

# MODULARISATION DES FORMATIONS DE BACCALAUREATS PROFESSIONNELS DE LA FILIERE VENTE

LP Reiser – Longlaville

## ANNEXE 1

### EVALUATION

#### Module 2 : « Communiquer »

Nom :

Prénom :

Classe :

Note :

Observation :

Seconde **PMC**

« **P**olyvalence des **M**étiers **C**ommerciaux »

Ce dossier comporte 16 pages. Il évalue vos compétences du module 2 « Communiquer » de manière transversale et interdisciplinaire.

Le barème de notation s'établi comme suit :

Travaux professionnel :	/ 30
Français :	/ 10
Histoire :	/ 10
LV1 ..... :	/ 10
LV2 ..... :	/ 10
Mathématiques :	/ 10
<b>TOTAL :</b>	<b>/ 80</b>

Durée : 3h

Date : 20 Mai 2013

De 8h à 11h

## Mise en situation



Après avoir brillamment obtenu votre baccalauréat professionnel au **Lycée Reiser** l'été dernier, vous avez rapidement intégré le magasin **AUCHAN** de Mont Saint Martin en qualité d'assistant chef de rayon. Vous avez en effet réalisé plusieurs stages durant vos études au rayon Produits sucrés ce qui vous a permis d'intégrer progressivement le magasin. Votre chef de rayon, Mlle N compte déjà beaucoup sur vous et vous confie l'entière gestion du rayon «Produits du monde » avec notamment la gestion des produits issus du commerce équitable. Votre travail consistera donc à gérer, commander, réceptionner et contrôler les produits de ce rayon mais aussi à communiquer avec les différents fournisseurs et autres clients du rayon. De plus, du 12 au 27 mai 2013, c'est « la quinzaine du commerce équitable ». cette opération nationale vise à inciter les consommateurs à acheter plus de produits issus du commerce équitable. Beaucoup de travail en perspective ...



## Evaluation module 2 – TRAVAUX PROFESSIONNELS





**Question 1 : A l'aide des documents 1 et 2, et de vos connaissances, réalisez une lettre commerciale à destination des clients fidèles du rayon « produits du monde ». Vous utiliserez l'annexe 1.**

**Document 1 : instructions de votre chef de rayon pour la réalisation de la lettre commerciale**

*Bonjour, merci de réaliser une lettre commerciale en respectant les consignes suivantes :*

- Cette lettre sera envoyée aux 258 clients réguliers du rayon, identifiés grâce à leur carte de fidélité, à l'occasion de la "semaine du commerce équitable"
- l'offre commerciale est la suivante : **du 12 au 27 Mai 2013, pour chaque produit issu du commerce équitable acheté, nous vous remboursons 50%** sur votre carte de fidélité
- En plus, les **produits Auchan labélisés Max Havelaar** bénéficient d'une **réduction immédiate de 30%** directement en caisse
- Utilisez la lettre à en-tête type, l'annexe 1. Elle sera pré-imprimée
- La lettre doit être **accrocheuse**, avec si possible un **slogan** ou un **logo** issu du commerce équitable pour attirer le client

*/Le O, chef de rayon*

## Document 2 : le commerce équitable

### AUCHAN ET LE COMMERCE ÉQUITABLE

Tout d'abord, depuis 1997 Auchan impose un code d'éthique commercial à ses fournisseurs. Celui-ci s'inspire des conventions de l'Organisation Internationale du Travail. Il inclut 10 critères principaux qui doivent être respectés par les fournisseurs. Comme par exemple un environnement de travail sûr et sain, interdiction du travail des enfants et du travail forcé, non-discrimination, etc.

Puis, depuis 1999 Auchan engage une association externe pour procéder à des audits sociaux chez ses fournisseurs, en priorité de marque propre en textile, jouets, articles de sport... dans des pays comme la Chine, l'Inde, le Pakistan, la Thaïlande etc... Après chaque audit, si le fournisseur ne respecte pas le code d'éthique commercial, Auchan et celui-ci établissent un plan d'actions correctives. Six mois en moyenne après le premier audit, Auchan procède à un deuxième pour voir si les choses ont changé et décider de la poursuite ou non des relations commerciales.

De plus, Auchan commercialise des produits bénéficiant du label Max Havelaar qui est décerné aux produits issus du commerce équitable. En France, les hypermarchés Auchan commercialisent aujourd'hui 152 références en national dont 12 de marque Auchan. Enfin Auchan réduit son empreinte écologique en diminuant le nombre de sacs de caisse distribués en les changeants par des sacs réutilisables. Et aussi sont valorisés ou recyclés 54 % des déchets produits par les hypermarchés en France, 60 % des déchets papier et plastique, en Hongrie et 100 % des déchets d'emballage, en Chine.

Charte Auchan, 2012

En novembre 2006 Auchan a lancé, sous sa propre marque, une gamme de 80 références de produits Bio.

### 3 principes caractérisent cette démarche

- Démocratiser les produits Bio par des prix accessibles, le prix étant souvent un frein à leur consommation.
- Proposer des produits Auchan Bio de grande qualité et même des produits élaborés très "gourmands".
- Adopter une démarche globale en proposant une gamme complète et un espace spécifique dédié aux produits Bio.

Le Bio évoque avant tout des produits naturels, une alimentation saine. Côté santé, le Bio a fait ses preuves, les produits tiennent leurs promesses et ont de réelles vertus :

- Une qualité nutritionnelle supérieure de 30 % par rapport à ceux issus de l'agriculture conventionnelle.
  - Les légumes, les fruits et les céréales bio sont bien plus riches en vitamines et minéraux antioxydants.
  - La chair de la viande Bio contient moins de graisses.
  - L'huile et les œufs Bio possèdent des acides gras de meilleure qualité.
- (Baromètre de l'Agence BIO, réalisé par l'Institut CSA - février 2005)

Mais les produits Bio ont également meilleur goût. Respectueux des saisons, arrosés différemment, ils contiennent plus de "matière sèche". Les fruits et légumes Bio ont donc plus de goût et sont plus rassasiants. Cultivés sans pesticides, on peut les manger sans les éplucher conservant ainsi les vitamines et minéraux concentrés sous leur peau ! De même que les animaux élevés en plein air, avec une alimentation de qualité, donnent des viandes plus savoureuses, plus goûteuses et plus fermes.

Le "goût du Bio" peut donc surprendre le consommateur... qui découvre (ou redécouvre) la saveur authentique des produits.

La gamme Auchan Bio est accessible par ses prix moins élevés que ceux des produits à marques nationales. Les produits sont reconnaissables facilement grâce à un packaging caractéristique, clair, aux codes couleurs frais, permettant un décodage rapide par association du picto "Bio", du logo AB et du logo Auchan.

### Quelques nouveautés :

4 huiles  
Bio Auchan 75cl  
Prix de vente conseillé :  
**3 €<sup>65</sup>**



Vinaigre Balsamique  
Bio Auchan 75cl  
Prix de vente conseillé :  
**3 €<sup>59</sup>**

Jus de légumes  
Bio Auchan 1 litre  
Prix de vente conseillé :  
**2 €<sup>35</sup>**



Jus de raisin rouge  
Bio Auchan 1 litre  
Prix de vente conseillé :  
**1 €<sup>99</sup>**



Contact presse : Olivia Resson-Dupont - 03 20 81 69 06 - 06 18 43 10 59 - odupont@auchan.fr  
Liste des points de vente Auchan : [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) ou 0 810 28 24 26 (hors d'un appel local)



## Annexe 1 : Lettre commerciale type



**Auchan**  
Vivons mieux. Vivons moins cher.

**Question 2 :** Dans le cadre de votre opération commerciale sur les produits issus du commerce équitable, vous devez faire en sorte d'éviter des ruptures de stock. Vous devez donc écrire un mail à votre principal fournisseur sur ce type de produit : la société « Negoc' Green » ([Contact@Negocgreen.nl](mailto:Contact@Negocgreen.nl)). Votre interlocuteur est Monsieur Van De B. Pour se faire, vous devez :

- Vérifier que votre commande C674984 BVA est en cours d'acheminement
- Vérifier que votre nouvelle commande C675612 XGA est prise en compte
- Demander le remboursement des produits abimés, issus de la commande C671246 GTX, pour un montant de 995,64€.

Pensez à tenir informée Mlle N de vos démarches ([k.n...@auchan.fr](mailto:k.n...@auchan.fr))

**Vous utiliserez l'annexe 2 ci-après :**

## **Annexe 2 : Mail à envoyer**



**Question 3 : Un fournisseur, la société AgriPlus, vous contacte par téléphone le 20-05-2013 à 16h25. Prenez connaissance du dialogue entre vous et la secrétaire de la société AgriPlus (document 3) et remplissez la fiche message téléphonique (annexe 3).**

**Document 3 : extrait de votre conversation téléphonique avec la secrétaire de la société AgriPlus**

**Secrétaire :** Bonjour, Madame B de la société AgriPlus, je souhaiterais parler à Mlle N s'il vous plait?

**Vous :** Bonjour Mme BERTRAND, Mlle N est absente aujourd'hui, puis je prendre un message ?

**S :** Oui, je vous appelle de la part de mon directeur commercial, Monsieur Z, qui souhaite prendre un rendez-vous avec Mlle N.

**V :** Oui, très bien, et !'est " #uel sujet ?

**S** : Monsieur Z et Mlle N se sont rencontrés lors du salon consacré au commerce équitable en janvier dernier à Paris. Elle souhaitait connaître nos produits et nos tarifs.

**V**: Ah oui, elle m'en a parlé %

**S**: Mon directeur commercial sera dans votre région la semaine prochaine et souhaite donc un rendez-vous avec Mlle N. Il est joignable à tout moment au 06 ... ou par mail à l'adresse [M.Z...@agriplus.com](mailto:M.Z...@agriplus.com). Vu la proximité de la date, c'est assez urgent...

**V**: Très bien, j'ai pris note, je transmets le message " Mlle N dans les plus brefs délais "

**S** : Merci, au revoir.

**V** : Au revoir Mme B'

### **Annexe 3 : Fiche message téléphonique**



Destinataire : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

Message pris par : \_\_\_\_\_

**PENDANT VOTRE ABSENCE**

M. \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> A téléphoné       | <input type="radio"/> Est venu vous voir     |
| <input type="radio"/> Veut être rappelé | <input type="radio"/> Désire vous rencontrer |
| <input type="radio"/> Rappellera        | <input type="radio"/> Urgent                 |

**MESSAGE**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Suite à donner :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Question 4 : représenter le schéma de communication.**

--

**Question 5 : dessiner et compléter les schémas de communication du dialogue que vous venez d'avoir avec la secrétaire de la société AgriPlus (document3).**

1
2
3
4
5
6
7
8
9

**Evaluation module 2 – Français**

Comme vous le savez, du 12 au 27 mai 2013, c'est « la quinzaine du commerce équitable ». cette opération nationale vise à inciter les consommateurs à acheter plus de produits issus du commerce équitable. Vous prenez connaissances des deux affiches proposées à tous les commerçants qui souhaitent participer à cette opération. Ces affiches seront placardées sur les portes des magasins afin de promouvoir l'opération.

#### Affiche 1



#### Affiche 2



Travail à faire : écriture d'un dialogue théâtral qui met en scène deux points de vue opposés

Vous imaginez un dialogue entre 2 responsables de magasin qui ont choisi d'afficher sur la porte de leur magasin, pour le premier, l'affiche n°1 et pour le second, l'affiche n°2.

- Votre dialogue sera composé de deux arguments pour chacun des responsables.
- Il comportera au moins 20 lignes, utilisera une ponctuation variée.
- Ce texte doit respecter les règles d'écriture du texte théâtral (nom des personnages, didascalies)
- Enfin, les règles d'orthographe, de grammaire et de conjugaison usuelles seront respectées.

1.....  
.....  
.....  
.....  
5.....  
.....  
.....  
.....  
10.....  
.....  
.....  
.....  
15.....  
.....  
.....  
.....  
20.....  
.....  
.....  
.....  
25.....  
.....  
.....  
.....  
30.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Evaluation module 2 – Histoire**

Document 1 : **Description de l'habitation des Frères Prêcheurs à la Cabesterre de la Martinique**

Voici ce que c'est que l'habitation que notre mission possède à la Martinique. Ce terrain s'appelle le fond saint Jacques il est situé à la Cabesterre, entre deux grands mornes qui laissent entre eux un plat pays, à côté duquel coule une petite rivière qui porte le même nom que le terrain.

Le général du Parlement nous le donna en 1751.

Le Couvent ou l'habitation est situé sur un petit terrain uni à côté de la rivière, élevé au-dessus de la plaine et éloigné du bord de la mer. Il consistait en trois bâtiments de bois qui enfermaient une cour carrée, toute ouverte du côté de la mer, au bout de laquelle étoit un jardin.

À gauche étoit une chapelle domestique, une petite chambre en dedans de la cour, attachée à la chapelle qui servoit de sacristie.

Le corps de logis opposé comprenoit une salle et une petite chambre à côté qui servoit d'office, deux chambres ayant vue sur la mer avec un escalier qui ne contenoit qu'un corridor avec deux chambres. On pouvoit partager chacune en deux.

Ce bâtiment étoit joint à une cuisine de manonerie par un magasin.

Entre la cuisine et le bâtiment qui étoit au fond de la cour, il y avoit un passage pour aller à la sucrerie.

Ces bâtiments étoient aussi délimités par des murs, une maisonnette au dedans de la sucrerie étoit derrière ce dernier corps de logis, un petit ruisseau qu'on passoit sur une planche, couloit au milieu de cet espace. Cette sucrerie et le moulin à eau qui lui étoit joint avoient quatre-vingt-douze pieds de long, le tout de manonerie.

Il y avoit six chaudières à sucre montées, et des fourneaux préparés pour en placer deux autres. Les cases où l'on sert les sagaces, c'est-à-dire les cannes, après qu'elles ont passé au moulin, et dont on se sert pour cuire le sucre, étoient à côté du moulin proche de la rivière, avec celle où l'on prépare le magnoc, et où on le fait cuire en farine, ou en cassave.

Les cases de nos nègres étoient sur une petite hauteur derrière la sucrerie et le canal du moulin passoit au milieu. Nous avions pour lors trente-neuf nègres travaillant, huit à dix vieux ou infirmes, et environ cinquante enfants tous en si mauvais état faute de nourriture, de vêtements et de remèdes que cela faisoit pitié.

Le tout le sucre qu'on pouvoit fabriquer ne nous alloit à peine à cent trente livres, sur quoi il falloit entretenir les nègres, les bestiaux, le moulin, et les autres dépenses d'une habitation, et nourrir les Religieux qui y étoient.

93re Jean-Baptiste & B. B. Ouveau Voyage aux îles Françaises de l'Amérique, -F22 5 éditions des  
Gourons carolles, -I F2, ppF-FJ, c(ap2

Le général Jacques Duparquet, le 1758 fut le deuxième Gouverneur et lieutenant général de la Martinique, qu'il remplaça en 1755 après avoir été gouverneur de l'île pour le compte de la Compagnie des îles de l'Amérique.

**Questions :**

1% Quel type de climat agit-il et localise-t-il de façon très précise ?

2% Qui sont les propriétaires ? Grâce à qui ?

3% Quels sont les différents espaces ? Qui les occupe ?

4% Définissez à l'aide du document, du dessin ci-dessous et de vos connaissances le fonctionnement d'une plantation : dans quelles colonies se situent-elles ? Quelle est la forme du travail ? Quelle(s) culture(s) y produit-on ? Pourquoi ?

5% Complétez le dessin ci-dessous à l'aide du texte

## Evaluation module 2 –LANGUES VIVANTES



**Attention : Vous traiterez les 2 sujets de vos langues respectives**

### LV1- LV2 Allemand



Vous téléphonez à un fournisseur allemand qui propose des produits issus du commerce équitable (\*airer +andel,'

Vous rédigez un dialogue dans lequel vous demandez les éléments suivants :

- Les types de produits
- Les tarifs
- Les délais de livraison

**N'oubliez pas les formules de politesse !**

Ich: .....

Lieferant : .....



Vous rédigez un email à Mr JONES, le directeur commercial d'EQUAL EXCHANGE, un nouveau fournisseur anglais qui propose des produits issus du commerce équitable (fair trade).



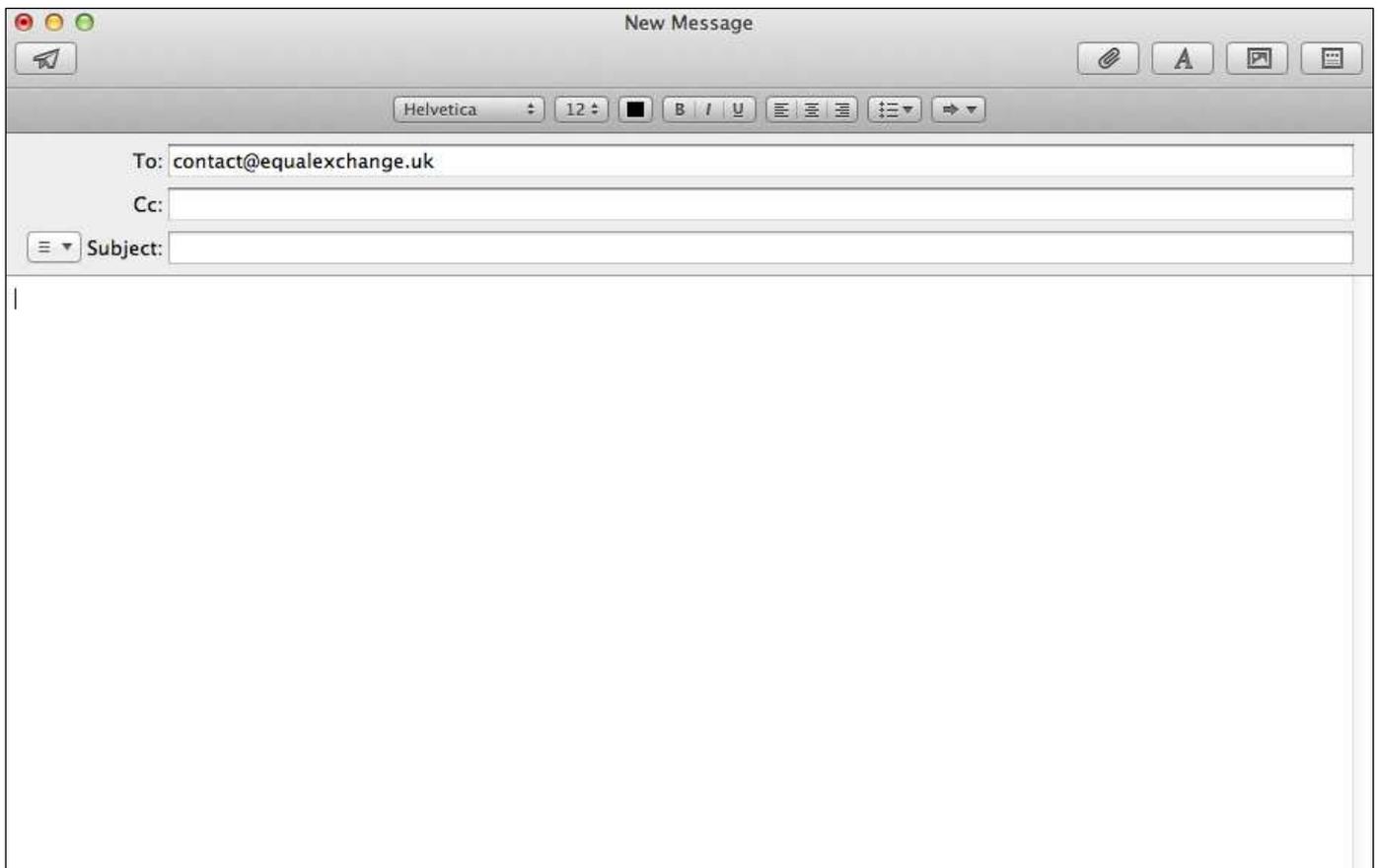
Vous demandez des renseignements à propos des éléments suivants :

- Les types de produits disponibles
- Les tarifs.

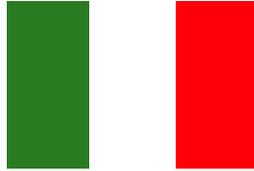
Vous lui proposez une date et une heure de rendez-vous dans votre bureau à Auchan.

En pièce jointe, vous ajoutez l'itinéraire pour se rendre à Auchan.

**N'oubliez pas les formules de politesse !**



## LV2 - Italien



Vous téléphonez à un fournisseur italien qui propose des meubles et des objets design (oggetti e mobili design).

Vous rédigez un dialogue dans lequel vous demandez les éléments suivants :

- le catalogue des objets et des meubles
- le listing des prix
- les délais de livraison
- les conditions de paiement

**N'oubliez pas les formules de politesse !**

Il fornitore \_\_\_\_\_

Io : \_\_\_\_\_

Il fornitore \_\_\_\_\_

## Evaluation module 2 – Mathématiques

A l'aide du document 1, compléter le tableau ci-dessous : (prenez exemple sur la première ligne qui est déjà complétée)

Tous les produits sont issus du commerce équitable.

Le logo MH signifie que le produit est labélisé Max Havelaar

Arrondir vos résultats au centième.

produit acheté	prix TTC (€)	montant crédité sur la carte de fidélité(€)	réduction immédiate(€)	coût de revient client après les remises(€)
tablette de chocolat MH	1,00	0,50	0,30	0,20
confiture MH	3,00			
biscottes	2,00			
bananes	1,50			
café MH	5,80			

### Document 1 : instructions de votre chef de rayon pour la réalisation de la lettre commerciale

*Bonjour, merci de réaliser une lettre commerciale en respectant les consignes suivantes :*

- *Cette lettre sera envoyée aux 258 clients réguliers du rayon, identifiés grâce à leur carte de fidélité, à l'occasion de ! la "uin#aine du commerce é"uita\$le%*
- *& offre commerciale est la suivante : du 12 au 27 Mai 2013, pour chaque produit issu du commerce équitable acheté, ' uc(an vous rembourse 50% sur votre carte de fidélité%*
- *) e plus, les produits Auchan labélisés Max Havelaar \$éneficiant d'une réduction immédiate de 30% directement en caisse%*
- *\* tilise# la lettre à en t+te type , ' nnexe -. "ui sera pu\$lipostée%*
- *&a lettre doit +tre accrocheuse, avec si possi\$le un slogan ou un logo issu du commerce é"uita\$le pour attirer le client%*

*/Ile O,, c(ef de rayon*