

Vous réalisez votre période de formation en milieu professionnel au sein de la société **BRASSAC** située à Beuvrages dans le Nord. Celle-ci est spécialisée dans la vente d'articles de maroquinerie (sacs, portefeuilles, ceintures...). **Hélène de l'Hamaide**, la directrice, vous propose une immersion dans chaque service de l'entreprise (administratif, commercial, gestion et ressources humaines).

### Votre environnement professionnel

Le 9 janvier 2023, vous assistez les différents responsables de service et utilisez les outils numériques adéquats (suite bureautique, plateforme collaborative et PGI).



- Dénomination sociale : **BRASSAC**
- Siège social : **151 rue Victor Hugo – 59192 BEUVRAGES**
- Forme juridique : **Société Anonyme (SA)**
- Tél. : **03 27 25 31 43** – Fax : **03 27 25 75 40**
- Site : **www.brassac.com**
- Activité : **Commerce de maroquinerie**
- Nombre de salariés : **12**

### Annuaire interne

	Nom	Mail	Téléphone
Direction générale	Hélène de l'Hamaide	(Mail du professeur)	03 27 25 31 44
Service Administratif	(Elève 1)	(Mail élève 1)	03 27 25 31 47
Service Gestion	(Elève 2)	(Mail élève 2)	03 27 25 31 45
Service Ressources Humaines	(Elève 3)	(Mail élève 3)	03 27 25 31 46
Service Commercial	(Elève 4)	(Mail élève 4)	03 27 25 31 48

### Problématique

Un an après la création de la société, le compte de résultat fait apparaître un déficit inattendu. Les ventes sont faibles et certaines charges sont supérieures aux prévisions. Madame De L'Hamaide souhaite réagir en réunissant une assemblée générale. Elle estime qu'il faudrait rapidement réduire les coûts et revoir la politique de promotion de l'entreprise. Parviendra-t-elle à atteindre ses objectifs grâce à vous ?

### COLLABORONS ENTRE LES SERVICES !

POSTES

**Poste : ASSISTANT ADMINISTRATIF**  
Rôle : planification assemblée générale

**Nom :** (élève 1)  
**Mél :** (mail élève 1)

**Poste : ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES**  
Rôle : suivi embauche

**Nom :** (élève 3)  
**Mél :** (mail élève 3)

POSTES

**Poste : ASSISTANT GESTIONNAIRE**  
Rôle : analyse financière et économique

**Nom :** (élève 2)  
**Mél :** (mail élève 2)

**Poste : ASSISTANT COMMERCIAL**  
Rôle : politique promotion active

**Nom :** (élève 4)  
**Mél :** (mail élève 4)

## POSTE ASSISTANT ADMINISTRATIF

Affecté(e) dans le service administratif de l'entreprise BRASSAC, vous êtes chargé(e) de réaliser quelques travaux relatifs à la préparation de l'assemblée générale.

Règle de nommage des fichiers créés ou modifiés (sans espace et sans accent) : NomAuteur\_TitreDocument\_jj-mm-aaaa

### Activité 1 – La planification d'une assemblée générale

2.3 Gestion opérationnelle des espaces de travail

L'assemblée générale devra avoir lieu dans la semaine du 16 au 20 janvier 2023, entre 12 h et 13 h 30. Afin de planifier cet événement, vous décidez de créer un sondage en ligne à l'aide de l'application *Doodle*. Ce sondage sera envoyé à chaque responsable de service ainsi qu'à Madame De L'Hamaide. Votre responsable est disponible chaque jour.

#### 1.1 Concevoir un Doodle pour votre service

#### 1.2 Rédiger le message d'accompagnement

	JANV. <b>16</b> LUN.	JANV. <b>17</b> MAR.	JANV. <b>18</b> MER.	JANV. <b>19</b> JEU.	JANV. <b>20</b> VEN.
	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30
Participants	👤 1	👤 1	👤 1	👤 1	👤 1
Service administratif	<input checked="" type="checkbox"/>				

De : mail élève 1

À : mail élève 2 ; mail élève 3 ; mail élève 4 ; mail du professeur

Objet : planification assemblée générale

Bonjour à tous,

En raison d'une situation comptable non satisfaisante, il a été décidé la mise en place d'une assemblée générale réunissant tous les services. Celle-ci aura lieu entre le 16 et 20 janvier 2023, de 12 h à 13 h 30.

Veuillez indiquer votre disponibilité en suivant le lien suivant :

<https://doodle.com/meeting/participate/id/egpy2wYa>

Bien cordialement,

Nom élève 1

Service administratif

Société Brassac



## Activité 2 – La rédaction d’un rapport des ventes

1.3 Actualisation du système d’information en lien avec le client

Le jour de l’assemblée générale, Madame De L’Hamaide présentera une synthèse des ventes de sacs sur les deux derniers mois de l’année 2022. Un tableau statistique des ventes doit être réalisé par le service commercial et vous être envoyé par courriel rapidement.

### 2. Rédiger le rapport des ventes à l’aide du modèle fourni (document 1)

#### RAPPORT DES VENTES DE SACS AU 9 JANVIER 2023

##### I) IDENTIFICATION DU DOCUMENT À ANALYSER

- Tableau statistique des ventes de sacs (novembre et décembre 2022).

##### II) STATISTIQUES DES VENTES RÉALISÉES

- Nombre total de sacs vendus en novembre : 153, en décembre : 206
- Sacs les plus vendus : 60 sacs « Les Tropéziennes » (16,71 % des ventes)
- Sacs les moins vendus : aucune vente de « Sacs pièces », « Sacs Anneke », « Sacs Mila Louise » et « Sacs Fuchsia ».

##### III) ANALYSE DES RÉSULTATS

- Ventes totales de sacs en hausse entre novembre et décembre : + 34,64 %
- Ventes en forte hausse : « Sacs Lacoste » (+ 15), « Sacs Lancel » (+ 12), « Sacs Hexagona » (+ 15)
- Ventes en baisse : « Sacs Lancaster » (- 4), « Sacs Woomen » (- 7)

##### IV) OPÉRATIONS À MENER

- Réaliser des offres promotionnelles pour les produits non vendus et/ou connaissant une baisse des ventes
- Donner plus de visibilité à ces produits (publicité, mise en avant sur le site internet...)

*Document joint : statistiques\_des\_ventes\_sacs\_novembre\_décembre\_2022.pdf*



é

## Activité 3 – L'organisation de la base documentaire

### 2.1 Suivi administratif de l'activité de production

Les documents de travail de chaque service seront partagés sur un espace collaboratif.

Quatre dossiers portant le nom des services seront créés et les fichiers seront intégrés dans les dossiers adéquats. Tous les documents devront être accessibles à chaque service et à Madame De L'Hamaide. Les fichiers doivent respecter le nommage sans espace et sans accent : **NomFichier\_jj-mm-aaaa**

Une fiche de procédure est à disposition pour réaliser le travail.

3.1 Créer les 4 dossiers et y intégrer les fichiers des 4 services

3.2 Partager cette base documentaire et envoyer une notification à tous les utilisateurs

3.3 Déposer les fichiers créés sur l'espace collaboratif en respectant la règle de nommage

À contrôler en fonction du support numérique utilisé (ENT, DRIVE, etc.)

## Activité 4 – La planification d'une assemblée générale

### 2.3 Gestion opérationnelle des espaces de travail

Dès que les différents responsables de service auront répondu au sondage *Doodle*, il conviendra de choisir la date idéale pour la tenue de l'assemblée générale puis de la communiquer à tous. Cette assemblée doit se tenir en salle de réunion à 12 h. La durée prévue est de 1 h 30.

4. Informer par courriel les différents services ainsi que Madame de L'Hamaide de la réunion.

	JANV. <b>16</b> LUN. 12:00 13:30	JANV. <b>17</b> MAR. 12:00 13:30	JANV. <b>18</b> MER. 12:00 13:30	JANV. <b>19</b> JEU. 12:00 13:30	JANV. <b>20</b> VEN. 12:00 13:30
Participants	1	1	1	1	1
Service administratif	<input checked="" type="checkbox"/>				
Service RH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service Gestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Commercial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De : mail élève 1

À : mail élève 2 ; mail élève 3 ; mail élève 4 ; mail du professeur

Objet : date assemblée générale

Bonjour à tous,

Au regard de vos disponibilités, l'assemblée générale est programmée le 18 janvier 2023.

Celle-ci se tiendra en salle de réunion à 12 h et durera 1 h 30.

Bien cordialement,

Nom élève 1

Service administratif

Société Brassac



## POSTE ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES

Affecté(e) au service Ressources Humaines de l'entreprise BRASSAC, vous êtes chargé(e) de réaliser diverses opérations administratives relatives au recrutement d'un nouveau salarié.

Règle de nommage des fichiers créés ou modifiés (sans espace et sans accent) : NomAuteur\_TitreDocument\_jj-mm-aaaa

### Activité 1 – Le recrutement

3.1 Suivi de la carrière du personnel

Après son entretien de recrutement du 6 janvier, Medhi KHOUANE a été choisi pour occuper le poste de commercial qui était à pourvoir en raison d'un accroissement temporaire d'activité. Afin de limiter les coûts, le contrat à durée déterminée sera rémunéré au niveau du SMIC, à savoir 1 690,68 € brut par mois pour une durée de travail de 35 h/semaine. M. KHOUANE prendra ses fonctions le 15 janvier à condition que son aptitude physique soit reconnue après une visite médicale qui aura lieu le 12 janvier à la médecine du travail (51 rue Faubourg de Paris, 59300 VALENCIENNES). M. KHOUANE est domicilié 12 rue Gustave Delory (59192 RAISMES).

Nommage des fichiers (sans espace et sans accent) : NomAuteur\_TitreDocument\_jj-mm-aaaa

#### 1. Rédiger la lettre d'engagement à adresser à M. Khouane

SOCIÉTÉ BRASSAC  
151 rue Victor Hugo  
59192 BEUVRAGES

Monsieur KHOUANE  
12 rue Gustave Delory  
59192 RAISMES

Objet :  
Lettre d'engagement

Beuvrages,  
Le 6 janvier 2023

Monsieur Khouane,

À la suite de votre entretien du 6 janvier dernier, j'ai l'honneur de vous informer de notre décision de vous recruter en tant que commercial, dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée en raison d'un accroissement temporaire de travail.

Vous exercerez vos fonctions au siège social situé 151 rue Victor Hugo au sein du service commercial. En contrepartie, vous toucherez un salaire de 1 690,68 € bruts pour une durée de travail hebdomadaire de 35 heures.

Votre contrat commencera le 15 janvier 2023 à condition que votre aptitude physique soit reconnue lors d'une visite médicale qui aura lieu le 12 janvier à la médecine du travail (51 rue Faubourg de Paris, 59300 VALENCIENNES).

En cas d'acceptation de votre part, vos conditions d'embauche seront formalisées dans un contrat de travail que nous signerons dans nos locaux selon votre disponibilité.

Veillez agréer, Monsieur Khouane, nos salutations distinguées.

Signature Élève 3  
Service Ressources Humaines  
Société Brassac



## Activité 2 – L’inscription à une réunion

2.3 Gestion opérationnelle des espaces de travail

Une assemblée générale doit se tenir entre le 16 et le 20 janvier 2023 à partir de 12 heures. Il est noté sur votre agenda que vous êtes disponible du 18 au 20 janvier.

Afin de fixer la meilleure date pour cette réunion, un sondage via l’application *Doodle* a été créé par le service administratif. Chaque service recevra un courriel contenant le lien pour compléter le sondage.

### 2. Compléter le sondage reçu par courriel

	JANV. <b>16</b> LUN. 12:00 13:30 Participants	JANV. <b>17</b> MAR. 12:00 13:30 1	JANV. <b>18</b> MER. 12:00 13:30 1	JANV. <b>19</b> JEU. 12:00 13:30 1	JANV. <b>20</b> VEN. 12:00 13:30 1
Service administratif	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service RH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## Activité 3 – Le traitement des candidatures non retenues

3.1 Suivi de la carrière du personnel

Plusieurs candidats n’ont pas été sélectionnés car leurs prétentions salariales auraient fait dépasser le budget prévisionnel consacré à la masse salariale. Il convient de les avertir par courrier tout en les remerciant d’avoir candidaté.

### 3. Rédiger la lettre type à envoyer aux candidats non retenus

**SOCIÉTÉ BRASSAC**  
151 rue Victor Hugo  
59192 BEUVRAGES

Objet :  
Réponse à votre candidature

« Civilité » « Nom »,

Nous avons bien reçu votre candidature relative au poste de commercial et nous vous remercions de l’intérêt que vous portez à notre société.

Cependant, malgré l’intérêt que suscite votre candidature, nous sommes au regret de ne pas pouvoir répondre favorablement à votre demande, en raison de prétentions salariales trop élevées.

Nous vous souhaitons une pleine réussite dans votre recherche et vous prions d’agréer, « Civilité » « Nom », l’expression de nos sentiments respectueux.

« Civilité » « Nom »

« Adresse »

« Code postal » « Ville »

Beuvrages,  
Le « date »

Nom élève 3  
Service Ressources Humaines  
Société Brassac



## Activité 4 – L'accueil d'un nouveau salarié

3.1 Suivi de la carrière du personnel

Medhi KHOUANE sera accueilli lors d'un entretien au cours duquel sera projeté un diaporama présentant la société BRASSAC. Vous disposez d'une plaquette de présentation (document 2) et des diverses informations sur l'entreprise.

### 4. Créer le diaporama

<p><b>SOCIÉTÉ BRASSAC</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 151 rue Victor Hugo 59192 BEUVRAGES</li><li>• Société Anonyme (SA)</li><li>• Tél. : 03 27 25 31 43 Fax : 03 27 25 75 40</li><li>• Site : <a href="http://www.brassac.com">www.brassac.com</a></li><li>• Nombre de salariés : 12</li></ul>	<p><b>SOCIÉTÉ BRASSAC</b> </p> <p><b>Vente d'articles de maroquinerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sacs hommes/femmes</li><li>• Porte-monnaie</li><li>• Portefeuilles</li><li>• Ceintures</li><li>• Chaussures</li><li>• Accessoires</li></ul>
<p><b>SOCIÉTÉ BRASSAC</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Direction</b> : Hélène de l'Hamaide</li><li>• <b>4 services</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>☞ Service administratif</li><li>☞ Service gestion</li><li>☞ Service ressources humaines</li><li>☞ Service commercial</li></ul></li></ul>	<p><b>SOCIÉTÉ BRASSAC</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Livraison gratuite dès 29 € d'achat</li><li>• Retour gratuit sous 30 jours</li><li>• Paiement en 3 fois dès 80 €</li><li>• Fidélité récompensée (1 € = 1 point)</li></ul>

## Activité 5 – L'organisation de la base documentaire

2.1 Suivi administratif de l'activité de production

Les ressources créées doivent être partagées en les déposant sur l'espace collaboratif. Vous avez reçu de l'assistant administratif une notification d'accès à cet espace.

### 5. Déposer sur l'espace collaboratif vos fichiers dans le respect des règles de nommage

À contrôler en fonction du support numérique utilisé (ENT, DRIVE, etc.)



## POSTE ASSISTANT GESTIONNAIRE

Affecté(e) dans le service de Gestion de l'entreprise BRASSAC, vous êtes chargé(e) d'assurer le suivi d'enregistrements de factures d'achats et de règlements fournisseurs. De plus, vous aurez à apprécier de la situation économique et financière de l'entreprise.

Règle de nommage des fichiers créés ou modifiés (sans espace et sans accent) : NomAuteur\_TitreDocument\_jj-mm-aaaa

### Activité 1 – L'inscription à une réunion

2.3 Gestion opérationnelle des espaces de travail

Une assemblée générale doit se tenir entre le 16 et le 20 janvier 2023 à partir de 12 heures. Votre agenda est disponible en version pdf (document 3).

Afin de fixer la meilleure date pour cette réunion, un sondage via l'application *Doodle* a été créé par le service administratif. Chaque service recevra un courriel contenant le lien pour compléter le sondage.

#### 1. Compléter le sondage reçu par courriel

	JANV. <b>16</b> LUN.	JANV. <b>17</b> MAR.	JANV. <b>18</b> MER.	JANV. <b>19</b> JEU.	JANV. <b>20</b> VEN.
	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30
Participants					
Service administratif	<input checked="" type="checkbox"/>				
Service Gestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Activité 2 – Le contrôle des écritures comptables

2.1 Suivi administratif de l'activité de production



2.1 Regarder la vidéo « Initiation à la comptabilité »

2.2 Analyser la facture d'achat (<https://dgxy.link/brassac-achat> ou annexe 1)

Notre logiciel de reconnaissance automatique a pré-comptabilisé dans le brouillard des « Achats » quelques factures du fournisseur LEBAUBE (document 4). Il vous revient de contrôler ces enregistrements.

#### 2.3 Contrôler le brouillard des « Achats » et relever les anomalies éventuelles (annexe 2).

Relevé des anomalies :

\*Facture 748 : compte 607100 (achats de sacs) et non 607300 (achats de chaussures)

\*Avoir 47 : aucune anomalie

\*Facture 834 : oubli du compte 624100 (transport du achats)

\*Facture 971 : compte 445660 (TVA déductible 20 %) et non 445710 (TVA collectée 20 %)

### Activité 3 – Le contrôle d'un compte fournisseur

2.2 Suivi financier de l'activité de production

Le compte du fournisseur LEBAUBE a été lettré automatiquement par notre PGI. Le solde du compte n'étant pas nul, il vous est demandé d'en expliquer les raisons.

#### 3. Justifier le solde du compte 401LEB (annexe 2)

Explication du solde du compte 401LEB :

Le compte du fournisseur LEBAUBE est créditeur de 0,76 € en raison d'un règlement par chèque n° 034241 de 407 € ne correspondant pas à la facture 971 de 407,76 €. Il reste donc à régler 0,76 €.



## Activité 4 – Le compte rendu de gestion

2.2 Suivi financier de l'activité de production

Le compte de Résultat 2022 sera présenté lors de l'assemblée générale, en même temps que les Résultats prévisionnels 2022, 2023 et 2024. Madame De L'Hamaide vous demande de lui transmettre quelques éléments d'analyse de la situation économique de l'entreprise. Un article de presse illustre bien la situation (Annexe 3).

Le fichier doit respecter la charte de nommage.

### 4. Rendre compte de la situation économique de l'entreprise

Analyse du Résultat 2022 / conseils :

Le résultat 2022 est déficitaire de 75 611 €, ce qui ne correspond pas à la prévision (bénéfice : 20 250 €). Ce mauvais résultat s'explique par un chiffre d'affaires (533 813 €) inférieur à la prévision (600 000 €) et par des charges plus élevées que prévues, en particulier les charges externes qui ont bondi en raison de l'inflation : 38 671 € au lieu de 20 000 €.

Afin d'améliorer la situation pour l'année prochaine, il conviendrait de réaliser des économies dans la consommation des énergies (eau, gaz, électricité), de négocier des tarifs plus bas auprès des fournisseurs, voire de changer de fournisseurs.

Une augmentation du chiffre d'affaires impacterait également positivement le résultat.

## Activité 5 – L'organisation de la base documentaire

2.1 Suivi administratif de l'activité de production

Les ressources créées doivent être partagées en les déposant sur l'espace collaboratif. Vous avez reçu de l'assistant administratif une notification d'accès à cet espace.

### 5. Déposer sur l'espace collaboratif vos fichiers dans le respect des règles de nommage

À contrôler en fonction du support numérique utilisé (ENT, DRIVE, etc.)



## POSTE ASSISTANT COMMERCIAL

Affecté(e) dans le service commercial de l'entreprise BRASSAC, vous êtes chargé(e) de suivre le résultat des ventes et de mettre en place une politique active de promotion afin de faire progresser le chiffre d'affaires de la société.

Règle de nommage des fichiers créés ou modifiés (sans espace et sans accent) : NomAuteur\_TitreDocument\_jj-mm-aaaa

### Activité 1 – Les statistiques des ventes

1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client

Les sacs vendus par la société sont tous importés de pays asiatiques (Chine, Bangladesh et Vietnam). Madame De L'Hamaide souhaite établir un tableau statistique des ventes qu'elle présentera lors de l'assemblée générale. Une ébauche du tableau a été réalisée sur texteur (document 4). Il convient de le réaliser sur tableur en intégrant les formules de calculs appropriées.

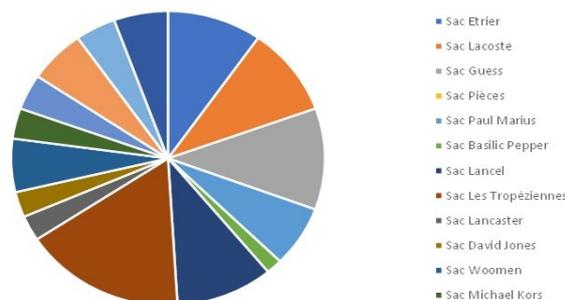
#### 1.1 Concevoir le tableau des ventes sur tableur

#### 1.2 Transmettre le fichier au service administratif

**TABLEAU STATISTIQUE DES VENTES DE SACS**  
**Mois de novembre et décembre 2022**

Produits	Ventes en novembre	Ventes en décembre	Total	%
Sac Etrier	15	20	35	9,75%
Sac Lacoste	10	25	35	9,75%
Sac Guess	20	20	40	11,14%
Sac Pièces	0	0	0	0,00%
Sac Paul Marius	8	16	24	6,69%
Sac Basilic Pepper	6	0	6	1,67%
Sac Lancel	12	24	36	10,03%
Sac Les Tropéziennes	30	30	60	16,71%
Sac Lancaster	7	3	10	2,79%
Sac David Jones	3	7	10	2,79%
Sac Woomen	14	7	21	5,85%
Sac Michael Kors	4	8	12	3,34%
Sac Miniprix	7	7	14	3,90%
Sac Milano	7	14	21	5,85%
Sac Anekke	0	0	0	0,00%
Sac Mila Louise	0	0	0	0,00%
Sac Hexagona	0	15	15	4,18%
Sac Fuchsia	0	0	0	0,00%
Sac Vanessa Bruno	10	10	20	5,57%
Total	153	206	359	100%

Répartition des ventes de sacs  
Novembre et décembre 2022



Service commercial - élève 4



## Activité 2 – L’inscription à une réunion

2.3 Gestion opérationnelle des espaces de travail

Une assemblée générale doit se tenir entre le 16 et le 20 janvier 2023 à partir de 12 heures. Vous êtes disponible du 16 au 18 janvier.

Afin de fixer la meilleure date pour cette réunion, un sondage via l’application *Doodle* a été créé par le service administratif. Chaque service recevra un courriel contenant le lien pour compléter le sondage.

### 2. Compléter le sondage reçu par courriel

	JANV. <b>16</b> LUN.	JANV. <b>17</b> MAR.	JANV. <b>18</b> MER.	JANV. <b>19</b> JEU.	JANV. <b>20</b> VEN.
	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30	12:00 13:30
Participants	👤 1	👤 1	👤 1	👤 1	👤 1
Service administratif	<input checked="" type="checkbox"/>				
Service Commercial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Activité 3 – Le publipostage

1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client

L’entreprise souhaite envoyer ses vœux par courrier à certains de ses clients les plus fidèles à partir de sa base de données. Elle profitera de ce courrier pour annoncer la création de son nouveau site internet et pour présenter quelques produits oubliés (ventes les moins importantes).

### 3.1 Réaliser le document contenant les champs de fusion

### 3.2 Exécuter le publipostage et enregistrer le fichier dans un format pdf

## Activité 4 – Le questionnaire de satisfaction

1.3 : Actualisation du système d’information en lien avec le client

Afin de mieux répondre à l’attente de la clientèle, Madame De L’Hamaide souhaite collecter l’avis de chacun à travers un questionnaire de satisfaction accessible depuis le site internet de l’entreprise. Il convient de créer un document lisible et rapide à remplir dans lequel se mélangeront questions ouvertes et fermées.

### 4. Concevoir le « brouillon » du questionnaire de satisfaction à soumettre à votre responsable

## Activité 5 – L’organisation de la base documentaire

2.1 Suivi administratif de l’activité de production

Les ressources créées doivent être partagées en les déposant sur l’espace collaboratif. Vous avez reçu de l’assistant administratif une notification d’accès à cet espace.

### 5. Déposer sur l’espace collaboratif vos fichiers dans le respect des règles de nommage

**À contrôler en fonction du support numérique utilisé (ENT, DRIVE, etc.)**



SOCIÉTÉ BRASSAC  
151 rue Victor Hugo  
59192 BEUVRAGES

« Civilité » « Prénom » « Nom »  
« Adresse »  
« CP » « Ville »

Objet :  
Vœux

Beuvrages,  
Le « date »

« Civilité » « Nom », 

Cette période de fêtes est pour nous l'occasion de vous remercier chaleureusement pour votre fidélité.

Nous vous souhaitons une excellente année 2023.

Ce début d'année est déjà riche en nouveautés pour la société Brassac. En effet, nous sommes fiers de vous annoncer la création d'un tout nouveau site internet dans lequel vous retrouverez tous vos articles préférés à des prix imbattables, comme les sacs Anneke ou Mila Louise.

N'hésitez pas à le découvrir, vous aurez l'assurance d'y trouver votre bonheur et de réaliser de bonnes affaires !

En vous remerciant de votre attention, nous vous prions d'agréer, « Civilité » « Nom », l'expression de nos sentiments distingués. 

Hélène de l'Hamaide

Directrice  
Société Brassac



## Questionnaire de satisfaction

Cher client,

Afin de vous satisfaire au mieux, nous souhaiterions recueillir votre avis concernant la qualité de nos produits et services. Merci par avance de bien vouloir nous accorder quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.

Hélène de l'Hamaide, directrice de la société Brassac.

Nom, prénom :	Adresse :
N° de téléphone :	Courriel :

Notre accueil téléphonique	Très bien	Bien	Passable	Mauvais
Temps d'attente				
Amabilité et écoute				
Qualité de la réponse apportée				
Vos commentaires :				

Nos produits	Très bien	Bien	Passable	Mauvais
Qualité globale de nos produits				
Respect des engagements de livraison				
Vos commentaires :				

Autres éléments	Très bien	Bien	Passable	Mauvais
Prix pratiqués				
Qualité du service après-vente				
Qualité de notre site Internet				
Vos commentaires :				

Vos remarques et suggestions :

--

