|  |
| --- |
|  |
|  |
| **La commercialisation d’un nouveau produit** |
|  |
|  |
|  |

**NOM : Prénom :**

**LA RÉCRÉ À BOIS**

**FICHE D’IDENTITÉ**

Raison sociale : LA RÉCRÉ À BOIS

Siège social : 9 rue Saint Crépin

02400 CHÂTEAU-THIERRY

Téléphone : 03.23.69.39.21

Courriel : lacrecre2ga1@ga.bac

Site web : http://recreabois.voila.net/

Forme juridique : SARL

Capital : 6 000 €

RCS : Château Thierry B 384 998 340

N° SIRET : 38499834000010

Code NAF : 4765Z

N° TVA : FR 23 384 998 340

**CHIFFRES CLÉS**

Chiffres d’affaires 2012 : 345 000 €

Effectifs : 25 salariés

**RÉFÉRENCES BANCAIRES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Relevé d’identité bancaire** | |
|  | **Code banque**  **30027** | **Code guichet**  **17100** | **Numéro de compte**  **00063373103** | **Clé RIB**  **22** |

**ANNUAIRE INTERNE**

Responsable des ventes  Marie JOUAN  mar.jouan@ga.bac

Responsable des achats Thomas DELORME  tom.delorme@ga.bac

**ACTIVITÉ**

Installée à Château-Thierry dans le sud du département de l'Aisne, notre entreprise de fabrication de jeux et jouets en bois a été créée en avril 1992. Nous gérons notre temps entre la fabrication à l'atelier et la vente de nos produits au magasin attenant, ce qui nous permet d'être en rapport direct avec la clientèle.

Nous fabriquons des puzzles, des personnalisés, porte-manteaux, cadre-photos, encastrements, jouets à rouler, lampes etc… Nous travaillons principalement du hêtre massif, provenant de la forêt de Retz, près de Villers-Cotterêts. Toutes nos fabrications sont réalisées avec des teintures et vernis non toxiques et conformes aux normes européennes.

Récré à bois souhaite se diversifier et commercialiser des jouets en bois (mobile, cheval à bascule, poussette, camion, maison de poupée, coffre à jouets, toise, jeux de société, étagère, vélo, chariot, marchande, berceau, théâtre, jouets à rouler etc...) et ceci pour répondre à la demande de notre clientèle.

Nous sommes le 25 février 2013. La société doit-elle se lancer dans la commercialisation de nouveau produit ? Trouvera-t-elle des fabricants de jouets compétitifs ? Les produits choisis séduiront-ils notre clientèle actuelle et notre clientèle potentielle ?

**À VOS POSTES**

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES ACHATS 1**

**Service :** Service approvisionnement

**Rôle :** Passer commande à des fournisseurs

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES ACHATS 2**

**Service :** Service approvisionnement

**Rôle :** Suivre le traitement des achats (commande, réception et facturation)

**Nom :** ……………………………………………………..

**Prénom :** ……………………………………………….

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES VENTES 1**

**Service :** Service commercial

**Rôle :** Assurer et suivre le suivi administratif de la prospection des clients

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES VENTES 2**

**Service :** Service commercial

**Rôle :** Suivre et gérer les dossiers des clients

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**SERVICE APPROVISIONNEMENT**

**SERVICE COMMERCIAL**

**À VOS AGENDAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Gestionnaire des achats 1 | Gestionnaire des achats 2 | Gestionnaire des ventes 1 | Gestionnaire des ventes 2 |
| 1. Rechercher de nouveaux fournisseurs sur Internet 2. Établir la lettre d’appel d’offres | 1. Contrôler la réception de la livraison des matières premières 2. Transmettre les anomalies repérées par courriel au fournisseur | 1. Réaliser la synthèse du sondage | 1. Finaliser le tableau de suivi des ventes  2. Réaliser le graphique d’évolution des ventes |
| 1. Réaliser le dépouillement des offres | 1. Contrôler la facture reçue d’un fournisseur 2. Complétez le tableau des anomalies | 2. Élaborer un document publicitaire avec nouveaux produits | 1. Traiter les livraisons aux clients |
| 1. Mettre à jour le fichier fournisseur et le fichier articles 2. Passez commande au fournisseur choisi | 1. Transmettre les anomalies à un responsable 2. Mettre à jour le planigramme des commandes 3. Régler par chèque les factures fournisseurs | 1. Traiter la demande de devis 2. Mettre à jour le fichier clients | 4. Répondre par courrier à un client mécontent (réclamation) |

**MISSION 1**

|  |  |
| --- | --- |
| GESTIONNAIRE  DES ACHATS 1 | 1. Consultez les consignes sur le round mail. Recherchez de nouveaux fournisseurs sur Internet en suivant les consignes de Monsieur DELORME. 2. Établissez la lettre d’appel d’offres à envoyer aux fournisseurs trouvés sur Internet (document GA1.1) |
| GESTIONNAIRE  DES ACHATS 2 | 1. Contrôlez la réception de la commande de bois au fournisseur MB BOIS : vérifiez le bon de commande avec le bon de livraison (document GA2.1). Vous disposez d’un accès au module ACHATS d’Open ERP pour retrouver le bon de commande 2. Établissez le mail à envoyer à votre tuteur, Thomas DELORME, pour lui indiquer les anomalies relevées lors du contrôle de la livraison. Vous utiliserez le round Mail |
| GESTIONNAIRE  DES VENTES 1 | À partir des réponses à notre sondage auprès de nos meilleurs clients (document GV1.1), concevez le tableau présentant la synthèse de ces réponses sur la commercialisation des nouveaux produits |
| GESTIONNAIRE  DES VENTES 2 | 1. Terminez le tableau de suivi des ventes des produits fabriqués en 2012. Vous disposez du fichier « la récré.xlsx » dans l’espace collaboratif Google Documents (Dossier : La Récré, fichier : la récré.xlsx) et de consignes laissées par Mme JOUAN sur votre boite mail 2. À partir de votre tableau « la récré.xlsx » mis à jour, réalisez le graphique permettant de présenter la répartition des ventes par article. Vous disposez des consignes laissées par Mme JOUAN sur votre boite mail et d’une fiche ressource disponible sur l’espace collaboratif Google Documents (Dossier : La Récré, fichier : fiche ressources) |

**MISSION 2**

|  |  |
| --- | --- |
| GESTIONNAIRE  DES ACHATS 1 | Procédez au dépouillement des offres reçues des fournisseurs (document GA1.2). Vous disposez pour cela du fichier « tableau de dépouillement.xlsx » disponible sur l’espace collaboratif Google Documents (Dossier : La Récré, fichier : tableau de dépouillement.xlsx) et des consignes de travail (document GA1.3) |
| GESTIONNAIRE  DES ACHATS 2 | 1. Mettez à jour le planigramme des commandes disponible sur l’espace collaboratif Google Documents (Dossier : La Récré, fichier : planigramme.xlsx) 2. Contrôlez la facture reçue du fournisseur MB BOIS (document GA2.2) 3. Complétez le tableau des anomalies (Annexe 1) |
| GESTIONNAIRE  DES VENTES 1 | À partir des consignes de Marie JOUAN, élaborez le document publicitaire qui sera envoyé à nos clients. (document GV1.2) |
| GESTIONNAIRE  DES VENTES 2 | 1. Transformez les commandes du 22 février en bon de livraison. 2. Imprimez les bons de livraison en 2 exemplaires |

**MISSION 3**

|  |  |
| --- | --- |
| GESTIONNAIRE  DES ACHATS 1 | 1. À partir de votre dépouillement, mettez à jour les fichiers articles et fournisseurs. Vous disposez d’un accès au module ACHATS d’Open ERP, d’une procédure de traitement des achats (document GA1.4) 2. Passez commande au fournisseur choisi lors du dépouillement des offres. Vous disposez d’un accès au module ACHATS d’Open ERP et du fichier «Tableau de dépouillement.xlsx » disponible sur l’espace collaboratif Google Documents (Dossier : La Récré, fichier : Tableau de dépouillement.xlsx) |
| GESTIONNAIRE  DES ACHATS 2 | 1. Établissez le mail à envoyer à votre tuteur, Thomas DELORME, pour lui indiquer les problèmes rencontrés lors du contrôle de la facture. Vous utiliserez le round Mail 2. Mettez à jour le planigramme des commandes disponible sur l’espace collaboratif Google Documents (Dossier : La Récré, fichier : planigramme.xlsx) 3. Procédez au règlement par chèque à partir du récapitulatif des factures arrivées à échéance (document GA2.3). Vous avez à votre disposition le chéquier de la société |
| GESTIONNAIRE  DES VENTES 1 | 1. Établissez les devis demandés par les entreprises LE BONHOMME DE BOIS et JOUJOUX CAILLOUX. Vous disposez d’un accès au module VENTES d’Open ERP, du mail reçu de l’entreprise LE BONHOMME EN BOIS (document GV1.3) et de la télécopie reçu du client JOUJOUX CAILLOUX (document GV1.4) 2. Mettez à jour le fichier clients. |
| GESTIONNAIRE  DES VENTES 2 | 1. Préparez un courrier d’excuse suite à l’appel téléphonique d’un client mécontent (document GV2.2) 2. Transmettez la copie de votre courrier à Marie JOUAN par le biais de round mail |

**Temps de réalisation : 6 heures**

**DOCUMENTS DE TRAVAIL POUR LE GESTIONNAIRE DES ACHATS 1**

**Document GA1.1 : modèle de lettre d’appel d’offres**

La Récré



9 rue Saint Crépin - 02400 CHÂTEAU-THIERRY

Lettre d’appel d’offres

À adresser à de nouveaux fournisseurs

Objet : appel d’offres Château-Thierry,

Le (date du jour)

Messieurs,

Vous voudrez bien nous faire parvenir votre meilleure offre de prix pour la fourniture de :

-

-

-

Nous souhaiterions connaître également vos conditions de vente.

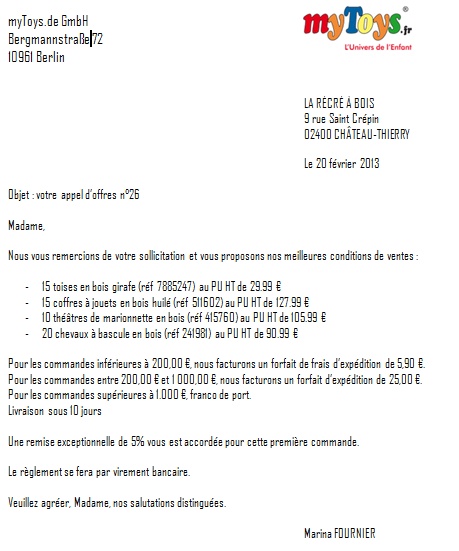
Votre réponse devra nous parvenir avant le :

Veuillez agréer, Messieurs, nos sincères salutations.

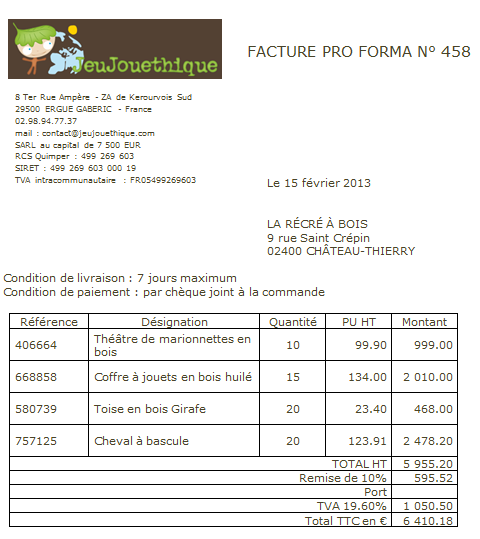
Le responsable des achats

T. DELORME

**DOCUMENT GA1.2**

****

****

****

**DOCUMENT GA1.3**

Procédure de travail pour le dépouillement des offres

1. Ouvrir le fichier préparé par le responsable du service et disponible dans l’espace collaboratif
2. Compléter le tableau en dépouillant les offres
3. Effectuer les calculs
4. Mettre en forme le tableau en insérant un titre au tableau, utiliser le format monétaire
5. Mettre en page le page : largeur de colonnes, hauteur de lignes, format paysage, faire tenir le tableau sur une page
6. Compléter le pied de page avec le nom du fichier, la date de travail et votre nom
7. Imprimer le document

Penser à sauvegarder votre travail !

**DOCUMENT GA1.4**

Procédure de traitement des achats

Lorsqu’un nouvel article est acheté, il faut mettre à jour le fichier des articles dans Open ERP. Pour cela :

* Créer la fiche produit en respectant la codification ci-dessous et en affectant le nom du fournisseur à l’article
* Créer si nécessaire la catégorie de l’article

CODIFICATION DES ARTICLES :

- 3 premières lettres du nom de la catégorie

- numéro d’ordre en 3 chiffres

Exemple : jouets de plein air : AIR001

Lorsque nous travaillons avec un nouveau fournisseur, il faut mettre à jour le fichier des fournisseurs dans Open ERP. Pour cela :

* Ouvrir le carnet d’adresses
* Créer un nouveau fournisseur
* Compléter le masque de saisie compte tenue des informations disponibles

Ne pas oublier d’enregistrer !

**DOCUMENTS DE TRAVAIL POUR LE GESTIONNAIRE DES ACHATS 2**

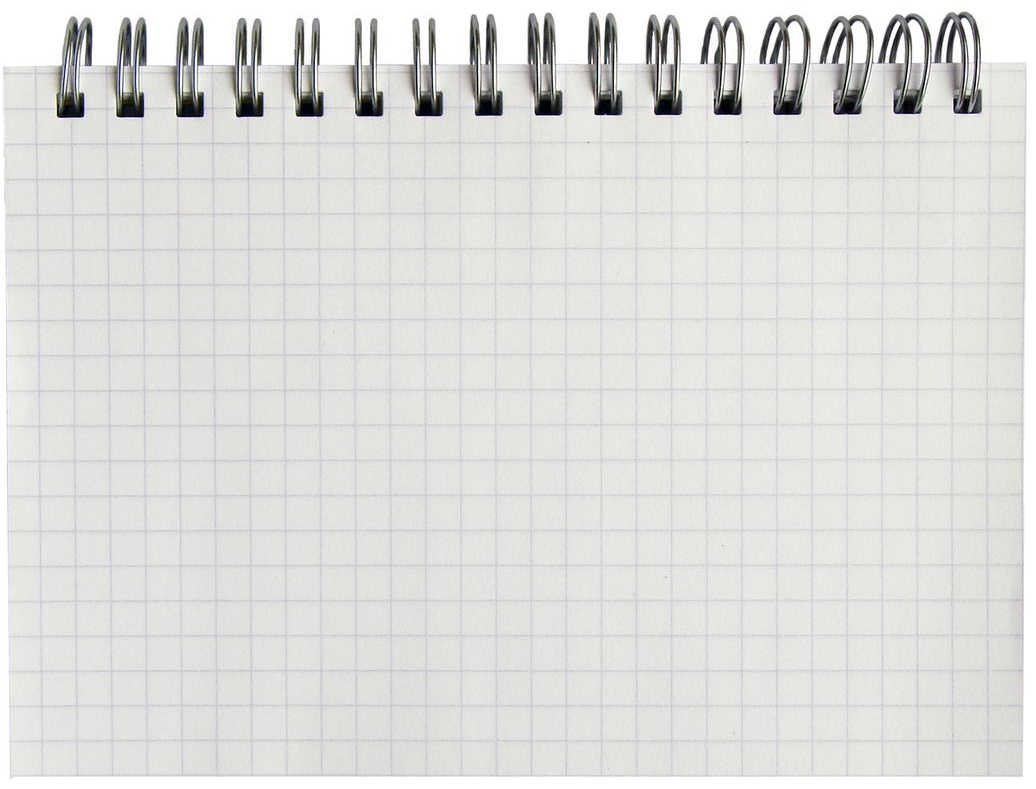
**DOCUMENT GA2.1**



**DOCUMENT GA2.2**



**ANNEXE 1**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Document concerné | Éléments concernés | Référence | Anomalies constatées |
|  |  |  |  |

**DOCUMENT GA2.3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Date de facture | N° de facture | Fournisseur | Date d’échéance | Devises | Solde dû |
| 14/01/2013 | 01/6598 | APC Environnement | 28/02 | EUR (€) | 966,25 |
| 28/01/2013 | 9632 | AXA Assurances | 28/02 | EUR (€) | 1 578,24 |
| 15/02/2013 | 45698 | Trotti Bois | 15/03 | EUR (€) | 1 155,63 |
| 20/02/2013 | 1259 | France Télécom | 20/03 | EUR (€) | 126,78 |
| 31/01/2013 | 321 | Le Fou du Bois | 31/03 | EUR (€) | 879,50 |

**DOCUMENTS DE TRAVAIL POUR LE GESTIONNAIRE DES VENTES 1**

**Document GV1.1**



Pouvez-vous préparer un tableau à partir des résultats du sondage effectué auprès de 5 de nos meilleurs clients sur 5 produits pas encore commercialisés. (Voir document suivant) vous calculerez le pourcentage de clients susceptibles d’acheter ces produits (je vous laisse un modèle pour vous aider)

Vous réaliserez un graphique en bâton afin de mieux visualiser les résultats.

Bon courage

Marie J.

Nous avons interrogé 5 de nos meilleurs clients (SOREP – Un monde de bois – Xylpolis – MJ Jeux tradition Maximin Jose et « All ée du bois ») sur la possibilité de commercialiser de nouveaux produits. Ils devaient cocher dans la liste, les nouveaux produits qu’ils aimeraient voir chez nous. Voici les résultats obtenus :

Clients :

* **SOREP 7** : Oui pour Théâtre marionnette/ pour toises girafe/ coffres mais non pour chevaux à bascule
* **Un monde de bois :** Oui pour tous les nouveaux articles proposés
* **Xylopolis :** Oui pour toises/coffres/chevaux mais non pour théâtre
* **MJ Jeux tradition Maximin Jose** : Oui pour coffres/toise/chevaux mais non pour théâtre
* **Allée du bois** : Oui pour théâtre/coffre/chevaux mais non pour toise

Noms des clients

**(Trouver un titre à votre tableau)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Noms des jouets

Résultats du sondage

N’oubliez pas la colonne « total » pour chiffrer le nombre de réponse « oui »

**DOCUMENT GV1.2**



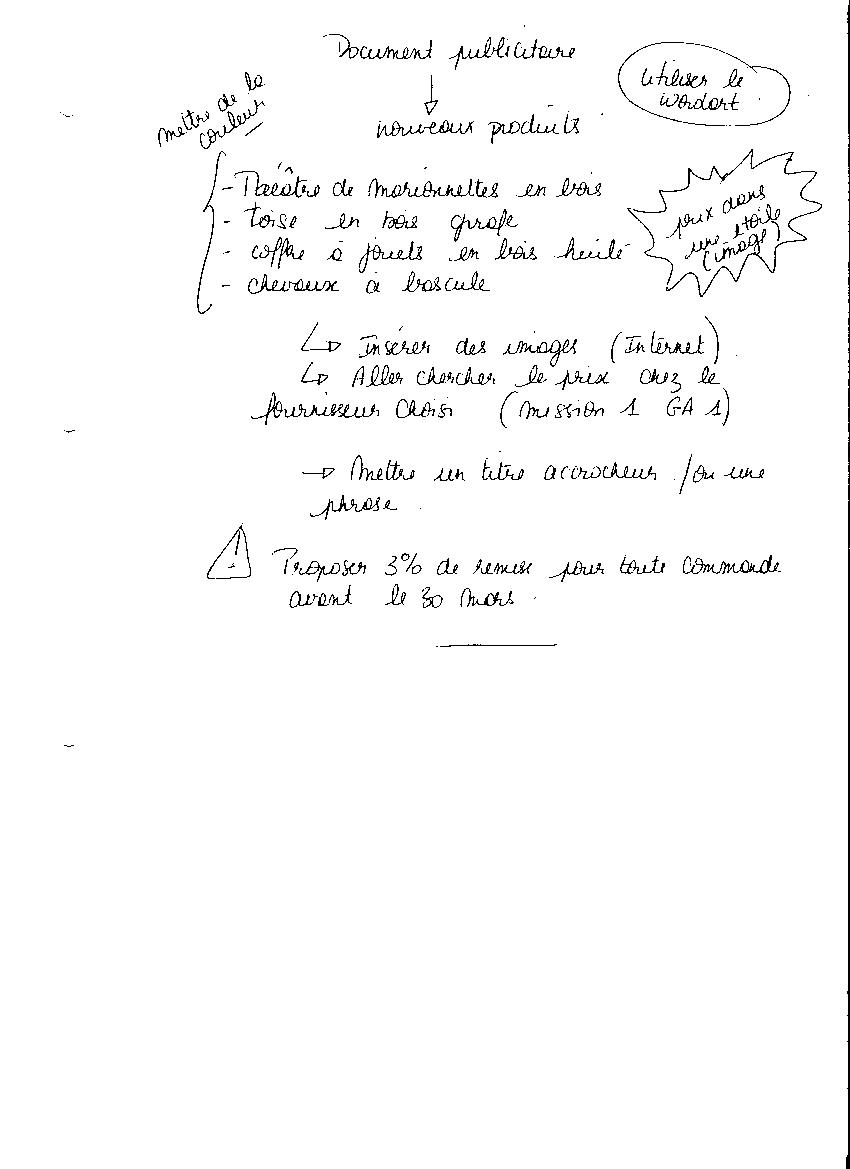
Pouvez-vous élaborer le document publicitaire qui présentera nos nouveaux produits aux clients

Il faudra présenter ce document dans Word selon les consignes que je vous ai données au brouillon (document ci-joint)

Je vous laisse le choix de la présentation et des textes, surtout soignez votre travail – J’ai besoin de ce document pour ce soir, merci de me l’envoyer par round mail

Merci et bon courage

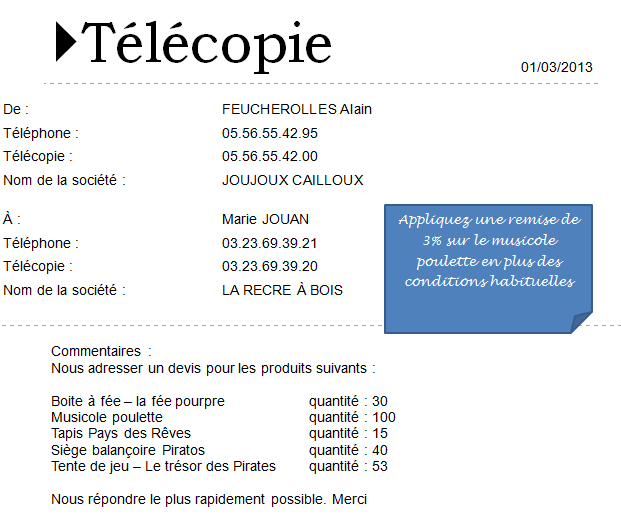
Marie J.

****

**DOCUMENT GV1.3**

|  |  |
| --- | --- |
| **De :** | lebonhommeenbois@orange.fr |
| **À :** | larecre2ga1 |
| **CC :** |  |
| **Date :** | 1/03/2013 |
| **Pièces jointes :** |  |
| **Objet :** | Demande de devis |
| Bonjour,  Nous venons d’ouvrir un nouveau magasin sur Lille. Nous aimerions obtenir un devis pour les jouets en bois suivants :  Accordez une remise de 10% pour toute 1ère commande !   * 35 jeux de 6 quilles Babar * 20 balançoires * 15 jeux de croquet junior   Avec nos remerciements anticipés,  Cordialement,  Bonhomme en Bois  Centre commercial Les Tanneurs 80 rue de Paris 59000 Lille  03.28.36.04.20  Contact : Monsieur DUMONT Loïc | |

**DOCUMENT GV1.4**

****

**DOCUMENTS DE TRAVAIL POUR LE GESTIONNAIRE DES VENTES 2**

**DOCUMENT GV2.1**

Merci de soigner votre travail :

* Ajoutez une colonne TOTAL
* Ajoutez les lignes suivantes : TOTAUX, MOYENNE, MINIMUM, MAXIMUM
* Effectuez les calculs nécessaires
* Encadrez votre tableau
* Largeur colonne A : 30 au minimum
* Autres colonnes : à votre convenance
* Centrez le titre et à remplacez-le par un WordArt
* Nombres avec séparateur de milliers et 2 décimales
* Tableau centré dans la page

N’oubliez pas de faire apparaître un titre sur le graphique ainsi le nom des axes !

Marie JOUAN

**Document GV2.2**

La Récré



9 rue Saint Crépin - 02400 CHÂTEAU-THIERRY

Société Ulysse

ZI du Recou chemin Champlevert

69520 Grigny

Objet : mise en demeure Château Thierry,

Le 23 février 2013

Messieurs,

Malgré nos rappels par courrier les 5 décembre 2012 et 3 janvier 2013, notre facture N°A-329/012 du 8 novembre 2012 reste à ce jour impayée.

Nous vous mettons donc en demeure de nous régler la somme de 3 790,08 euros dès réception de la présente.

Le cas échéant, nous transmettrons votre dossier à notre service recouvrement.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations.

Le service facturation

 X. QUENTIN

Le client a appelé ce matin, il s’agit d’une erreur d’envoi (la lettre de mise en demeure ne lui était destinée). Il est très en colère car il s’agit de la 2nde erreur de ce genre. Pouvez-vous lui envoyer un courrier dans lequel nous présentons nos excuses, lui proposons une remise de 3 % sur sa prochaine commande et nous lui assurons que ce désagrément ne se reproduira plus…

(M’envoyer le courrier en pièce jointe par mail)

Merci – Marie J.