



# Cuisine Occitane

*Fabrication de meubles de cuisine*

## Dossier professeur

### BLOC DE COMPÉTENCE 1

#### 1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- ✚ *Assistance et suivi des opérations de prospection.*
- ✚ *Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation.*

#### 1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liée aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- ✚ *Suivi des devis, commandes, contrats, conventions.*
- ✚ *Traitement de la livraison et de la facturation.*

#### 1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- ✚ *Mise à jour des dossiers.*



## **Cuisine Occitane**

### **Fabrication de meubles de cuisine**

---

#### Présentation du scénario

---

**Cuisine Occitane** fabrique des meubles de cuisines et vend de l'électroménager et des accessoires. Elle revend ses produits à des particuliers, des artisans, des magasins de meubles, dans son magasin et par l'intermédiaire de son site internet. Par ailleurs, elle propose à sa clientèle, l'étude de projet d'implantation de cuisine, l'installation, la réparation et la livraison de ses produits.

En 4 ans d'existence, Cuisine Occitane est devenue une référence en tant que distributeur de cuisines dans le Gers. Si la qualité des produits et la garantie du meilleur prix comptent pour beaucoup dans cette réussite, elle repose aussi sur l'excellence du conseil. C'est pourquoi l'entreprise place le client au centre de son organisation.



Désireuse de valoriser l'image de son entreprise, la direction s'interroge sur la problématique suivante :

### ***Comment développer la notoriété de Cuisine Occitane ?***

Nouvellement embauché(e), vous assistez Antoine Francouf, Responsable des ventes, dans la mise en œuvre des actions permettant d'atteindre cet objectif.

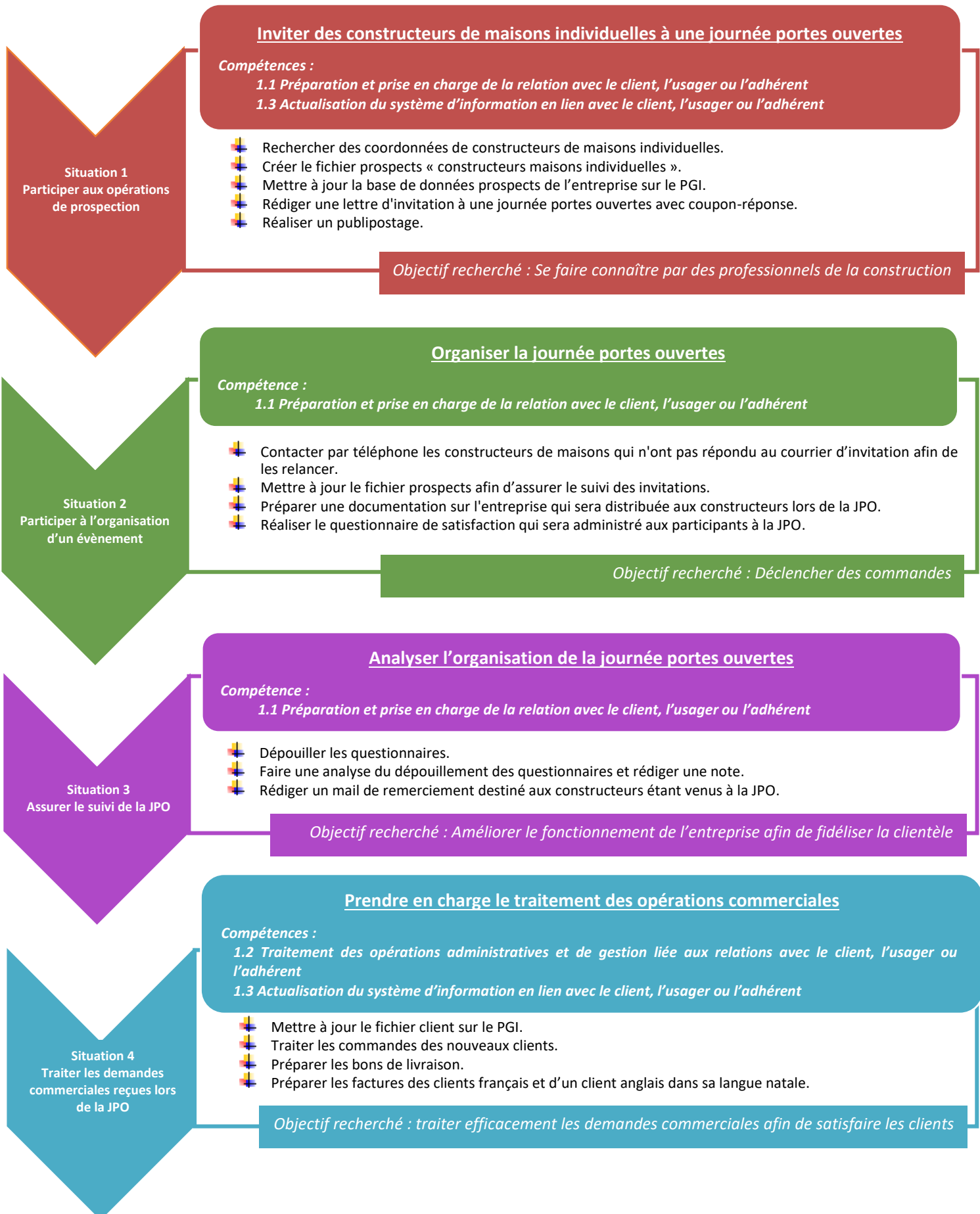
Afin de réaliser les différentes missions qui vous seront confiées, vous disposez d'un bureau personnel équipé d'un poste informatique vous permettant de travailler sur la suite bureautique du Pack Office, d'utiliser internet et la messagerie Google.

**Pour vous familiariser avec l'entreprise consultez les documents suivants** (dossier « *Présentation Cuisine Occitane* ») :

-  Fiche d'identité de l'entreprise Cuisine Occitane
-  Organigramme de l'entreprise

# Développer la notoriété de l'entreprise Cuisine Occitane

## Processus



# SITUATION 1 – PARTICIPER AUX OPÉRATIONS DE PROSPECTION

## A. Notions abordées :

- La stratégie de prospection
- La recherche et la collecte d'informations
- La création des tableaux
- La mise à jour d'un fichier sous PGI
- La rédaction d'un courrier
- La lettre publicitaire (Méthode AIDA)
- La lettre type et le publipostage
- Le coupon réponse

## B. Ressources complémentaires :

**Rechercher les coordonnées de constructeurs de maisons individuelles.**

**Consignes verbales à communiquer aux élèves :**

- Rechercher sur internet 10 constructeurs de maisons individuelles se situant dans un rayon de 60 kms autour de la ville de Lectoure.
- Porter l'attention sur la différence entre « constructeurs de maisons » et « agences immobilières ».

Remarque :

A la fin de cette activité et/ou de la situation, il est préférable que l'enseignant propose un fichier type (de lui ou choisi parmi les productions d'élèves) afin que tout le monde parte sur les mêmes données dans la situation 2.

## C. Proposition de corrigé :

**a. Proposition corrigé trame Fichier « Prospect Constructeurs maisons »**

	A	B	C	D	E	F
1	Raison Sociale	Adresse	CP	Ville	Téléphone	Suivi JPO
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						

Remarque :

Afin de préparer le publipostage avec la lettre, demander aux élèves de :

- présenter la raison sociale en majuscules
- séparer le CP et la ville
- présenter la ville en majuscules

## b. Proposition corrigé lettre d'invitation



### Des cuisines et... des idées

10 Place Aristide Briand  
32700 LECTOURE

Tél : 05 62 78 55 10  
Fax : 05 62 78 55 11

Utilisation papier à en-tête

«Raison Sociale»  
«Adresse»  
«CP» «Ville»

Insertion des champs pour  
publipostage

Objet :  
Invitation journée portes ouvertes

Lecture,  
lg (date du jour)

Respect du plan

Cher promoteur immobilier,

**Avez-vous remarqué la hausse des constructions de maisons individuelles réalisées par les particuliers pour la première fois ?**

Fabricant de meubles de cuisines depuis plusieurs années, notre savoir-faire dans le métier est reconnu et nous sommes très bien placés sur le marché au niveau de l'aménagement des cuisines.

Les particuliers qui font construire pour la première fois rêveraient sûrement d'une cuisine aménagée. Alors, pourquoi ne pas faire un partenariat promoteur immobilier-aménagement des cuisines, et de tisser ainsi des liens commerciaux, alliant prestations de qualité et prix compétitifs ?

Afin de discuter ensemble sur cette opportunité nous vous invitons à notre journée portes ouvertes le :

**(3 semaines après date du jour)**

**De 16h à 18h**

**Au sein de nos locaux – 10 Place Aristide Briand 32700 Lectoure**

Pour nous informer de votre venue, vous trouverez ci-dessous un coupon-réponse à nous retourner avant le (1 semaine avant la JPO).

Nous espérons pouvoir vous compter parmi nous.

Veillez agréer, Cher promoteur immobilier, nos plus sincères salutations.

Antoine FRANCOUF  
Responsable service ventes

Coupon réponse avec insertion du  
champs « Raison sociale »

✂  
Cuisine Occitane

**COUPON-RÉPONSE**  
**Participation à la journée Portes ouvertes du (date JPO)**  
*A retourner à Cuisine Occitane, service des ventes, avant lg (date)*

L'entreprise «Raison Sociale»

Sera présente

Ne sera pas présente

à la JPO de Cuisine Occitane

Nombre de participants : .....

Site internet : [www.CuisineOccitane.fr](http://www.CuisineOccitane.fr)

Mail : [CuisineOccitane@gmail.com](mailto:CuisineOccitane@gmail.com)

N° IVA : FR 32 44/ 54/ 289 - N° R.C.S : AUCH B 44/ 54/ 289 – code SIRET : 44/ 54/ 289 00021  
Code NAF : 4679C – Statut juridique : SARL

**Remarque : il est possible, selon le niveau des élèves, de leur demander de filtrer le fichier et de n'envoyer la lettre qu'aux constructeurs d'Auch (par exemple).**

### A. Notions abordées :

- ✚ La communication téléphonique
- ✚ La réalisation d'un questionnaire de satisfaction
- ✚ La mise en forme de documents de communication (flyer, plaquette...)

### B. Ressources complémentaires :

### C. Proposition de corrigé :

#### a. Proposition corrigé plan appel téléphonique

Utilisation méthode  
CROC

<b>CONTACT</b>	Saluer, Se présenter, Donner le nom de son entreprise Demander l'interlocuteur désiré (direction ou service commercial)
	Si transfert de l'appel à la personne demandée faire de nouveau $\Rightarrow$ Saluer, Se présenter, Donner le nom de son entreprise
<b>RAISON</b>	Présenter l'objet de l'appel : <ul style="list-style-type: none"><li>✚ rappeler la lettre d'invitation à la JPO envoyée le (date d'envoi)</li><li>✚ dire qu'à ce jour, nous n'avons pas reçu le coupon réponse</li></ul>
<b>OBJECTIF</b>	Argumenter pour les inciter à venir et demander confirmation de la présence
<b>CONCLUSION</b>	Remercier et prendre congé

## b. Proposition corrigé structuration questionnaire

LOGO	
<h1>Confiez-nous vos impressions...</h1>	
<p><b>Objet</b> : la journée portes ouvertes du (date).</p> <p>Vous venez de participer à notre journée portes ouvertes. Nous aimerions connaître votre avis sur l'organisation de cette rencontre.</p>	
L'organisation de la journée portes ouvertes	<p>Accepter toutes questions pertinentes.</p> <p>Exiger la présence des modalités de réponses (cocher, barrer...)</p> <p>Demander à ce que les graduations (TB – B...) et les questions soient alignées verticalement.</p> <p>Avoir la présence de points de suites pour les questions ouvertes</p>
La qualité des échanges	
La qualité de nos services	
<p><b>MERCI DE VOTRE PARTICIPATION</b></p> <p><i>Ce questionnaire est à déposer dans l'urne prévue à cet effet, à l'entrée de l'entreprise, avant votre départ.</i></p>	

## c. Proposition corrigé structuration documentation

Refuser tout texteur

Pas de proposition de corrigé.

Logiciel exigé : Publisher ou logiciel type Canva  
Formats possibles : A4 (pleine page) – dépliant (3 volets).

Indicateurs de performance attendus :

- ✚ Présence de la totalité des consignes du responsable des ventes
- ✚ Organisation rationnelle des idées
- ✚ Présentation attractive
- ✚ Syntaxe et orthographe maîtrisés
- ✚ Présence de toutes les images du dossier iconographique

### A. Notions abordées :

- ✚ La note
- ✚ Le courriel

### B. Ressources complémentaires :

#### **Dépouiller le questionnaire et l'analyser.**

Remarques :

- ✚ dans la mesure où il est souhaitable d'utiliser un questionnaire issu du travail des élèves, l'enseignant veillera à les compléter.
- ✚ Le dépouillement peut faire l'objet d'une séquence de co-intervention avec les mathématiques.

Il est également possible d'établir un questionnaire commun puis de demander aux élèves d'en compléter un sur google forms.

#### **Mail de remerciement.**

#### **Consignes verbales à communiquer aux élèves :**

Contenu du mail :

- ✚ *Rappeler leur venue à la JPO et les remercier.*
- ✚ *Espérer que cette rencontre aura répondu à leurs attentes*
- ✚ *Préciser que nous restons à leur disposition*

### C. Proposition de corrigé :

#### **a. Proposition corrigé dépouillement**

*Pas de proposition de corrigé.*

Logiciel exigé : Excel

Indicateurs de performance attendus :

- ✚ Présence d'un titre général au-dessus
- ✚ Structuration du tableau ordonnée et facile d'exploitation
- ✚ Présence des données brutes et des données relatives
- ✚ Présence de toutes les données (informations) présentes dans le questionnaire

Travail  
GA/Maths co-intervention



## b. Proposition corrigé note

LOGO  
Prénom NOM  
Assistant

Lectoure, le

À l'attention de Monsieur FRANCOUF  
Responsable des ventes

### NOTE

Objet : Journée portes ouvertes du (date).

Introduction : rappelle de la demande  
présentation du plan de la note

**I – Titre partie 1**

**II – Titre partie 2**

Conclusion : Faire une synthèse globale de l'ensemble de la note (en 1 ou 2 phrases).  
Indiquer si d'autres JPO sont pertinentes.

Accepter tout plan pertinent.

Exiger la présence des données significatives issues du dépouillement (privilégier les données relatives).

Syntaxe et orthographe maîtrisés

Prénom NOM  
Assistant

## c. Proposition corrigé mail

Objet : Remerciements

Plan :

*Bonjour (suivi du nom de la personne destinataire du mail),*

*Rappeler leur venue à la JPO et les remercier.*

*Espérer que cette rencontre aura répondu à leurs attentes*

*Préciser que nous restons à leur disposition*

*Bien cordialement,*

*Jean TOSCADE  
Directeur*

Permettre d'individualiser la relation

Respecter le plan donné par Antoine Francouf

Directeur plus pertinent

Accepter Antoine Francouf

# SITUATION 4 – Traiter les demandes commerciales reçues lors de la JPO

## A. Notions abordées :

Les documents commerciaux

[http://www.cerpeg.fr/bacga/index.php?title=La cha%C3%A9ne des documents commerciaux](http://www.cerpeg.fr/bacga/index.php?title=La%20cha%C3%A9ne%20des%20documents%20commerciaux)

## B. Ressources complémentaires :

- Qu'est-ce qu'un PGI
- Modes opératoire PGI commande client
- Modes opératoire PGI bon de livraison et facturation

## C. Proposition de corrigé :

### 1. Proposition de bon de livraison clients



<b>Bon de livraison</b>		<b>Numéro</b> BL00000002
<b>Date : 05/04/2020</b>		
<b>Code client</b>	<b>Mode de règlement</b>	
CL00001		
<b>N° de TVA Intracom :</b>		

Nissan  
25 Avenue de l'Adour  
40000 MONT DE MARSAN

Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
	Transféré de : Commande N° CM00000001 du 04/04/2020.				
	Transféré de : Devis N° DE00000002 du 04/04/2020.				
PF001	Meuble haut vertical plein	2,00	60,00	120,00	20,00
PF003	Meuble haut horizontal plein	2,00	75,00	150,00	20,00
PF005	Meuble haut d'angle	1,00	90,00	90,00	20,00
PF009	Meuble bas évier double	1,00	120,00	120,00	20,00
PF011	Meuble bas d'angle	1,00	200,00	200,00	20,00
PF012	Meuble pour four	1,00	100,00	100,00	20,00
PF014	Meuble pour réfrigérateur cong.	1,00	150,00	150,00	20,00
MS009	Four chaleur tournante	1,00	425,00	425,00	20,00
MS015	Réfrigérateur congélateur	1,00	630,00	630,00	20,00
MS017	Lave-vaisselle 12 couverts	1,00	590,00	590,00	20,00
MS005	Evier 2 bacs	1,00	60,00	60,00	20,00
MS013	Hotte murale	1,00	560,00	560,00	20,00
SC002	Installation, réparation	3,00	40,00	120,00	20,00
SC003	Transport	1,00	80,00	80,00	20,00

Taux	Base HT	Montant TVA
20,00	3 395,00	679,00

Total HT	3 395,00
Port HT	0,00
Total TVA	679,00
Total TTC	4 074,00
Acomptes	0,00
Net à payer	4 074,00 €
Soit 26 723,69 FRF	

Siret : 44754728900021 - RCS : AUCH B 447 547 289 - Capital : 45 000,00 €

1 sur 1



<b>Bon de livraison</b>		<b>Numéro</b> BL00000001
<b>Date : 05/04/2020</b>		
<b>Code client</b>	<b>Mode de règlement</b>	
CL00002		
<b>N° de TVA Intracom :</b>		

Trinity Square  
Route de Barbachen  
Village Britanique  
65140 RABASTENS DE BIGORRE

Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
	Transféré de : Commande N° CM00000002 du 04/04/2020.				
	Transféré de : Devis N° DE00000001 du 04/04/2020.				
PF010	Meuble bas tiroirs	3,00	150,00	450,00	20,00
MP007	Plan de travail bois	3,00	50,00	150,00	20,00
PF001	Meuble haut vertical plein	2,00	60,00	120,00	20,00
PF003	Meuble haut horizontal plein	2,00	75,00	150,00	20,00
PF005	Meuble haut d'angle	2,00	90,00	180,00	20,00
PF009	Meuble bas évier double	2,00	120,00	240,00	20,00
PF012	Meuble pour four	3,00	100,00	300,00	20,00
PF014	Meuble pour réfrigérateur cong.	3,00	150,00	450,00	20,00
MS009	Four chaleur tournante	3,00	425,00	1 275,00	20,00
MS015	Réfrigérateur congélateur	3,00	630,00	1 890,00	20,00
MS017	Lave-vaisselle 12 couverts	3,00	590,00	1 770,00	20,00
MS005	Evier 2 bacs	3,00	60,00	180,00	20,00
MS013	Hotte murale	3,00	560,00	1 680,00	20,00
SC002	Installation, réparation	8,00	40,00	320,00	20,00
SC003	Transport	1,00	80,00	80,00	20,00
PF011	Meuble bas d'angle	2,00	200,00	400,00	20,00

Taux	Base HT	Montant TVA
20,00	9 635,00	1 927,00

Total HT	9 635,00
Port HT	0,00
Total TVA	1 927,00
Total TTC	11 562,00
Acomptes	0,00
<b>Net à payer</b>	<b>11 562,00 €</b>

Soit 75 841,75 FRF

Siret : 44754728900021 - RCS : AUCH B 447 547 289 - Capital : 45 000,00 €

1 sur 1

## 2. Proposition de correction Facture

### SARL Cuisine Occitane

10 Place Aristide Briand

32700 LECTOURE

Tél : 05 62 78 55 10

Tél portable :

Fax : 05 62 78 55 11

web : [www.CuisineOccitane.fr](http://www.CuisineOccitane.fr)

Email : [CuisineOccitane@gmail.com](mailto:CuisineOccitane@gmail.com)



Nissan  
25 Avenue de l'Adour  
40000 MONT DE MARSAN

### Facture en cours

Numéro	Date	Code client	Date échéance	Mode de règlement	N° de Tva intracom
FA00000002	05/04/2020	CL00001	05/04/2020		
Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
	Transféré de : Bon de livraison N° BL00000002 du 05/04/2020.				
	Transféré de : Commande N° CM00000001 du 04/04/2020.				
	Transféré de : Devis N° DE00000002 du 04/04/2020.				
PF001	Meuble haut vertical plein	2,00	60,00	120,00	20,00
PF003	Meuble haut horizontal plein	2,00	75,00	150,00	20,00
PF005	Meuble haut d'angle	1,00	90,00	90,00	20,00
PF009	Meuble bas évier double	1,00	120,00	120,00	20,00
PF011	Meuble bas d'angle	1,00	200,00	200,00	20,00
PF012	Meuble pour four	1,00	100,00	100,00	20,00
PF014	Meuble pour réfrigérateur cong.	1,00	150,00	150,00	20,00
MS009	Four chaleur tournante	1,00	425,00	425,00	20,00
MS015	Réfrigérateur congélateur	1,00	630,00	630,00	20,00
MS017	Lave-vaisselle 12 couverts	1,00	590,00	590,00	20,00
MS005	Évier 2 bacs	1,00	60,00	60,00	20,00
MS013	Hotte murale	1,00	560,00	560,00	20,00
SC002	Installation, réparation	3,00	40,00	120,00	20,00
SC003	Transport	1,00	80,00	80,00	20,00

#### **Récapitulatif des échéances :**

Date d'échéance	Mode de paiement	Montant de l'échéance	Solde dû
05/04/2020	Chèque	4 074,00	4 074,00

Escompte pour règlement anticipé : 0%

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible (Décret 2009-138 du 9 février 2009).

Pour les professionnels, une indemnité minimum forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera exigible (Décret 2012-1115 du 9 octobre 2012).

Taux	Base HT	Montant TVA
20,00	3 395,00	679,00

Total HT	3 395,00
Remise 0,00%	0,00
Total HT remisé	3 395,00
Port HT	0,00
Total HT Net	3 395,00

Total TVA	679,00
Total TTC	4 074,00
Acomptes	0,00
Net à payer	4 074,00€

Siret : 44754728900021 - RCS : AUCH B 447 547 289 - Capital : 45 000,00 €

# VENDOR : SARL Cuisine Occitane

10 Place Aristide Briand  
32700 LECTOURE  
Phone : 05 62 78 55 10  
Mobile :  
Fax : 05 62 78 55 11  
Website : [www.CuisineOccitane.fr](http://www.CuisineOccitane.fr)  
Email : [CuisineOccitane@gmail.com](mailto:CuisineOccitane@gmail.com)

La réalisation d'un document commercial en langue étrangère peut être réalisée en co intervention avec une collègue de langue :  
**Projet de chef d'œuvre** : Réaliser un dictionnaire de vocabulaire professionnel en langue étrangère.



SHIP TO : Trinity Square  
Route de Barbachen  
Village Britanique  
65140 RABASTENS DE BIGORRE

## Invoice

Order number	Date of the day	Client code	Delivery date	Payment method	Intracom VAT number	
FA00000001	04/04/2020	CL00002	04/04/2020			
Item ID	Item Description	Qty	Unit Price	% Discount	Total before tax	Tax
	Transféré de : Commande N° CM00000002 du 04/04/2020.					
	Transféré de : Devis N° DE00000001 du 04/04/2020.					
PF010	Transféré de : Bon de livraison N° BL00000001 du 05/04/2020.	00	150,00		450,00	20,00
MP007	Plan de travail bois	3,00	50,00		150,00	20,00
PF001	Meuble haut vertical plein	2,00	60,00		120,00	20,00
PF003	Meuble haut horizontal plein	2,00	75,00		150,00	20,00
PF005	Meuble haut d'angle	2,00	90,00		180,00	20,00
PF009	Meuble bas évier double	2,00	120,00		240,00	20,00
PF012	Meuble pour four	3,00	100,00		300,00	20,00
PF014	Meuble pour réfrigérateur cong.	3,00	150,00		450,00	20,00
MS009	Four chaleur tournante	3,00	425,00		1 275,00	20,00
MS015	Réfrigérateur congélateur	3,00	630,00		1 890,00	20,00
MS017	Lave-vaisselle 12 couverts	3,00	590,00		1 770,00	20,00
MS005	Evier 2 bacs	3,00	60,00		180,00	20,00
MS013	Hotte murale	3,00	560,00		1 680,00	20,00
SC002	Installation, réparation	8,00	40,00		320,00	20,00
SC003	Transport	1,00	80,00		80,00	20,00
PF011	Meuble bas d'angle	2,00	200,00		400,00	20,00
<b>Sales tax %</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total tax</b>	<b>Subtotal : Total before tax</b>			<b>9 635,00</b>
20,00	9 635,00	1 927,00	Discount 0,00%			0,00
			Net payable before tax			9 635,00
			Total Tax			1 927,00
			Total after tax			11 562,00
			Deposit			0,00
			<b>TOTAL (net payable)</b>			<b>11 562,00€</b>