



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ÉCRIT

Corrigés types

Tâches partielles 1 à 4 (Avant la pause) Points d'appréciation 2/3/5 (DCO B/C/E)

Série zéro 1.1
Employé-e-s de commerce CFC
2023

1

Tâche 1.1: Corrigé type
«Environnement de travail adapté»

Environnement
de travail possible

La société «FUTURE TRENDS Sàrl» ayant installé Microsoft Office 365 sur tous les appareils, tous ont accès à Teams qui est tout à fait adapté comme environnement de travail numérique. Teams est une plateforme de collaboration offrant des fonctions facilitant la collaboration, telles que le chat, la vidéoconférence, les appels audio, le stockage de fichiers, le partage de fichiers en temps réel, etc.
OU autres options possibles assorties de justifications, combinant des outils tels que GoogleDrive, DropBox, MS Project, MS Planner, Asana, KLARA, Basecamp, etc.

Structure de
documentation possible

Correspondance externe → Exposants → Fournisseurs → Presse → Archives	Personnel → Contrats de travail → Organisation → Liste des collaborateurs et collaboratrices → Archives	Déroulement du projet → Mandat du projet → Etat d'avancement → Procès-verbaux de réunions → Diagramme de Gantt → Ajustements nécessaires → Clôture du projet → Archives
Comptabilité → Budget → Dettes → Créances → Trésorerie → Calcul → Comptabilité annuelle → Archives	Marketing → Site Web → Giveaway → Témoignages → VIP → RP → Vente de billets → Billetterie → Archives	Logistique → Outils informatiques → Scène → Musique

1

Tâche 1.2: Corrigé type «Environnement de travail adapté»

Exemple 1: Contrats des exposants

Justification: Les contrats avec les exposants doivent bénéficier d'une protection particulière. Il convient donc de vérifier correctement les adresses d'e-mail des exposants afin de ne pas transmettre de données sensibles aux mauvaises personnes.

Procédure et mesures: Le responsable du département Back-office chez «FUTURE TRENDS Sàrl» sécurise les PC des collaborateurs et collaboratrices avec un pare-feu régulièrement mis à jour et surveille les programmes. Il fixe des exigences strictes en matière de sécurité des mots de passe, en imposant d'en changer régulièrement et d'utiliser des mots de passe complexes.

Exemple 2: Vente de billets

Justification: Il définit les données qui peuvent être collectées auprès des personnes qui achètent des billets afin de prévenir les abus et d'éviter des litiges et des atteintes à la réputation.

Procédure et mesures: La société «FUTURE TRENDS Sàrl» a probablement externalisé la vente de billets à une entreprise ou plateforme externe spécialisée. Le responsable du back-office et de la sécurité surveille de près si cette plate-forme/entreprise respecte des normes de sécurité strictes telles que les contrôles d'accès, le chiffrement des données et les politiques de sécurité internes. Il reste informé des derniers développements en matière de sécurité des données afin d'assurer leur mise en œuvre adéquate.

Exemple 3: Données comptables

Justification: Il importe de ne pas égarer les données comptables, les données sensibles et les contrats.

Procédure et mesures: Le responsable du back-office et de la sécurité de «FUTURE TRENDS Sàrl» développe un concept de sauvegarde pour garantir un stockage fiable et sécurisé des fichiers. Il planifie les sauvegardes régulières, évalue les possibilités de stockage à différents endroits (en Suisse et à l'étranger) en fonction des coûts et gère le chiffrement des données. Au moyen de tests réguliers, il s'assure que les données peuvent être correctement sauvegardées et restaurées si nécessaire, afin de garantir leur intégrité et disponibilité.

1

Tâche 1.2: Corrigé type «Environnement de travail adapté»

Exemple 4: Protection des documents en lecture et en écriture

Justification: Il est essentiel de garantir la protection des documents en lecture et en écriture.

Procédure et mesures: En tant que responsables de la sécurité, le gestionnaire du projet et le responsable du back-office développent un concept d'accès basé sur la structure du projet et les types de fichiers. Le gestionnaire du projet supervise la mise en œuvre. Par exemple, le responsable du back-office en charge de la comptabilité bénéficie de droits de lecture et d'écriture pour les «comptes annuels» dans le dossier «Comptabilité», alors que le gestionnaire de projet et son équipe n'ont dans ce cas que des droits de lecture. En outre, une deuxième personne, comme par exemple l'aide à la gestion commerciale, procède régulièrement à des contrôles aléatoires afin de s'assurer que l'attribution des droits soit conforme au concept d'accès.

D'autres exemples ayant un lien concret avec SNEAKERNESS sont envisageables.

2

Tâche 2.1: Corrigé type
«Plan de projet»

Programmation
Sneakerness 2027

Tâches	Début	Fin	Etat	29.05.27	30.05.27	31.05.27	01.06.27	02.06.27	03.06.27	04.06.27	05.06.27	06.06.27	07.06.27	08.06.27	09.06.27	10.06.27
Evénement																
Avant l'événement																
Prise en possession des lieux	29.05.27	29.05.27	En suspens													
Installation de la technique/l'éclairage (et montage de la scène*)	30.05.27	31.05.27	En suspens													
Briefing exposants	01.06.27	01.06.27	En suspens													
Lancement de l'appel Sneakerness	01.06.27	01.06.27	En suspens													
Installation des exposants 1 à 75	02.06.27	03.06.27	En suspens													
Montage des stands de boissons	02.06.27	03.06.27	En suspens													
Ronde de contrôle / Marge de sécurité / Dépannage*	04.06.27	04.06.27	En suspens													
Pendant l'événement																
Arrivée des food trucks	05.06.27	05.06.27	En suspens													
Concerts	05.06.27	06.06.27	En suspens													
Reportages sur le portail en ligne	05.06.27	06.06.27	En suspens													
Slam dunk de basket-ball	05.06.27	05.06.27	En suspens													
Après l'événement																
Désinstallation de la technique/l'éclairage (et démontage de la scène*)	07.06.27	08.06.27	En suspens													
Démontage des exposants 1 à 75	07.06.27	08.06.27	En suspens													
Démontage des stands de boissons	07.06.27	08.06.27	En suspens													
Départ des food trucks	08.06.27	08.06.27	En suspens													
Contrôle final du comité d'organisation*	09.06.27	10.06.27	En suspens													
Restitution des lieux	10.06.27	10.06.27	En suspens													

* Cela sort en quelque sorte du champ de la réalisation de l'exercice, mais c'est tout à fait habituel pour un tel événement (n'est pas pris en compte dans l'évaluation).

3

Tâche 3.1: Corrigé type
«Conflit dans l'équipe»

Etape	Description des différentes étapes	Justification
	Je réfléchis aux quatre étapes suivantes, basées sur le modèle de communication non violente de Rosenberg, puis je rappelle directement la personne de la Communication qui a laissé le message vocal. Même si la préparation est solide, je ne me contente pas de suivre la procédure définie, mais je tiens compte de ce que dit la personne de la Communication.	J'élabore à l'avance une stratégie claire, car les réactions spontanées peuvent aggraver les conflits, et je contacte directement la personne de la Communication afin d'éviter tout futur malentendu potentiel. Il est important de pratiquer une écoute active et de prendre en compte les préoccupations de la personne de la Communication.
1	Perception Je décris la situation de façon neutre, sans porter de jugement, et je dis à la personne de la Communication: «La personne responsable de la Halle 622 m'a communiqué que la réservation n'avait pas été confirmée. Je pensais que c'était à toi de le confirmer et maintenant tu me dis que c'était à moi de le faire.»	Pour pouvoir résoudre le conflit, la personne de la Communication doit tout d'abord comprendre où se situe le problème de mon point de vue. En adressant un message à la première personne («je»), je n'attaque personne directement. Le retour d'acceptation de la personne de la Communication est la preuve de mon écoute active.
2	Sentiment Je fais part de mon ressenti de façon sincère à la personne de la Communication: «Je suis frustré-e et inquiet-ète parce que la réservation n'a pas été confirmée et que cela a engendré des problèmes.»	En faisant part de mes sentiments sans mettre la faute sur la personne de la Communication, j'encourage la compréhension mutuelle et l'empathie.
3	Besoin Je dis à la personne de la Communication: «Il est très important pour moi d'avoir de sécurité et de la clarté dans notre collaboration.»	Faire part de ses propres besoins aide à identifier le cœur du problème et permet à la personne de la Communication et à moi-même de mieux comprendre les préoccupations sous-jacentes.
4	Demande Je demande à la personne de la Communication: «Pourrions-nous nous mettre d'accord une bonne fois pour toute quant à la répartition des tâches, afin d'éviter toute future confusion?» Je remercie la personne de la Communication pour cet échange constructif et me réjouis de la perspective d'une future collaboration sans accroc.	Cette demande claire et précise ouvre la voie à une résolution et favorise la collaboration qui permettra d'éviter d'autres malentendus à l'avenir. A la fin, j'exprime ma satisfaction afin de renforcer la relation positive avec la personne de la Communication et d'encourager l'esprit de collaboration à l'avenir.

3

Tâche 3.2: Corrigé type «Conflit dans l'équipe»

A l'avenir, les informations et les tâches importantes devront être consignées par écrit. C'est pourquoi, dorénavant, je prendrai systématiquement des notes sur les entretiens et j'inscrirai les échéances et les tâches dans mon calendrier Outlook.

De plus, le fait de disposer d'un plan de projet accessible à tout le monde et qui définit les responsabilités permettra d'éviter l'oubli d'une tâche aussi importante. C'est pourquoi la direction du département Communication, le gestionnaire de projet et moi-même élaborons ensemble un diagramme de Gantt détaillé qui servira de modèle pour l'année prochaine.

Pour ce faire, il convient de nommer une personne responsable de projet chargée de contrôler la mise en œuvre des étapes importantes par les collaborateurs et collaboratrices et, le cas échéant, de prendre des mesures en temps utile. Ce faisant, la direction du département Communication et moi-même insisterons sur ce point lors de la prochaine réunion d'équipe avec le gestionnaire de projet.

4


Tâche 4.1/4.2: Corrigé type
«Nouveau lieu pour l'événement»

Résultat de la recherche

Critères	Lieu de l'événement à l'origine: Halle 622	Variante A: Messe Zürich Halle 3	Variante B: Messe Saint-Gall Halle 9.1A	Variante C: Messe Basel Eventhalle
Site Web/Contact	www.halle622.ch events@maag-moments.ch	www.messe-zurich.com zuerich@messe.ch	www.olma-messen.ch info@olma-messen.ch	www.messe-basel.com info@messe.ch
Nombre de personnes (Critère obligatoire)	2500 personnes	2340 personnes	3800 personnes	2500 personnes
Données techniques (Critère obligatoire)	<ul style="list-style-type: none">• 50 projecteurs à LED installés• 12 haut-parleurs• Wifi	<ul style="list-style-type: none">• Connexion fibre optique depuis l'extérieur• Wifi gratuit• Concept d'éclairage et de son	<ul style="list-style-type: none">• 8 raccordements électriques pour la technique• Wifi gratuit	<ul style="list-style-type: none">• 1 stand médias pour chaque 55 m²• 112 m de bande lumineuse à LED
Proximité de l'aéroport de Zurich (Critère obligatoire)	13 min en transports publics	15 min en transports publics	62 min en transports publics	<ul style="list-style-type: none">• 86 min en transports publics• EuroAirport: 26 min en transports publics
Durabilité (Critère obligatoire)	<ul style="list-style-type: none">• Rapport de durabilité 2023: électricité provenant à 100% de l'énergie hydraulique et photovoltaïque• Engagement des collaborateurs et collaboratrices• Réduction des émissions de CO₂	<ul style="list-style-type: none">• Concept de durabilité: énergie solaire, concept de gestion des déchets• Durabilité sociale et économique	<ul style="list-style-type: none">• Stratégie de durabilité existante, mais n'a pas pu être consultée	<ul style="list-style-type: none">• Standard Minergie• ISO 9001, 100% d'électricité verte, etc.• Concept de gestion des déchets
Desserte par les transports en commun (Critère facultatif)	<ul style="list-style-type: none">• Très bonne• 13 min de l'aéroport de Zurich• 10 min de la gare principale de Zurich	<ul style="list-style-type: none">• Très bonne• 15 min de l'aéroport de Zurich• 16 min de la gare principale de Zurich	<ul style="list-style-type: none">• Bonne• Tramway 3/4/6 à partir de la gare de Saint-Gall, 10 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Bonne• 15 min de la gare CFF de Bâle• 3 min de Bâle Badischer Bahnhof
Places de stationnement (Critère facultatif)	<ul style="list-style-type: none">• 7 parkings à proximité	<ul style="list-style-type: none">• Parking Messe (comportant 61 places de station. électrique)	<ul style="list-style-type: none">• Stationnements dans les parkings environnants (parfois non disponibles)	<ul style="list-style-type: none">• Parking de Messe Basel
Superficie (Critère facultatif)	<ul style="list-style-type: none">• 1818 m²	<ul style="list-style-type: none">• 3840 m²	<ul style="list-style-type: none">• 3940 m²	<ul style="list-style-type: none">• 3300 m²
Classement Google (Critère facultatif) (1 à 5 points)	4.3	4.3	4.4	4.5

4

Tâche 4.3: Corrigé type
«Nouveau lieu pour l'événement»


Envoyer

À:

sergio.muster@sneakerness.com

Cc:

Objet:

Autre lieu possible

Cher Sergio,

Comme tu le sais, nous n'avons malheureusement pas pu réserver la Halle 622 pour le prochain Sneakerness. J'ai donc cherché des alternatives. Tu trouveras une vue d'ensemble des trois propositions en annexe.

Ma recommandation

Sur la base de mon expérience, je recommanderais la Messe 3 à Oerlikon comme lieu de remplacement, notamment en raison de sa situation centrale à Oerlikon. Nos visiteurs et visiteuses de l'étranger qui ont déjà réservé leur nuit d'hôtel, pourront ainsi conserver leur réservation et n'auront donc pas à se soucier de trouver un nouvel hébergement. De plus, la Messe 3 est comparable sur le plan de la durabilité.

Aurais-tu le temps aujourd'hui de passer en revue les autres options avec moi?

D'avance, je t'en remercie.

Bien cordialement,
Prénom

