

TRAITEMENT DES COMMANDES

A destination des candidats

Corrigé

BARÈME DE NOTATION

QUESTIONS	POINTS	NOTES
Partie 1 : CHOISIR LE TYPE DE COMMANDE PR		
Question 1	3	
Situation 1	1	
Situation 2	1	
Situation 3	1	
Question 2	3	
Réponse 1	0.5	
Réponse 2	0.5	
Réponse 3	0.5	
Réponse 4	0.5	
Réponse 5	0.5	
Réponse 6	0.5	
Partie 2 : CALCUL DES COMMANDES		
Question 1	2	
Calcul stock mini	1	
Calcul stock maxi	1	
Question 2	4	
Vente moyenne	0.5	
Quantité commandée	2	
Surstock	1	
Fiche complétée	0.5	
Partie 3 : DÉFINIR LES INDICATEURS DE GESTION DE STOCKS		
Question 1	2	
Stock vivant	0.5	
Stock dormant	0.5	
Stock mort	0.5	
Total	0.5	
Partie 4 : CALCUL DES RATIOS DE GESTION		
Question 1	4	
Coût d'achat	1	
Coefficient rotation	1	
Couverture	1	
Marge	1	

Partie 5 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS		
Question 1	2	
Phrase 1	0.2	
Phrase 2	0.2	
Phrase 3	0.2	
Phrase 4	0.2	
Phrase 5	0.2	
Phrase 6	0.2	
Phrase 7	0.2	
Phrase 8	0.2	
Phrase 9	0.2	
Phrase 10	0.2	
TOTAL	20	20

PARTIE 1 : CHOISIR LE TYPE DE COMMANDE PR

Question 1 : 3 points

Vous êtes Conseiller de Vente dans une concession. Un technicien vient de vous signaler qu'une pièce essentielle pour l'entretien du véhicule de Mr Dupont est manquante, et le client souhaite récupérer son véhicule le lendemain.

Vous devez choisir **entre plusieurs types de commandes, des urgentes avec un coût élevé et livraison rapide aux commandes standards, moins coûteuse mais avec un délai de 3 jours.**

Déterminez la meilleure option pour répondre aux besoins du client et de l'atelier en reliant l'option proposée correspondant à chaque situation :

Pour la référence du kit distribution indiqué et détaillé ci-dessous, votre DMS vous indique que le stock mini de 20 filtres est atteint, cette référence est à intégrer dans une commande de type

Libellé	Prix d'achat	Vente N	Vente N-1	Vente N-2
Kit distribution	45 euros	30	24	35

CM : Dans cet énoncé, il semblerait que l'on ait 2 choix, alors que ci-dessous 3 solutions sont proposées

J'ai apporté cette modification

Vous avez une demande de votre atelier pour un bouclier AR à remplacer sur un véhicule client en atelier, cette référence n'est pas stockée et votre DMS vous donne les infos ci-dessous, vous intégrez cette pièce dans une commande de type :

Libellé	Prix d'achat	Vente N	Vente N-1	Vente N-2
Bouclier AR	450 euros	0	0	2

Pour compléter son présentoir, votre agent vous commande 10 gilets de forte visibilité, il lui reste 2 gilets, vous en avez 2 en stock et 5 en commande, vous lui mettez les 10 jeux demandés en commande, vous intégrez cette pièce dans une commande de type :

Libellé	Prix d'achat	Vente N	Vente N-1	Vente N-2
Gilets forte visibilité	5 euros	8	6	11

**Stock Réappro.
Quantité manuelle**

**Stock Réappro.
Par le DMS**

**Dépannage
Urgente**

Question 2 : 3 points

En passant fréquemment de petites quantités pour renouveler votre stock sans pénalités pour les urgences, quels seraient les avantages et les inconvénients possibles, notamment en termes de coûts, de gestion des stocks.

Si vous procédez ainsi quelles en seront les conséquences ?

Indiquez d'une croix, les bonnes réponses dans le tableau ci-dessous :

<i>0,5 pts par bonne réponse</i>	Vrai	Faux
Les commandes fréquentes n'affectent pas la marge des ventes futures	X	
Le coût de stockage augmentera avec des commandes plus fréquentes		X
Le coût de passation des commandes sera réduit grâce aux commandes fréquentes		X
Les commandes réduisent considérablement le coût de stockage	X	
Des commandes plus fréquentes entraînent une augmentation des coûts de commande	X	
Les commandes fréquentes n'ont aucun impact sur les coûts globaux		X

PARTIE 2 : CALCULS DES COMMANDES

Question 1 : 2 points

A partir des données de gestion magasin ci-dessous, calculez (arrondir à l'unité la plus proche) :

- La quantité point de commande ou stock mini
- La quantité stock maxi

Données magasin :

- Prévision de vente annuelle 180 pièces
- Vente moyenne mensuelle 15 pièces
- Prix Achat Unitaire de la pièce 10 €
- Coefficient - couverture de stock mini 1 mois
(Livraison, sécurité, disponibilité, fréquence de commande)
- Périodicité de commande → Décade (10 jours) : 0,33 mois

Calculs :

→ Calculez la quantité stock mini : (1pt)

Stock mini

$$15 \times 1 = 15$$

→ Calculez la quantité stock maxi : (1 pt)

Stock maxi

$$15 + (15 \times 0,33) = 20$$

Question 2 : 4 points

Calculez à partir de la fiche référence 1 ci-dessous :

- La vente moyenne mensuelle (arithmétique 6 derniers mois : m -1 à m-6)
- La commande est-elle nécessaire ? Si oui, justifiez, calculez et reportez la quantité à commander dans le tableau.
- Le stock est-il trop important ? Si oui, justifiez, puis calculez et reportez la quantité en surstock.

Référence : 102937											
Désignation : Balais essuie-glace			Casier : 031329			Date création : 25/01/2022			Dernier Mouvement : 31/01/2025		
M - 1 40	M - 2 60	M - 3 55	M - 4 46	M - 5 60	M - 6 45	M - 7 47	M - 8 56	M - 9 63	M - 10 58	M - 11 50	M - 12 47
P. Vte Catalogue : 34.00			P. Vte Client : 34.00			P. Achat : 17.50			PA. Moy. Pondéré : 17.5		
Sigle pièce : 0 pièce normale			Vte Moyenne : ----- 51			Stock MINI : 19			Stock MAXI : 30		
Quantité en Stock disponible : 8 -----			En cde fournisseur : 10 -----			A commander : 12 -----			En surstock : 0 -----		

→ **Détail des calculs :**

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

$$40 + 60 + 55 + 46 + 60 + 45 = 306 \rightarrow 306 / 6 = 51$$

2. Doit-on commander ? Pourquoi ? Si oui dans quelle quantité ? Détaillez vos calculs : (2 pts)

Calculs : **Stock potentiel 8 + 10 = 18, le stock mini = 19 → Le stock potentiel est inférieur au stock mini**

Doit-on commander ? **Oui une commande doit être passée**

Si oui dans quelle quantité ? **A commander : stock maxi – stock potentiel → 30 – 18 = 12 Pièces**

3. Y a-t-il du surstock ? Justifiez votre réponse : (1 pt)

Stock disponible = 8, le stock maxi = 30 donc il n'y a pas de surstock

4. Complétez la fiche référence (0,5 pt)

→ Reportez sur la fiche référence 1 les 3 valeurs calculées.

→

PARTIE 3 : DÉFINIR LES INDICATEURS DE LA GESTION STOCKS

Question 1 : 2 points

L'examen des dernières ventes de votre stock révèle les données suivantes :

Date de dernière vente :

- Entre aujourd'hui et - 3 mois : 200 K€
- Entre - 3 mois et - 6 mois : 100 K€
- Entre - 6 mois et - 9 mois : 80 K€
- Entre - 9 mois et - 12 mois : 40 K€
- Supérieur - 12 mois et plus : 60 K€

Compléter le tableau suivant des valeurs et répartition pour chaque catégorie de stock :

Catégorie	Valeur	% Répartition / Total
Stock vivant 0 – 6 mois (0,5 pt)	300 K€	62,5 %
Stock dormant 6 – 12 mois (0,5 pt)	120 K€	25 %
Stock mort > 12 mois (0,5 pt)	60 K€	12,5 %
STOCK TOTAL (0,5 pt)	480 K€	100 %

PARTIE 4 : CALCUL DES RATIOS DE GESTION

Question 1 : 4 points

A partir des données magasin ci-dessous, calculez en y apportant les détails (arrondir à 2 décimales) :

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

Données de la famille :

- Stock moyen valorisé au PAMP 280 K€
 - Stock début = 350 K€
 - Stock fin = 210 K€
- Chiffre d'affaires annuel au prix catalogue client = 3900 K€
- Achat de la période = 2650 K€

Calculez :

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

$$2\,500 + 210 - 350 = 2\,510 \rightarrow \text{Formule PA} + \text{SF} - \text{SI}$$

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

$$2\,510 / 455 = 5,5$$

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

$$455 / 5,5 = 82,72 \text{ soit } 83 \text{ jours}$$

4. La couverture de stock en mois : (1 pt)

$$83 / 30 = 2,76 \text{ soit } 2 \text{ mois et } 3 \text{ semaines}$$

PARTIE 5 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Déroulement : transformez les phrases suivantes à la forme positive. (2 points)

- « Je ne peux pas vous aider ? » (0.2 pt)

En quoi puis-je vous être utile ?

- « Vous n'allez pas avoir de problème » (0.2 pt)

Vous avez fait le bon choix

- « Ce n'est pas risqué » (0.2 pt)

Cette solution est la plus sûre

- « Au cas où vous tombez en panne » (0.2 pt)

Dans le cas où vous seriez immobilisé

- « Ça ne va plus durer longtemps » (0.2 pt)

Je serais bref

- « Il n'y a pas de soucis ! » (0.2 pt)

Vous pouvez être rassuré

- « Ce n'est pas cher » (0.2 pt)

C'est tout à fait abordable

- « C'est quoi votre problème ? » (0.2 pt)

Expliquez-moi votre situation

- « Ne savez-vous pas quand je pourrais l'avoir ? » (0.2 pt)

Quel délai me proposez-vous ?

- « N'oubliez pas la prochaine révision ! » (0.2 pt)

Puis-je vous rappeler l'importance de faire vos révisions à intervalles réguliers

RÉCEPTION, STOCKAGE ET PRÉPARATION DE COMMANDES

A destination des candidats

BARÈME DE NOTATION

Corrigé

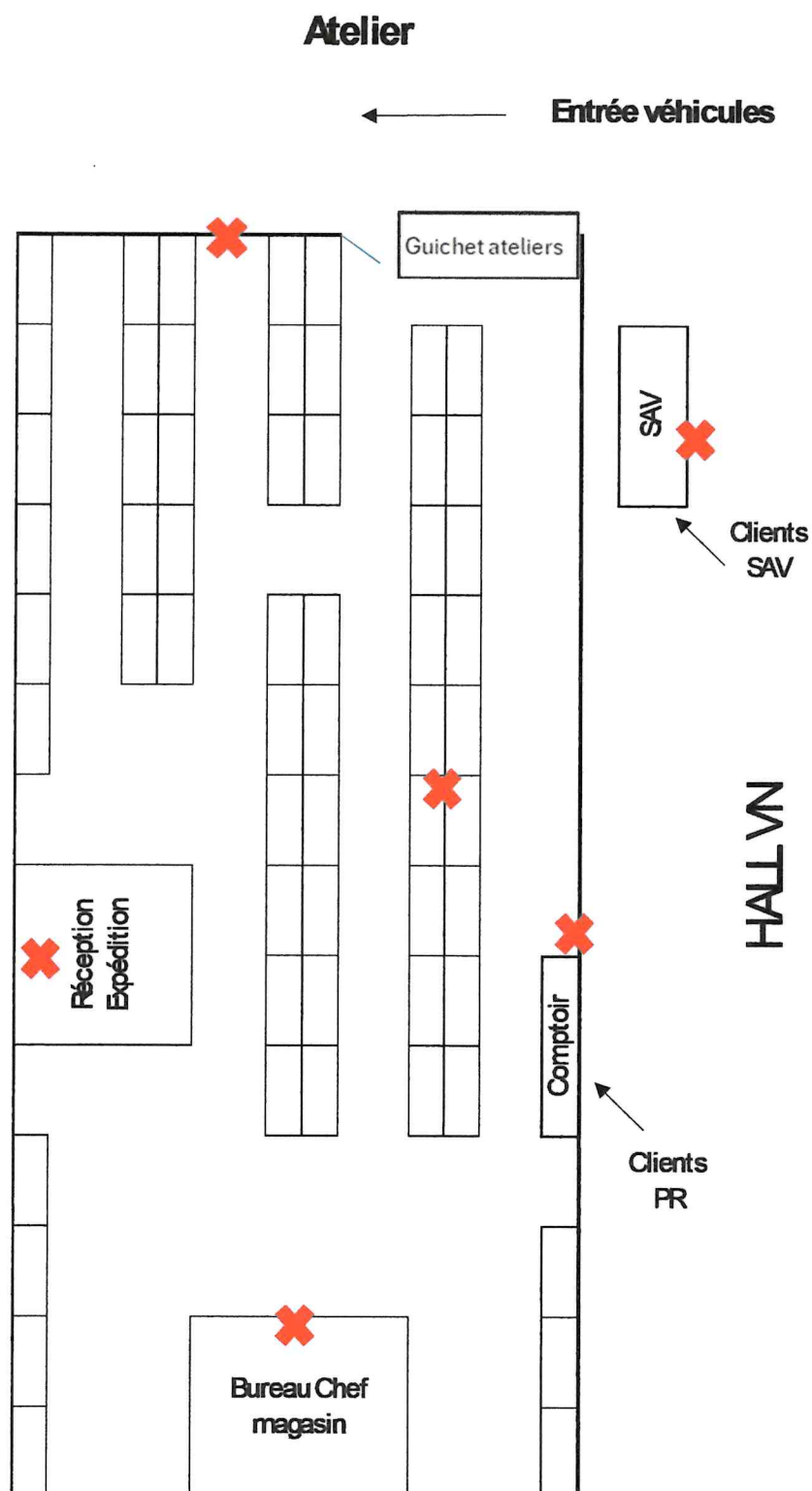
QUESTIONS	POINTS	NOTES
ORGANISATION IMPLANTATION		
Question 1	3	5
Question 2	2	
RÉCEPTION PR		
Question 1	3	3
EXPÉDITION PR		
Question 1	3	
Question 2	3	9
Question 3	2	
Question 4	1	
STOCKAGE		
Question 1	3	3
TOTAL	20	20

PARTIE 1 : ORGANISATION IMPLANTATION

Question 1 : 3 points

Implantation du magasin 0,5 point / réponse → 3 points

Etudiez l'implantation du magasin sur le plan ci-dessous. Indiquez d'une croix les 5 anomalies que trouverez dans l'implantation globale et pour chaque anomalie vous apporterez vos explications sur la page suivante.



Anomalies d'implantation **5 Réponses attendues sur les 6 possibles**

Anomalie 1 :

Meubles accolés au mur (sans issue)

Anomalie 2 :

Comptoir SAV mal positionné

Anomalie 3 :

Comptoir trop long

Anomalie 4 :

Comptoir client et guichet atelier trop éloignés

Anomalie 5 :

Zone Réception et expédition trop petite

Anomalie 6 :

Bureau chef mal positionné

Question 2 : 2,5 points

Adresses de stockage piquage 0,5 point /réponse

Le 1^{er} caractère correspond au rayonnage, A, B, C, D...

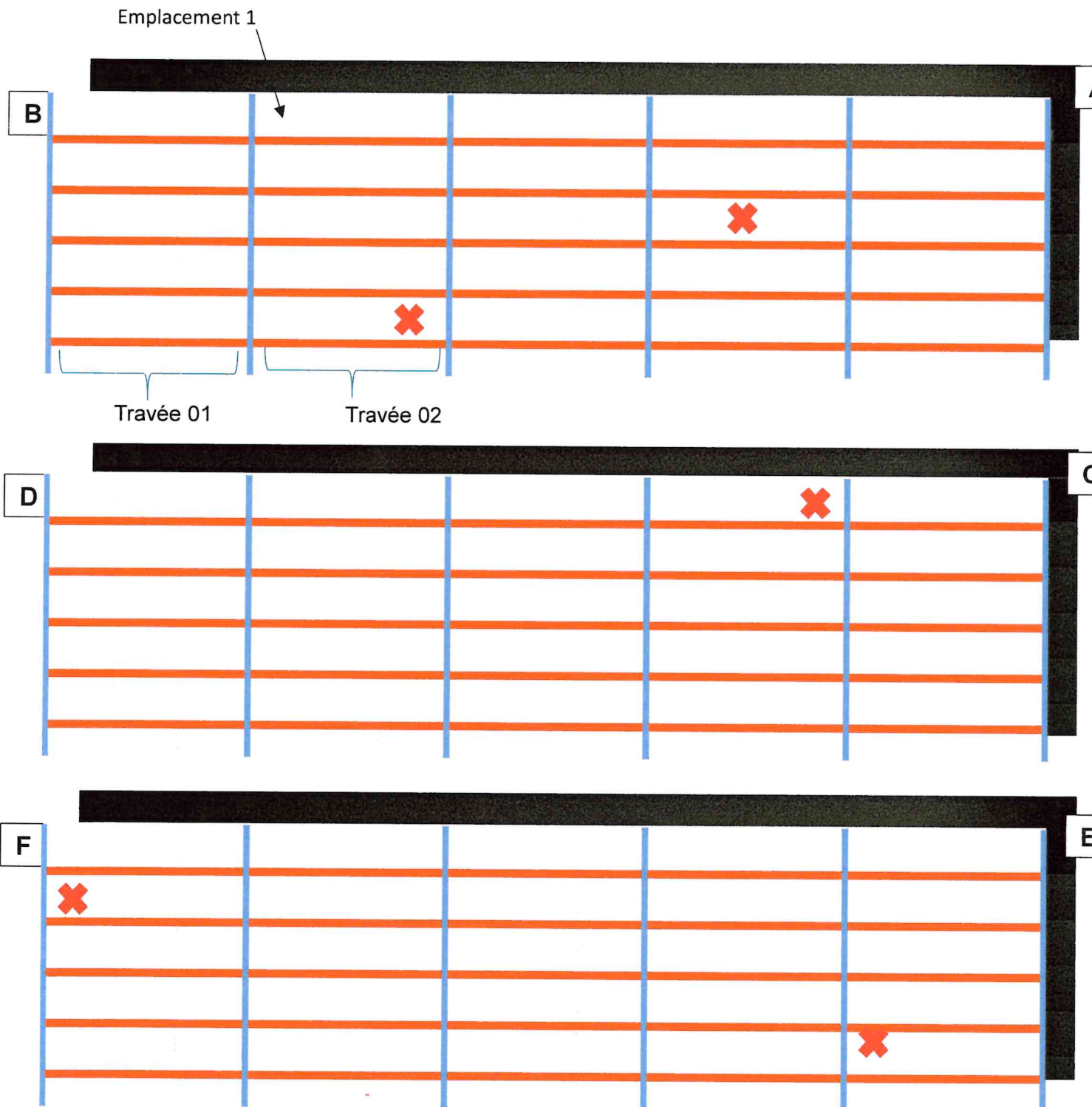
Le 2^{ème} correspond à la travée du rayonnage, 01, 02, 03, 04...

Le 3^{ème} correspond au niveau, de 1 à 5.

Le 4^{ème} correspond à l'emplacement dans l'alvéole, de 1 à 3.

Positionnez d'une croix les 5 articles se trouvant respectivement en :

B0432	B0213	D0453	F0141	F0511
-------	-------	-------	-------	-------



PARTIE 2 : RÉCEPTION PR

Question 1 : 3 points

Ce matin, étant en formation, vous avez confié à votre collègue alternant, les réceptions dont vous aviez la charge.

Dès votre retour à 14 h 00, vous demandez à votre collègue si les réceptions se sont bien déroulées et en discutant avec lui vous constatez qu'un des cartons sur une des palettes est perforé. Ce carton contenant de petites pièces vous laisse penser que le contenu n'est plus conforme.

Votre collègue a apposé sa signature sur la lettre de voiture, sans noter aucune réserve, mais il a mentionné cette anomalie sur le double du bon de livraison à destination du fournisseur.

Vous souhaitez faire le point sur la procédure de réception en lui rappelant les étapes de contrôles en réception à réaliser en présence du chauffeur et quelles réserves sont à faire, et à qui.2

Rappel à faire à votre alternant :

Les étapes d'une bonne réception :

Lorsque les marchandises sont déchargées, à l'aide du document de transport (lettre de voiture ou CMR convention marchandises route) remis par le chauffeur, vous vérifiez en présence du chauffeur que :

- Les colis nous sont bien destinés (voir étiquette sur le colis) ;
- Le nombre de colis notés sur le document de transport correspond avec le nombre de colis déchargés réellement ;
- Les colis ne sont pas abîmés, mouillés... ;
- Emettre des réserves précises et significatives sur le document de transport.

Les mentions telles que celles ci-dessous n'ont aucune valeur juridique :

- « sous réserves de déballage » ;
- « sous réserves de contrôles » ;
- « colis endommagé ».

PARTIE 3 : EXPÉDITION PR

Question 1 : 3 points

Les droits et obligations de l'expéditeur

Vous êtes expéditeur de pièces de rechange, vous avez des droits mais aussi des obligations.

Cochez la bonne réponse dans le tableau ci-dessous : 1 pt par bonne réponse.

	V	F
Le transfert de propriété, signifie que la propriété de la marchandise vendue est transférée à l'acheteur dès l'instant où le vendeur et l'acheteur sont d'accord sur la marchandise et sur le prix. Il n'importe aucunement que la chose soit livrée et le prix payé.	X	
Le vendeur peut inclure dans le contrat une clause de réserve de propriété qui aurait pour effet de retarder le transfert de propriété jusqu'au paiement total du prix convenu.	X	
Le vendeur doit délivrer la marchandise qui forme l'objet du contrat en la mettant à disposition de l'acheteur. Aussi, délivrance ne signifie pas « livraison ». Il n'est pas tenu de livrer la marchandise.	X	

Question 2 : 3 points

La prise en charge de la marchandise par le transporteur

Cochez la bonne réponse dans le tableau ci-dessous : 1 pt par bonne réponse.

	V	F
Dès que les marchandises sont chargées dans son camion, le transporteur a pour obligation de les protéger contre tout : vol, perte, bris, etc. En cas de dommage, de perte, le transporteur assume les responsabilités.	X	
Le transporteur est tenu responsable quand un colis a subi des dommages en raison d'une insuffisance d'emballage pour assurer la bonne conservation.		X
Lorsque des réserves sont faites sur le document de transport, le conducteur peut formuler des réserves contradictoires en cas de désaccord sur vos réserves caractérisées.	X	

Question 3 : 2 points

Le règlement des marchandises et des frais de transport

Cochez la bonne réponse dans le tableau ci-dessous : 1 pt par bonne réponse.

	V	F
Pour un transport de marchandises franco de port, les frais de transport ne seront pas à la charge du destinataire. Le transport est donc gratuit et donc à la charge du transporteur.		X
Lors d'une commande, il a été convenu que les marchandises seraient expédiées en port du, cela signifie que le destinataire supportera les frais de transport dans leur intégralité.	X	

Question 4 : 1 point

Qu'est-ce qu'une livraison « contre remboursement » ?

Le contre-remboursement est un système de paiement où l'encaissement est effectué à la livraison de la marchandise.

QCM : 3 points

QCM : Cochez, la ou les, bonnes réponses.

1. On calcule le Stock Moyen (SM) par la formule suivante :

- ☐ (Entrées + Sorties) /2
- ☒ (Stock Initial + Stock Final) /2
- ☐ (Stock Initial + Stock Final) /12

2. En cas de surstock de marchandises, les risques sont :

- ☐ La perte de clients due aux fréquentes ruptures de stock.
- ☒ Le vieillissement et le déperissement des articles.
- ☒ L'augmentation des coûts d'entretien du stock.
- ☐ L'augmentation du rythme de commandes.

3. La méthode ABC est une méthode qui vise à :

- ☒ Optimiser le temps des opérations logistiques.
- ☐ Déterminer les quantités d'article à commander.
- ☒ Classer les articles d'un stock en 3 groupes.
- ☒ Rapprocher les produits à forte rotation des zones de préparation.