

## PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :

ENSEIGNE : K DE KEN Boutique

ADRESSE : 34 rue Maréchal Leclerc  
Zone piétonne  
97400 ST-DENIS  
Ile de la Réunion

TEL : 02 62 41 50 30

FAX : 06 62 41 51 31

SECTEUR D'ACTIVITE : Prêt à porter et accessoires de haut de gamme pour femmes

<b>Groupement interacadémique II</b>	<b>Session 2002</b>	Facultatif : code		
<b>BEP Vente Action Marchande</b>				
<b>EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.</b>				
<b>DOSSIER QUESTIONNEMENT ET ANNEXES</b>	<b>Lundi 10 juin 2002</b>	Durée : <b>2 heures</b>	Coefficient : <b>4</b>	<b>1 / 9</b>

Vous effectuez une période de formation dans l'entreprise « K de KEN Boutique » en tant que stagiaire de terminale B.E.P. Vente Action Marchande.

## **DOSSIER 1 : Exploitation commerciale du point de vente**

Monsieur et Madame FONTAINE sont propriétaires de « K de Ken boutique » depuis 5 ans. Ils exploitent seuls ce commerce spécialisé, n'emploient pas de salarié, et effectuent eux-mêmes leurs achats.

### **TRAVAIL A FAIRE**

1 - Identifier la forme de ce commerce.  
**(compléter le document 1 )**

2 – Justifier la réponse par deux éléments minimum.  
**(compléter le document 1)**

Monsieur et Madame FONTAINE souhaitent améliorer les services offerts à la clientèle. Pour cela, ils vous remettent l'article "L'ACCUEIL PLAISIR" paru dans le magazine MEMENTO Juin 2001 et vous demandent d'en prendre connaissance (Annexe A).

Après avoir pris connaissance de l'article :

3 - Relever les attentes du consommateur d'aujourd'hui.  
(4 réponses minimum). **(compléter le document 2)**

4 - Citer au moins trois moyens mis en œuvre par le commerçant pour satisfaire les attentes du consommateur.  
**(compléter le document 2)**

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
<b>EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.</b>	<b>2 / 9</b>

## DOSSIER 2 : Approvisionnement du point de vente

Monsieur et Madame FONTAINE, soucieux de l'image de marque de leur point de vente sont toujours à la recherche de nouveaux produits afin de satisfaire au mieux la clientèle. A l'occasion de la fête des mères, le 26 mai 2002, ils décident de proposer un accessoire supplémentaire : les foulards.

Pour cela, ils ont adressé un appel d'offres auprès de trois fournisseurs pour l'achat éventuel de 25 foulards en soie, dimensions : 105 cm x 105 cm.

Le 2 avril, ils reçoivent les réponses de ces fournisseurs.

### TRAVAIL A FAIRE

A partir des réponses des fournisseurs (Annexe B), Monsieur et Madame FONTAINE vous demandent de leur indiquer le fournisseur le plus intéressant.

1 - Compléter le tableau de comparaison des offres.  
**(compléter le document 3)**

2 - Indiquer le fournisseur retenu.  
**(compléter le document 3)**

3 - Justifier la réponse.  
**(compléter le document 3)**

Monsieur et Madame FONTAINE viennent de recevoir la facture n ° 1525 de Gérard DAREL - PABLO Sté (Annexe C) correspondant au bon de commande n° 853 (Annexe D).

Après vérification de la commande n° 853 (Annexe D) , après consultation de l'extrait du tarif et des conditions générales de vente ( Annexe E ) , et vérification de la facture n° 1525 (Annexe C) :

4 – Relever les erreurs commises par le fournisseur **(compléter le document 4 )**. Présenter vos résultats avec deux chiffres après la virgule arrondis au plus proche.

5 - Rédiger le jour même, sur le **document 5**, le fax que vous adressez à ce fournisseur pour lui signaler les erreurs commises. Votre message doit être structuré.

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.	<b>3 / 9</b>

## DOSSIER 3 : Gestion du point de vente

Le 20 avril 2002, Monsieur et Madame FONTAINE viennent de recevoir la commande n° 720 concernant les ceintures en cuir vachette.

Afin de procéder à l'étiquetage et à la mise en vente de ces articles, ils vous demandent de calculer le taux de marque, le prix de vente toutes taxes comprises et le coefficient multiplicateur :

- le taux de marque et le prix de vente toutes taxes comprises seront présentés avec deux chiffres après la virgule, arrondis au plus proche ;
- le coefficient multiplicateur sera présenté avec trois chiffres après la virgule, arrondi au plus proche.

Le taux de T.V.A. est de : 19,6 %

### TRAVAIL A FAIRE :

1 - Compléter le tableau.  
(document 6)

2 - Justifier les calculs.  
(compléter le document 6)

Monsieur et Madame FONTAINE vous demandent de procéder aux calculs concernant l'état de stock de l'article : ceinture en cuir vachette référence CC 185.

3 - Compléter la fiche de stock avec la méthode du Coût Moyen Unitaire Pondéré après chaque entrée (document 7). Les valeurs seront présentées en centimes d'euros.

4 - Justifier le calcul des Coûts Moyens Unitaires Pondérés.  
(compléter le document 7)

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
<b>EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.</b>	<b>4 / 9</b>

# L'accueil-plaisir, attitudes, savoir-faire, savoir-être, un "plus" qui fait la différence...

Chaque entreprise communique une certaine image d'elle-même et fidélise sa clientèle, non seulement par l'aspect extérieur de ses installations, mais aussi par le comportement de ses collaborateurs à travers leur accueil et leur savoir-être.

## Le meilleur service est celui qui répond aux attentes du client !

Et il est vrai que le client devient de plus en plus exigeant. Exigences légitimes qui obligent à se remettre en question, à évoluer, à innover sans cesse, à devenir de plus en plus créatif, de plus en plus compétitif, de plus en plus compétent, de plus en plus accueillant !

### Quelles sont donc ses attentes aujourd'hui ?

Au cours des dernières décennies les consommateurs ont d'abord exigé des prix bas, puis des produits de qualité, du choix, ils ont voulu gagner du temps, ils ont manifesté le souci d'un confort d'achat et aujourd'hui tout cela ne suffit plus. Le consommateur demande aujourd'hui de la considération, il attend d'être considéré comme une personne.

## Accueillir le client comme un invité !

Le client est la personne la plus importante du magasin. Ce n'est pas tout de le savoir, encore faut-il que cela se voit, se sente dans notre façon d'être. Nos attitudes,

plus que nos paroles, sont révélatrices. On parle souvent de "client-roi". J'ai, pour ma part, supprimé ce terme qui est souvent mal vécu par les personnes en contact avec le client, ayant le sentiment d'une relation dominant-dominé engendrant frustrations, conflits intérieurs et comportements négatifs.

Je préfère parler de "Client-Invité" - avec un "I" majuscule - qui introduit un paramètre essentiel à l'accueil : LE PLAISIR. Il est possible pour chacun de transformer le moment privilégié où le client lui rend visite en un moment de plaisir partagé à condition bien sûr que ce plaisir soit authentique.

*"Le bonjour, au revoir, merci" accompagné d'un sourire et d'un accueil poli ne suffisent plus pour permettre aux magasins de se différencier. Il s'agit aujourd'hui d'offrir au client un accueil où il peut ressentir, au-delà des paroles "Je suis heureux de vous accueillir, je suis heureux que vous ayez choisi mon magasin aujourd'hui".*

Arriver à établir une relation agréable et valorisante avec le client, à travers des petits gestes spontanés, un sourire qui montre qu'on le reconnaît, de petits détails

qui témoignent de l'attention que nous lui portons, la façon dont nous allons traiter une réclamation, tous ces petits "plus" dans notre attitude qui font la différence.

## L'accueil, la qualité de service, un état d'esprit...

Tout peut être imité : les prix, les produits, les installations, etc... La seule chose qui ne peut être imitée, c'est l'état d'esprit. Faire adhérer toutes les équipes des magasins à l'importance d'un accueil de qualité, au plaisir qu'ils en retireront, est une condition nécessaire à la réussite. Les clients sont sensibles à la relation qu'ils ont avec les personnes qu'ils rencontrent dans un magasin.

Mais ils sont également sensibles à l'ambiance qui se dégage qui est directement liée à la qualité des relations entre les responsables et les employés. La considération trouve son origine à la tête du magasin, dans l'équipe de direction. Une personne bien considérée ap-

portera la même considération à ses interlocuteurs et surtout aux clients du magasin.

## Le management relationnel, la clé d'une qualité d'accueil durable

S'il est important de former le personnel des magasins à l'accueil, il est au moins aussi essentiel de sensibiliser les responsables, l'encadrement au management relationnel afin de créer un climat qui respecte chaque individu pour ce qu'il est, qui favorise le bien-être des personnes et leur permette de mieux vivre l'entreprise et la relation aux autres et en particulier aux clients.

Pour qu'un arbre pousse, il est important que le terrain dans lequel il est planté lui apporte ce dont il a besoin. La communication interpersonnelle est le terreau indispensable à l'épanouissement des personnes dans l'entreprise et donc de l'entreprise. ■

Source : Mémento, juin 2001

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
<b>EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.</b>	<b>5 / 9</b>

**ANNEXE B : Réponses des fournisseurs****Raison sociale** : RENATO NUCCI - Prêt à Porter**Adresse** : 8, Rue du Four- 75006 PARIS**Tél** : 01 43 26 81 76**Fax** : 01 43 26 82 77

ARTICLES	QUANTITE	PRIX UNITAIRE
Foulard en soie Dimensions : 105 cm x 105 cm	25	35,82 € H.T.

**Délai de livraison** : 25 jours**Port** : Franco**Conditions de paiement** : 60 jours date de facture**Conditions spéciales** : remise de 2 %**Raison sociale** : GERARD DAREL - PABLO Sté**Adresse** : 14, rue Cléry - 75002 PARIS**Tél** : 01 42 33 71 25**Fax** : 01 42 33 72 26

ARTICLES	QUANTITE	PRIX UNITAIRE
Foulard en soie Dimensions : 85 cm x 85 cm	25	28,20 € H.T.

**Délai de livraison** : 60 jours**Port** : Franco**Conditions de paiement** : 30 jours date de facture**Raison sociale** : CHRISTIAN DIOR  
Habillement - Chaussures - Maroquinerie**Adresse** : 30, Avenue Montaigne - 75008 PARIS**Tél** : 01 40 73 54 44**Fax** : 01 40 73 55 45

ARTICLES	QUANTITE	PRIX UNITAIRE
Foulard en soie Dimensions : 105cm x 105 cm	25	53,36 € H.T.

**Délai de livraison** : 20 jours**Port** : Forfait de 152,45 €**Conditions de paiement** : 30 jours date de facture**Conditions spéciales** : remise de 5 %**BEP Vente Action Marchande**

EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.

6 / 9

## FACTURE

GERARD DAREL- PABLO Sté  
 14,Rue Cléry  
 75002 PARIS  
 Tel : 01 42 33 71 25

**K DE KEN boutique**  
 34, Rue Maréchal Leclerc  
 97400 SAINT - DENIS  
 Tel : 02 62 41 50 30

Facture N° 1525 du 02 Avril 2002

Référence	Désignation	Code coloris	Quantité	Prix Unitaire en euro	Montant net H.T. en euro
22132	Robe en lin	44E	4	163,88	655,52
22417	Chemise en soie	33V	4	76,22	704,88
22581	Jupe en soie	33V	4	57,93	231,72
22625	Pantalon en Tencel	52B	4	42,68	170,72
Montant Brut H.T.					1762,84
T.V.A. 19,60 %					345,52
Net à payer					2108,36

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.	7 / 9

**BON DE COMMANDE**

**K DE KEN Boutique**  
34, Rue Maréchal Leclerc  
97400 SAINT - DENIS  
Ile de La REUNION  
Tel : 02 62 41 50 30

**GERARD DAREL - PABLO Sté**  
14, Rue Cléry  
75002 PARIS  
Tel : 01 42 33 71 75

Commande : N° 853  
Livraison : 3 semaines  
Conditions de Paiement : 30 jours date de facture  
Mode d'expédition : Avion  
Facturation : 2 exemplaires

Saint - Denis, le 1<sup>er</sup> Mars 2002

Référence	Désignation	Code coloris	Quantité	Prix Unitaire
22132	Robe en lin	44E	4	163,88
22417	Chemise en soie	33V	4	76,22
22581	Jupe en soie	33V	4	57,93
22625	Pantalon en Tencel	52B	4	42,68

\* 1 article dans chaque taille du 36 au 42

**M. FONTAINE.**

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.	<b>8 / 9</b>



**EXTRAIT DU TARIF GERARD DAREL - PABLO Sté**

Référence	Désignation	Prix Unitaire H.T.
21321	Tee shirt rayé	29,72
21328	Tee shirt imprimé	29,80
21351	Tee shirt uni	21,50
21420	Pull en coton	39,25
21656	Pull en soie	51,25
22110	Robe en coton	92,50
22132	Robe en lin	163,88
22135	Chemise en coton	42,50
22417	Chemise en soie	76,22
22515	Jupe en coton	50,60
22581	Jupe en soie	57,93
22625	Pantalon en Tencel	42,68
22725	Pantalon en polyester	60,97
22825	Pantalon en coton	50,25

**EXTRAIT DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE  
GERARD DAREL - PABLO**

Le point de vente K DE KEN boutique bénéficie d'une remise permanente de 5 % sur les commandes.

<b>BEP Vente Action Marchande</b>	
<b>EP2 Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication et à l'exploitation commerciale du point de vente.</b>	<b>9 / 9</b>