

Ce corrigé comporte 7 pages.

## ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ ARRÊTÉS EN COMMISSION NATIONALE

Ce dossier présente des éléments de corrigé à l'attention des correcteurs.

Plusieurs questions appellent des réponses rédigées de la part des candidats. Seules les idées clés sont proposées, de manière schématique, pour permettre une approche ouverte des réponses des candidats. Ce document ne constitue donc pas un modèle.

NOTA : il est rappelé que les nombres de points annoncés dans le sujet constituent un engagement à minima, incontournable, vis-à-vis des candidats.

Le barème fourni respecte cette contrainte et doit s'appliquer à tous.

### LE SUJET COMPREND 4 DOSSIERS INDÉPENDANTS

DOSSIERS	BARÈME
<b>DOSSIER 1 - Gestion de la garantie client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Rédiger un courrier</li></ul>	22 points
<b>DOSSIER 2 - Suivi administratif de l'activité des commerciaux</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Organiser un déplacement</li><li>Contrôler une note de frais et rédiger un compte rendu</li></ul>	21 points 22 points
<b>DOSSIER 3 - Gestion de la relation clients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Compléter le tableau de sélection de données</li></ul>	10 points
<b>DOSSIER 4 - Comptabilisation d'opérations courantes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Enregistrer des pièces comptables</li><li>Suivre des comptes clients</li></ul>	19 points 6 points

ZA DES LANDES  
29800 TREFLEVEZ  
Tél : +33(0)2 98 21 72 72  
Fax : +33(0)2 98 21 86 14

DELATRE S.A. (ou M. Delatre)  
ZI du Bois Noir  
45000 ORLEANS  
Tréflévénez,  
Le 19 juin 2012

1 pt ou 0

1 pt ville + date ou 0 pt

1 pt

Objet :  
Garantie Clean Box ou **Facture n°...**

Monsieur,

1 pt

1 pt

Nous avons effectué une réparation sur votre balayeuse Clean Box, référence CB 2627. Après étude de votre dossier, nous vous informons que nous ne pouvons prendre la totalité de l'intervention à notre charge.

1 pt idée de prise en charge partielle

2 pts

En effet, la panne sur la Clean Box fait partie de la garantie car votre achat date de moins d'un an. Nous prenons donc en charge sa réparation.

1,5 pt

1,5 pt

En revanche, la garantie ne couvre pas les pièces d'usure. Le changement des roulements et les 2 heures de main-d'œuvre restent à votre charge.

1,5 pt

2 pts

C'est pourquoi vous avez reçu la facture n°11062012 concernant les interventions qui ne sont pas prises en compte dans la garantie.

Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

1 pt

1,5 pt

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

1 pt

*nom + fonction  
si un manquant 0 pt*

Le Directeur du SAV,  
A. Nédelec

**NB Les idées et informations peuvent être amenées dans un ordre différent**

**Mentions : 4 pts**

destinataire : 1 pt  
ville + date : 1 pt  
objet : 1 pt  
signature : 1 pt

**Corps de la lettre : 14 pts**

formule introductive : 3 pts  
conditions de garantie : 6,5 pts  
facture : 2 pts  
conclusion : 1 pt  
formule de politesse : 1,5 pt

**Forme : 4 pts**

**Style : 2 pts**

très correct : 2 pts  
correct : 1 pt  
incorrect : 0 pt

**Orthographe : 2pts**

0 faute : 2 pts  
1 à 2 fautes : 1 pt  
+ de 2 fautes : 0 pt

En tête : 2,5 pts  
(0.5 par mention)

**DÉPLACEMENT DE Philippe LAPLACE FONCTION Commercial  
A LONDRES  
DU 23 JUILLET 2012 AU 24 JUILLET 2012**

**ANNEXE A  
SUR 21 POINTS**

<b>TRANSPORT</b>	<b>ALLER</b>	MODE DE TRANSPORT : <b>EUROSTAR</b>						
		DÉPART			ARRIVÉE			<b>Montant du billet</b>
		<b>Date</b>	<b>Lieu de départ</b>	<b>Heure de départ</b>	<b>Date</b>	<b>Lieu d'arrivée</b>	<b>Heure d'arrivée</b>	
		23/07/2012	Paris Nord	07 h 43	23/07/2012	London St Pancras	9 h 00	
<b>TRANSPORT</b>	<b>RETOUR</b>	MODE DE TRANSPORT : <b>EUROSTAR</b>						
		DÉPART			ARRIVÉE			<b>Montant du billet</b>
		<b>Date</b>	<b>Lieu de départ</b>	<b>Heure de départ</b>	<b>Date</b>	<b>Lieu d'arrivée</b>	<b>Heure d'arrivée</b>	
		24/07/2012	London St Pancras	07 h 31 accepter 7h54	24/07/2012	Paris Nord	10 h 47 11 h 17	
En l'absence du montant des frais d'annulation pour l'échange du billet de train, accepter un retour en avion (AF 5019, départ 8 h 05, arrivée 10 h 45 à Paris, 133 €) <b>TOTAL TRANSPORT</b>						305,00 €		
<b>HÉBERGEMENT</b>	HÔTEL : Blakemor Hyde Park					<b>Montant de l'hébergement</b>		
	<b>Nom</b>	<b>Adresse</b>	<b>N° Téléphone</b>	<b>Catégorie et prestations</b>				
	Blakemor Hyde Park	5 King Charles Street	+44 020 9854 3254	3 étoiles, hôtel-restaurant, petit-déjeuner, chambre avec salle de bain, télévision et WiFi		120,50 €		
	MONTANT DES REPAS					50,00 €		
	<b>TOTAL HÉBERGEMENT</b>					<b>170,50 €</b>		
<b>VÉHICULE DE LOCATION</b>	Le permis de conduire devra être présenté au moment de la prise en charge du véhicule.					<b>Montant de la location</b>		
	<b>Loueur</b>	<b>Adresse</b>	<b>N° Téléphone</b>	<b>Type de véhicule</b>				
	TourismCars	27 Pancras Road	+44 20 7379 3332	Opel Corsa		56,50 €		
	<b>TOTAL VÉHICULE DE LOCATION</b>					<b>56,50 €</b>		
<b>MONTANT TOTAL DU DÉPLACEMENT</b>						<b>532,00 €</b>		

**MONTANT TOTAL = 1 pt**  
(1 pt si calcul logique)

**TRANSPORT : ALLER  
RETOUR = 8,5 pts**

- Mode de transport  
Aller/Retour : 0,5pts x 2
- Départ et arrivée = 6 pts  
0,5 par réponse exacte
- Montant du billet = 1 pt  
0,5pt x2
- Total Transport = 0,5 pt

**HÉBERGEMENT = 5 pts**

- Nom hôtel = 1 pt
- Adresse = 0,5 pt
- Tél = 0,5 pt
- Catégorie = 0,5 pt
- Montant hébergement = 1 pt (chambre + petit-déjeuner : sinon 0 pt)
- Repas : 1 pt
- Total : 0,5 pt

**LOCATION = 4 pts**

- Loueur = 1 pt
- Adresse = 0,5 pt
- Tél = 0,5 pt
- Type de véhicule = 1 pt
- Montant = 1 pt

	DÉPLACEMENT			VÉHICULE		DIVERS	
	Hôtel 	Restaurant 	Péage  Ticket	Carburant 	Entretien véhicule 	Téléphone, divers 	
	02-mai-12						
1pt par correction apportée : <b>7 pts</b>	03-mai-12						
	04-mai-12						
	05-mai-12						
	06-mai-12				79,98 <del>97,98</del> €		
	07-mai-12						
	08-mai-12						
	09-mai-12				90,87 <del>409,77</del> €	18,90 €	
	10-mai-12		7.90 €				
	11-mai-12		7.90 €				
	12-mai-12						
	13-mai-12						
	14-mai-12						
	15-mai-12	24,50 <del>21,90</del> €	27.50 €				
	16-mai-12						
	17-mai-12						
	18-mai-12						
	19-mai-12						
	20-mai-12						
	21-mai-12	19.00 €					
	22-mai-12	8.75 €		71.83 €			
	23-mai-12						
	24-mai-12						
	25-mai-12						
	26-mai-12						
	27-mai-12						
	28-mai-12						
	29-mai-12	5075.80 €	25,80 €				
	30-mai-12				10,00 €	40.00 €	
2,5 pts pour corrections des totaux	31-mai-12						
	<b>TOTAL</b>	50.00 € 0,5pt	78,05 <del>49,65</del> € 0,5pt 52,25 €	43.30 € 0,5pt	279.58 € 0,5pt 242,68 €	28,90 € 0,5pt	40.00 €
	<b>À REMBOURSER</b>					458.33 € 442,93 €	

### COMPTE RENDU DES 5 ERREURS DÉCELÉES

- 6 mai : inversion des chiffres pour le carburant : le montant est de 79,98 € au lieu de 97,98 €.
- 9 mai : le montant du produit HELIX 18,90 € a été saisi avec celui du carburant au lieu de figurer dans la colonne « Entretien véhicule ».
- 15 mai : le montant des frais de restaurant a été noté HT (21,90 €) au lieu de 24,50 € TTC.
- 29 mai : distinguer les frais d'hôtel des frais de restauration.
- 30 mai : le montant du lavage de la voiture a été saisi

1,5 pt pour le montant (dont 0.5 pt report du montant)

**2 pts** par erreur justifiée soit **10 pts**  
pour chaque erreur, indiquer la date, la nature et  
le montant rectifié  
**1pt** pour le soin

## ANNEXE C / 10 POINTS

Champ :	REF ART	DESIGNATION	Date	CIVILITE	DENOMINATION	NOM	PRENOM	ADRESSE	CP	VILLE
Table :	ARTICLES	ARTICLES	FACTURES	CLIENTS						
Tri :										
Afficher :	<input checked="" type="checkbox"/>									
Critères :	"CB2627"	"balayeuse Clean Box"	>=01/10/2011							
Ou :										

(0,5 point) par champ sélectionné : **5 points**

**Désignation des tables : 1 point**

Critères de sélection :

- **2 points** si réf = **CB2627** ou désignation articles = **balayeuse Clean Box**
- **2 points** Date factures = **>=01/10/2011** ; **accepter entre 01/10/2011 et 19/06/2012**

**ANNEXE D / 19 POINTS**

Code journal	Date	N° de compte	Libellé de l'opération	N° de pièce	Débit	Crédit
AC	18/06	626100	SFR, sa facture 4774085 <b><u>3 points ou 2 pts si compte TVA 44566</u></b>	06137	566.26	677.25
		445860			110.99	
		401SFR				
AC	18/06	606100	EDF, sa facture 1025600064 <b><u>3 points ou 0</u></b>	06138	610.00	729.56
		445660			119.56	
		401EDF				
VT	19/06	411BIL	ETS Billaud, notre facture <b><u>3 points ou 2 pts si transport dans le cpte 701</u></b>	FV10009146	4 919.29	3 933.12 180.00 806.17
		701223				
		708500				
		445710				
AC	19/06	601014	Alfagomma, sa facture 6400017513 <b><u>4 points ou 2 pts si un seul compte 601</u></b>	06139	67.60	1 078.18
		601015			197.73	
		601046			536.16	
		601021			100.00	
		445660			176.69	
		401ALF				
OD	19/06	215410	Omia, sa facture FC41310 <b><u>3 points ou 1,5 pt si compte 44566</u></b> <b><u>0 si oubli compte 238</u></b>	06140	89 000.00	26 700.00 <b>79 744.00</b> <i>Ne pas pénaliser si 79 444 €</i>
		445620			17 444.00	
		238000				
		404000				
Soit 3 points			<b>1 point (ou 0) pour les libellés ; noms du tiers et du document obligatoires</b>			
			<b>1 point (ou 0) pour les numéros de pièces</b> <i>Accepter le n° facture et/ou le n° de compostage ; ne pas pénaliser l'absence de n° pour la facture Alfagomma</i>			
			<b>0,5 point (ou 0) pour les dates</b> <i>Accepter la date de création, ne pas pénaliser si erreur ou absence de date sur les factures EDF et Alfagomma.</i>			
			<b>0,5 point (ou 0) code journal</b> <i>Accepter le code journal AC</i>			

## ANNEXE E / 6 POINTS

Code	Nom	Type d'anomalie rencontrée
411COA	Coat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il <u>manque 0,20 €</u> sur le règlement des <u>factures 1238</u> du 11 mai (354,20€) <b>(1 point)</b></li>   <li>• Une ancienne créance <u>AN</u> de <u>1 250 €</u> <u>n'est toujours pas réglée</u> <b>ou</b> chèque de règlement de 965,30 € <u>sans facture correspondante</u> <b>(0,5 point)</b> <i>accepter l'une ou l'autre des formulations</i></li> </ul>
411FLO	Floc'h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Chèque du 11/06 comptabilisé 2 fois</u> (2 464.6 €) <b>(1 point)</b></li> </ul>
411GUI	Guillou	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Erreur d'imputation</u> de la <u>facture 1235 (Coat)</u> pour 965,3 € <b>(1 point)</b></li>   <li>• Une ancienne créance <u>AN</u> de <u>3 206 €</u> <u>n'est toujours pas réglée</u> <b>(0,5 point)</b></li> </ul>
411KER	Kervella	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Chèque du 15/05</u> en règlement de la <u>facture 1225 : + 0,10 €</u> <b>(1 point)</b></li> </ul>
411LEG	Le Gall	Aucune anomalie <b>(1 point)</b>