201N** | **Chiffres d’affaires en €****Année 201N** | **Part de CA par rayon en %****(5)** |
| Matelas | 325 659 | 440 256 | ***765 915*** | ***43,37 %*** |
| Sommiers | 205 726 | 215 319 | ***421 045*** | ***23,84 %*** |
| Accessoires | 11 007 | 20 750 | ***31 757*** | ***1,79 %*** |
| Lits | 199 765 | 230 856 | ***430 621*** | ***24,39 %*** |
| Rangements | 55 845 | 60 710 | ***116 555*** | ***6,60 %*** |
| TOTAL | ***798 002*** | ***967 891*** | ***176 5893*** | ***100*** |
| **Justification des calculs pour le rayon Matelas** | ***Chiffre d’affaires :*** ***325659+440256 =765915******Part de marché du rayon matelas :******765915 / 1765893 X 100 =* 43,37 %** |
| Commentaires : **Le rayon « matelas » avec un chiffre d’affaires total de 765 915 € représente 43,37 % du CA, c’est celui qui dégage le CA le plus important.****Le rayon « accessoires » avec un chiffre d’affaires total de 31 757 € représente 1,79 % du CA, c’est celui qui dégage le CA le moins important.** |

**4 / ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE**

IKEA Villiers recherche des vendeurs animateurs pour faire face au surcroit de fréquentation pendant les vacances scolaires d’été. Vous décidez de postuler à ce poste. Vous vous préparez à un éventuel entretien en vous renseignant sur le management et la politique de recrutement de cette enseigne.

**Travail à faire :**

**Barème :**

Question 4.1 Indiquer la marche à suivre pour postuler chez Ikea et lister les documents que vous devez fournir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| La marche à suivre est décrite correctementLes documents à fournir sont listés correctement | Les idées principales sont toutes restituées mais l’expression n’est pas claire | La marche à suivre n’est pas décrite correctementLes documents à fournir ne sont pas listés correctement ou il manque un documentLe vocabulaire n’est pas adapté et le candidat paraphrase. |

* 1. **Indiquer la marche à suivre pour postuler chez Ikea et lister les documents que vous devez fournir.**

Après avoir trouvé l’annonce sur le site Internet – le candidat **postule par informatique directement sur le site Internet d’Ikéa**.

Ensuite le candidat **devra enregistrer sa lettre de motivation et son CV.**

Une **notification d’enregistrement de la candidature** sera donnée au candidat qui devra **attendre d’être informé de l’évolution du dossier**.

**Barème :**

Question 4.2 Préciser le profil recherché par l’enseigne selon la politique de recrutement de l’enseigne IKEA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Description exacte du profil recherché. Accepter deux éléments manquants |   | Description erronée du profil Plus deux éléments manquantsLe vocabulaire n’est pas adapté  |

* 1. **Préciser le profil recherché par l’enseigne selon la politique de recrutement de l’enseigne IKEA.**

Le candidat doit **être capable de travailler en équipe, d’être flexible sur le plan professionnel, s’intéresser au secteur d’activité d’Ikea, d’être organisé et efficace et avoir un bon relationnel.**

**Barème :**

Question 4.3 Indiquer le niveau d’études requis pour pouvoir postuler à un poste autre que celui de saisonnier

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Réponse exacte |   | Réponse erronée |

* 1. **Indiquer le niveau d’études requis pour pouvoir postuler à un poste autre que celui de saisonnier.**

**La formation initiale et diplôme**: **le niveau minimal à l’entrée est celui du baccalauréat (sauf pour les emplois saisonniers)** en raison du besoin d’évolution des carrières, notamment, pour les métiers physiquement durs. De plus, il n’est pas effectué de sélection sur la nature du diplôme, **spécialisé dans le commerce ou non**.

Votre candidature a été retenue. Vous êtes convoqué(e) à un entretien d’embauche à la Direction des Ressources Humaines par Madame LEMAHIEU. Pour préparer votre entretien vous vous intéressez à la politique de gestion du personnel de l’enseigne.

**Barème :**

Question 4.4 Expliciter la politique mise en place par l’entreprise IKEA en matière de gestion de l’emploi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| L’explicitation est argumentée et justifié dans une écriture soignée, claire, synthétique. Le vocabulaire, le style, l’orthographe sont maîtrisés.Les phrases sont correctement construites.  | La présentation de l’explicitation et son argumentation sont corrects sans être irréprochables et l’ensemble est lisible. L’orthographe, le style, la grammaire sont imprécis.Les phrases sont à peu près correctement rédigées. | L’explicitation est imprécise et peu argumentée. Le vocabulaire économique et juridique est mal utiliséExplicitation inexistante ou inadaptée. Réponses confuses ou erronéesLes règles de syntaxes et d’orthographe ne sont pas respectées |

* 1. **Expliciter la politique mise en place par l’entreprise IKEA en matière de gestion de l’emploi.**

**Gestion de l’emploi chez Ikéa :**

Éviter la précarisation de l’emploi :

* **Faible recours aux contrats à durée déterminée (10 à 15 %)**; utilisés principalement pour les remplacements ou surcroît d’activité
* **Baisse du recours aux contrats à temps partiels – moins de 30%** (temps partiel choisi par le salarié)

**Respect de la parité homme / femme**: Les femmes, légèrement majoritaires, représentent 51 % des salariés. L’âge moyen est d’environ 30 ans.

**Valoriser les compétences et la personnalité de l’employé**.

L’entreprise **favorise la promotion interne.**

**Barème**

Question 4.5 Préciser, la politique de motivation des salariés mise en place par l’entreprise Ikea

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| La politique de motivation des salariés est décrite dans une écriture soignée, claire, synthétique. Le vocabulaire, le style, l’orthographe sont maîtrisés.Les phrases sont correctement construites.  | La présentation de la politique de motivation est correcte sans être irréprochables et l’ensemble est lisible. L’orthographe, le style, la grammaire sont imprécis.Les phrases sont à peu près correctement rédigées. | La présentation de la politique de motivation est impréciseLe vocabulaire économique et juridique est mal utiliséRéponses confuses ou erronéesLes règles de syntaxes et d’orthographe ne sont pas respectées |

* 1. **Préciser, la politique de motivation des salariés mise en place par l’entreprise Ikea.**

L’entreprise **favorise la promotion interne.**

**Chez IKEA en terme de management, la place donnée aux employés dans le groupe :**

* La gestion par objectif
* Un intéressement pour les employés
* Une liberté de parole
* Un tutoiement systématique

**Barème**

Question 4.6 Indiquer quel élément de votre Curriculum Vitae vous allez mettre en avant lors de votre entretien avec Madame LEMAHIEU, pour être embauché(e).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences maîtrisées** | **Compétences partiellement maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| Apports et réflexions personnels de qualité et pertinents |  | Aucune réflexion personnelle |

* 1. **Indiquer quel élément de votre Curriculum Vitae vous allez mettre en avant lors de votre entretien avec Madame LEMAHIEU, pour être embauché(e).**
	Le fait d’avoir effectué une **période de formation en milieu professionnel** dans le cadre de ma formation. **Stage au service accueil du magasin et dans l’univers Chambre.**

**5 / COMMUNICATION ORALE**

Questions 5.1 et 5.2 Présentation de l’élève

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Compétences maîtrisées** | **Compétences non maîtrisées** |
| **++** | **+** | **-** | **--** |
| Respect du guide de présentation |  |  |  |  |
| Présentation structurée  |  |  |  |  |
| Qualité de l’expression orale (langage courant, pas de familiarités de langage, articulation, débit, pause, intonation) |  |  |  |  |
| Clarté et précision des propos |  |  |  |  |
| Communication non verbale adaptée |  |  |  |  |
| Compréhension des questions |  |  |  |  |
| Qualité des réponses aux questions |  |  |  |  |
| Argumentation pertinente |  |  |  |  |