

Titre à Finalité Professionnelle

« Conseiller de Vente Pièces de Rechange et Accessoires »

EPREUVE ECRITE
Durée 1h00

TRAITEMENT DES COMMANDES



Nom :

Prénom

Date :

Session 2024

PARTIE 1 : CHOISIR LE TYPE DE COMMANDE PR

Question 1

1,5 points

Aujourd'hui 25 Mai 2024 vous avez les situations suivantes

Que faites vous ? (3 questions : 0,5 pt par bonne réponse)

- 1) Votre DMS indique en stock à l'ouverture du magasin pour la référence suivante :

Ref	Designation	Q en stock	Q alerte	Q mini	Q maxi
LS310	Filtre à huile Purflux	15	10	5	25

☒ Pas de commande

☐ Commande Urgente

☐ Commande de réappro chez votre fournisseur via le DMS

☐ Commande manuelle

- 2) Vous avez vendu 7 Filtres à air dans la journée votre DMS indique en fin de journée les stocks suivants :

Ref	Designation	Q en stock	Q alerte	Q mini	Q maxi
LS310	Filtre à huile Purflux	8	10	5	25

☐ Pas de commande

☒ Commande Urgente (réponse acceptée) (0,25 pts)

☒ Commande de réappro chez votre fournisseur via le DMS

☐ Commande manuelle

- 3) Pour reconstituer son présentoir, David votre agent vous commande 8 jeux de balais EG, il lui reste 2 jeux, vous en avez 2 jeux en stock et 10 jeux en commande

Ref	Designation	Prix d'achat	Vente mois en cours	Vente M-1	Vente M-2
EG 344	Balai avt Bosh	19,40 €	5	8	12

☐ Pas de commande

☐ Commande Urgente

☐ Commande de réappro chez votre fournisseur via le DMS

☒ Commande manuelle

PARTIE 1 : CHOISIR LE TYPE DE COMMANDE PR

Question 1(suite)

1,5 points

- 4) Vous avez 6 balais EG en stock, votre stock d'alerte est de 8, votre stock maxi est de 20 et votre stock mini de 6.
le délai du fournisseur est de 1 semaine Vos ventes se décomposent ainsi :

Ref	Designation	Prix d'achat	Vente mois en cours	Vente M-1	Vente M-2
EG 343	Balai arr Bosh	19,25 €	10	10	9

- ☐ Devez-vous passer commande ? Expliquez (0,5 pt)
Oui je dois passer commande car mon stock d'alerte est dépassé
- ☐ Si oui, quel type de commande faites-vous et combien ? (0,5 pt)
Commande urgente de 14 pour atteindre le maxi de 20
- ☐ Quand passez-vous la commande ? (0,5 pt)
Tout de suite car le délai de livraison est de 1 semaine

Question 2

3 points

Cochez les bonnes réponses dans le tableau ci-dessous :

0,5 pt par bonne réponse

	V	F
La marge de distribution est la différence entre le prix de vente et le prix d'achat	✓	
A prix de vente constant votre marge augmente quand votre prix d'achat augmente		✓
Votre fournisseur vous pénalise quand vous commander en petites quantités Cela impacte le prix d'achat	✓	
Votre fournisseur vous pénalise si vous commander en urgence Cela impacte le prix de vente		✓
Le coût d'acquisition est composé du coût de la commande et du coût de stockage		✓
Le coût de possession augmente quand votre stock diminue		✓

PARTIE 2 : Calcul des commandes

Question 1

3 points

Vous avez les données de gestion magasin ci-dessous pour la bougie de préchauffage NGK D- Power 58

- Prévission de vente annuelle 936 pièces
- Prix Achat Unitaire de la pièce 9.90 €
- Prix de vente de la pièce 21 €
- Coefficient - couverture de stock mini 10 jours
(Livraison, sécurité, disponibilité, fréquence de commande)
- Périodicité de commande : hebdomadaire
- Calculez :

1) La vente moyenne annuelle = vente par mois (0,5 pt)

$$VT \text{ annuelle} / 12 \text{ mois} = 936/12 = 78 \text{ pièces par mois}$$

2) Le Chiffre d'affaires annuel (0,25 pt)

$$VT \text{ annuelle} \times \text{prix de vente} = 936 \times 21 = 19656 \text{ €}$$

3) Le coefficient de couverture de stock mini (0,25 pt)

$$1 \text{ mois} = 30 \text{ jours donc } 10 \text{ J} = 1/3 = 0,33$$

4) La périodicité de la commande (0,25 pt)

$$\text{Hebdomadaire} = 1 \text{ semaine} = 1 \text{ mois} / 4 = 0,25$$

5) Le stock mini (1 pt)

$$\begin{aligned} &= VT \text{ mensuel} \times \text{coefficient de couverture mini} \\ &= 78 \times 1/3 = 26 \end{aligned}$$

6) Le stock maxi (0,75 pt)

$$\begin{aligned} &= \text{Stock mini} + (VT \text{ mensuel} \times \text{périodicité commande}) \\ &= 26 + (78 \times 0,25) = 45,5 = 46 \end{aligned}$$

PARTIE 2 : Calcul des commandes

Question 2

3 points

Vous êtes en Mai 2024, calculez à partir de la fiche référence ci-dessous :

- 1) La vente moyenne annuelle
- 2) La vente moyenne pondérée en appliquant un coef 2 en Mai Juin Juillet et Aout et un coef de 0.5 Octobre Novembre Décembre et Janvier
(Aidez-vous en complétant les cases vides avec le mois correspondant)
- 3) Devez-vous commander ? Pourquoi ?
- 4) Si oui combien ? Etes-vous en surstock ? (Détaillez vos calculs)

Référence : LGEN5											
Désignation : Lave-glace été démoustiquant NORAUTO parfum fruité 5 L				Casier : 324B12		Date création : 11/05/2015			Dernier Mouvement : 24/05/2024		
Avril 24	Mars 24	Février 24	Janvier 24	Décembre 23	Novembre 23	Octobre 23	Septembre 23	Aout 23	Juillet 23	Juin 23	Mai 23
M-1 25	M-2 20	M-3 10	M-4 4	M-5 2	M-6 2	M-7 4	M-8 15	M-9 35	M-10 38	M-11 45	M-12 36
P.Vte Catalogue : 3.99				P. Vte Client MIRA : 2.99		Prix dernier Achat : 1.24			PA . Moy. Pondéré : 1.25		
Stock d'alerte période haute: 36				Stock d'alerte période basse : 5		Stock mini : 5			Stock MAXI : 45		
Quantité en Stock disponible : 15				En ode fournisseur : 10		A commander :			Remarque		

- 1) Calcul de la vente moyenne : (0,5 pt)

$$= (25 + 20 + 10 + 4 + 2 + 2 + 4 + 15 + 35 + 38 + 45 + 36) / 12$$

$$= 236 / 12 = 19.67 = 20 \text{ pièces}$$

- 2) Calcul de la vente moyenne pondérée (0,5 pt)

$$= (25 + 20 + 10 + (0.5 \times 4) + (0.5 \times 2) + (0.5 \times 2) + (0.5 \times 4) + 15 + (2 \times 35) + (2 \times 38) + (2 \times 45) + (2 \times 36) / (1 + 1 + 1 + 0.5 + 0.5 + 0.5 + 0.5 + 1 + 2 + 2 + 2 + 2)$$

$$= 384 / 14 = 27.43 = 27 \text{ pièces}$$

- 3) Devez-vous commander ? Pourquoi ? (1 pt)

Oui, car nous sommes en période haute (Mai) et le stock potentiel (stock dispo + commande fournisseur) est inférieur au stock d'alerte période haute
 $(15 + 10) = 25 < 30$

- 4) Si oui combien ? Etes-vous en surstock ? (1 pt)

Nous devons commander pour arriver au stock maxi (stock maxi - stock potentiel = $45 - 25 = 20 \text{ pièces}$

En commandant ainsi nous ne serons pas en surstock, nous ne dépasserons pas le stock maxi

PARTIE 3 : Définir les indicateurs de gestion de stock

Question 1

2 points

L'analyse des dates de dernière vente des références de votre stock vous donne les valeurs de stock suivantes :

Date de dernière vente :

- Entre aujourd'hui et - 3 mois : 212 K€
- Entre - 3 mois et - 6 mois : 125 K€
- Entre - 6 mois et - 9 mois : 78 K€
- Entre - 9 mois et - 12 mois : 35 K€
- Supérieur - 12 mois et plus : 19 K€

Complétez le tableau ci-dessous :

Catégorie	Valeur	% Répartition / Total
Stock vivant 0 - 6 mois (0,5 pt)	212+125 =337	(397/479) x100 =72.44% 71.86%
Stock dormant 6 - 12 mois (0,5 pt)	78+35 =113	(113/479) x100 =23.59%
Stock mort > 12 mois (0,5 pt)	19	(19/469) x100 =3.97% 4.13%
STOCK TOTAL (0,5 pt)	337+113+19 =469	72.44% +23.59% +3.97% =100%

71,56 + 24,01
= 100%

PARTIE 4 : Calcul des ratios de gestion de stock

Question 1

4 points

À partir des données magasin ci-dessous, calculez :

- Le coût d'achat des ventes ou achats consommés de la période
- Le coefficient de rotation des stocks
- La couverture de stock
- La marge de distribution

Données :

- Stock valorisé au PAMP 441 K€
- Avec
 - Stock de début 492 K€
 - Stock de fin 390 K€
- Chiffre d'affaires annuel au prix catalogue client 3200 K€
- Achats de la période 1425 K€

Calculez :

- 1) Le coût d'achat des ventes ou achats consommés de la période : (1 pt)

$$492 + 1425 - 390 = 1527 \text{ K€}$$

Stock de début + Achat de la période – Stock fin

- 2) Le coefficient de rotation des stocks : (1 pt)

$$1527 / 441 = 3,46$$

Achats consommés de la période / Stock valorisé au PAMP

- 3) La couverture de stock en jours : (1 pt)

$$365 / 3,46 = 105,49 \text{ jours} = 105 \text{ jours}$$

Nombre de jours par an / Coefficient de rotation de stock

- 4) La marge de distribution : (1 pt)

$$3200 - 1425 = 1775 \text{ K€}$$

Ventes de la période – achats de la période

PARTIE 5 : Traitement des réclamations

Question 1

2 points

Déroulement : Transformez les phrases suivantes à la forme positive, sans dénaturer le sens du propos.

Exemple : « Je ne m'inquiète pas » => « Je sais que cela ira »

- « Je ne comprends pas ce que vous dites » (0.2pt)
+ « Pourriez-vous répéter ? »

- « N'ayez aucune crainte » (0.2pt)
+ « Cela conviendra sûrement »

- « Je n'ai pas d'autre choix » (0.2pt)
+ « C'est la meilleure solution »

- « Il ne sera pas disponible avant un moment » (0.2pt)
+ « Nous le recevrons prochainement »

- « Je ne vois pas comment faire autrement » (0.2pt)
+ « Il y a bien une solution »

- « Vous n'aurez pas de problème » (0.2pt)
+ « Tout se passera bien »

- « Vous n'attendrez pas longtemps » (0.2pt)
+ « Vous le recevrez rapidement »

- « Il n'y a aucun problème pour le règlement » (0.2pt)
+ « Nous avons des facilités de paiement »

- « Ça va être compliqué » (0.2pt)
+ « Nous allons trouver une solution »

- « C'est quoi votre problème ? » (0.2pt)
+ « Qu'elle est votre situation ? »