



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ÉCRIT

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 «Environnement de travail adapté»

Informations complémentaires relatives au cas

A l'occasion de SNEAKERNESS 2027, vous devez, au nom du Directeur (CEO), proposer au responsable de la gestion de projet un environnement de travail numérique et une structure de documentation.

La structure de la documentation doit garantir que tous les documents liés au projet, tels que:

- les documents de planification
- les factures
- les listes de tâches
- les contrats
- la correspondance avec les parties prenantes
- les procès-verbaux
- les notes d'entretien

puissent être classés de manière claire et facile à trouver dans une structure prédéterminée.

La structure de cet environnement de travail numérique sera également utilisée pour les éditions futures de SNEAKERNESS.

Les données utilisées dans cet environnement de travail numérique doivent être sécurisées et protégées.

Tâches

- 1.1 Proposez à votre équipe un environnement de travail numérique approprié pour une collaboration efficace et réussie en justifiant votre choix. Concevez une structure de documentation pertinente pour le classement des données, comprenant cinq à sept grandes catégories avec d'autres sous-dossiers.
- 1.2 A travers trois exemples concrets en lien direct avec SNEAKERNESS, indiquez quelles sont les données et/ou les processus les plus concernés selon vous par les enjeux de protection et de sécurité. Expliquez pourquoi ces données sont particulièrement sensibles. Pour chaque exemple, indiquez quelle procédure ou quelles mesures vous permettront de garantir la protection et la sécurité des données concernées.

Evaluation

L'évaluation portera sur votre réponse aux questions principales suivantes:

- La personne candidate a-t-elle proposé un environnement de travail numérique et une structure de documentation appropriés? (DCO B)
- La personne candidat a-t-elle fourni trois exemples clairs et pertinents, en lien avec la situation concernée, de données ou de processus à protéger, et a-t-elle démontré comment garantir la protection et la sécurité des données dans un tel contexte ? (DCO E)

Temps prévu

30 minutes

2

«Plan de projet»

Informations complémentaires relatives au cas

Il importe d'établir une planification précise du déroulement sur place afin d'assurer la coordination des tâches et la coordination entre les exposants et les autres participants et participantes. Votre Directeur (CEO) n'est pas satisfait du modèle de plan de projet de l'année dernière effectué dans Word, précisant qu'il était peu clair et difficile à mettre en œuvre. Il souhaite une planification de projet qui soit visuellement attrayante, structurée en phases permettant de voir l'état d'avancement du projet en un coup d'œil. De plus, le responsable du département au responsable de la gestion de projet vous informe que la Halle 622 est déjà réservée du 29 mai 2027 au 10 juin 2027 et que plusieurs food trucks doivent y entrer le matin avant le début du salon. Il faut également tenir compte de l'installation et de la désinstallation de l'équipement de la scène, qui nécessitent deux journées.

Tâche

2.1 Créez un plan de projet pertinent et de qualité professionnelle qui soit visuellement attrayant pour SNEAKERNESS 2027. Votre planification doit permettre de voir clairement et en un coup d'œil l'ensemble du déroulement et son calendrier, y compris avant, pendant et après l'événement.

Evaluation

L'évaluation portera sur votre réponse aux questions principales suivantes:

- La planification du projet correspond-elle au contexte et aux exigences d'une planification systématique dans le domaine commercial? (DCO C, double pondération)
- La planification du projet est-elle claire, pertinente et présentée de manière professionnelle? (DCO E)

Temps prévu

30 minutes

3

«Conflit dans l'équipe»

Informations complémentaires relatives au cas

Au début de la planification, votre responsable vous a confié la réservation du lieu de la manifestation, en collaboration avec le département de la Communication de FUTURE TRENDS Sàrl.

Voici ce qui a déjà été accompli:

- Vous avez demandé les disponibilités aux responsables de la location de la Halle 622.
- Vous avez transmis oralement la date disponible au département de la Communication.
- Vous avez convenu avec le département de la Communication que la réservation leur incombait (comme l'indiquent vos notes manuscrites).

Le 2 avril 2027, vous appelez la Halle 622 pour vous renseigner sur la disponibilité d'une salle supplémentaire. La personne responsable vous informe que la Halle 622 a été attribué à quelqu'un d'autre, car la réservation n'avait pas été confirmée. Vous vous énervez parce que vos collègues n'ont pas confirmé la réservation, alors que vous leur aviez explicitement demandé de le faire conformément à vos notes.

Vous décidez alors d'adresser immédiatement un e-mail au département de la Communication. Cinq minutes plus tard, vous recevez un message vocal sur le répondeur de votre téléphone (cf. pièce jointe).

Tâches

- 3.1 Décrivez, étape par étape, comment vous allez procéder pour gérer ce conflit avec le département de la Communication. Justifiez votre démarche. Présentez vos résultats de manière appropriée et compréhensible pour ce cas.
- 3.2 Déterminez les mesures qui permettront de s'assurer que la réservation sera bien effectuée l'année suivante.

Remarque

Vous pouvez écouter le message audio autant de fois que vous le souhaitez.

Evaluation

L'évaluation portera sur votre réponse à la question principale suivante:

- La personne candidate, a-t-elle fourni une procédure adéquate, y compris une proposition de solution, pour la résolution du conflit? (DCO B, pondéré en double)

Temps prévu

15 minutes

Annexes et modèles

Pièce jointe: Fichier audio avec message vocal (du département de la Communication)

4

«Nouveau lieu pour l'événement»

Informations complémentaires relatives au cas

La Halle 622 (www.halle622.ch) étant déjà occupée, vous devez trouver au plus vite un autre lieu pour organiser le salon SNEAKERNESS. Vous devez veiller à ce que le lieu de remplacement présente des caractéristiques comparables pour pouvoir organiser un événement de ce type. L'idéal serait de pouvoir maintenir les réservations d'hôtel déjà effectuées par les visiteurs et visiteuses, les exposants ainsi que les autres participants et participantes.

Tâches

- 4.1 En utilisant les informations en votre possession, identifiez cinq critères importants que le nouveau lieu de l'événement doit respecter. Ensuite, faites des recherches pour trouver trois lieux alternatifs qui pourraient remplacer la Halle 622.
- 4.2 Comparez dans un document les trois lieux alternatifs que vous avez trouvés. Pour chaque lieu, indiquez si et comment il répond aux cinq critères que vous avez identifiés, en utilisant des mots-clés pour résumer.
- 4.3 À partir des informations que vous avez collectées, choisissez le lieu alternatif qui, selon vous, est le meilleur choix. Ensuite, rédigez un e-mail à votre Directeur (CEO) pour afin de justifiez votre choix.

Remarques

- Il n'est pas nécessaire de vérifier la disponibilité des lieux alternatifs ni les prix de la location.
- Vous êtes responsable de gérer efficacement votre temps lors de vos recherches.

Evaluation

- L'évaluation portera sur votre réponse aux questions principales suivantes:
- La personne candidate a-t-elle sélectionné cinq critères pertinents pour identifier trois lieux de manifestation alternatifs? (DCO E)
 - Les résultats de la recherche ont-ils été présentés de manière claire? (DCO E)
 - La décision prise est-elle justifiée de façon plausible et appropriée pour le destinataire? (DCO B)

Temps prévu

45 minutes

