



LES DOUCEURS VENDÉENNES

05/11/2019

# Scénarios et usages pédagogiques d'une EEP

Les Douceurs Vendéennes SARL - LDV85



LARDEUX Landry



**Les Douceurs Vendéennes SARL**

17, Boulevard Arago

85000 La Roche Sur Yon - France

Tél. : 02.51.36.87.80

Site : <http://www.ldv85.ovh>

Mail : [ldv85.eep@gmail.com](mailto:ldv85.eep@gmail.com)

SARL au capital de 200 000 euros

Siret : 85446432800012 APE : 4636Z - RCS : REEP 20160446

N° TVA intracom : FR89854464328



*LES DOUCEURS VENDÉENNES*



## TABLE DES MATIERES

I.	Le contexte.....	3
A.	L'entreprise.....	3
1.	L'objet.....	3
2.	Les Statuts.....	3
3.	Une véritable entreprise.....	3
B.	Le réseau : REEP et EUROPEAN-PEN INTERNATIONAL.....	4
II.	Les contraintes – Nos Obligations .....	5
A.	Les contraintes du réseau .....	5
B.	Le concept : Rappel de la définition des EEP .....	5
C.	Nos Obligations .....	7
III.	Les objectifs .....	8
A.	Publication sur les médias sociaux .....	8
1.	Facebook .....	8
2.	Twitter .....	8
3.	Instagram.....	8
4.	Linkedin.....	8
5.	Site Internet.....	8
B.	Par niveau d'enseignement.....	8
IV.	Les besoins .....	10
A.	Les possibilités.....	10
B.	Les événements possibles.....	11
V.	Les Outils.....	12
VI.	Les Exercices .....	12
A.	Savoir réaliser des manipulations de base (OBLIGATOIRE).....	12
1.	Connexion et Synchronisation avec CHROME.....	12
2.	La messagerie Gmail.....	12
3.	Le Drive.....	12
4.	Les services.....	13
5.	Le site de l'entreprise .....	13
6.	L'extranet .....	13
7.	L'accès au PGI.....	13



**LES DOUCEURS VENDÉENNES**

8. Pdf-Xchange Viewer .....	13
B. La Gestion Commerciale (Facultatif).....	13
1. Rechercher des Informations .....	14
2. Le processus vente.....	15
C. Learning by doing (Facultatif) .....	16
1. Gérer un portefeuille client .....	16
2. Passer une commande.....	16
3. Gestion d'une commande en ligne .....	16
D. Préparer votre scénario (Facultatif).....	16
E. Autres propositions (Facultatif).....	16
VII. Les Annexes .....	17



## LES DOUCEURS VENDÉENNES

La formation complète la première formation de proximité réalisée le 12 et 13 février 2018.

Le support est toujours disponible en téléchargement : [http://www.laboiteatice.fr/lycee/PDF\\_EEPvDEF.pdf](http://www.laboiteatice.fr/lycee/PDF_EEPvDEF.pdf)  
ou en consultation : [http://www.laboiteatice.fr/lycee/eep/co/module\\_FORMATION\\_EEP.html](http://www.laboiteatice.fr/lycee/eep/co/module_FORMATION_EEP.html)

# I. LE CONTEXTE

## A. L'ENTREPRISE

### 1. L'OBJET

La société a pour objet :

- La commercialisation, la distribution de produits de confiserie, chocolats thés et cafés,
- La location de distributeurs de boissons, de machines à cafés, à destination des particuliers et des professionnels.



Un catalogue est édité par an (QrCode). Les articles sont tous dans le PGI (EBP Gestion Commerciale)

### 2. LES STATUTS

L'entreprise Les Douceurs Vendéennes SARL - LDV85 est une entreprise fondée en juin 2016 par **cinq associés**. Son nom commercial est « LES DOUCEURS VENDÉENNES SARL » (LDV85 est privilégié pour l'international). Elle emploie **cinq salariés**. Le QrCode permet d'afficher les statuts.



**Vous trouverez plus d'informations dans l'Annexe 1 : Le contexte.**

### 3. UNE VERITABLE ENTREPRISE

Attention au terme *fictif* très souvent utilisé, ne jamais oublier que nous sommes une **entreprise réelle** avec une identité propre. Depuis sa création des **procédures** existent, évoluent, elles s'imposent à tous les utilisateurs. Les procédures et les processus **évoluent** avec le temps. Notre entreprise est en **mouvement** avec son environnement. Les supports et les productions doivent être professionnels.

Comme toutes les entreprises l'entreprise règle des **frais généraux** : loyer, électricité, eau, abonnement ADSL, etc. Tous les mois :

- un bulletin de salaire est réalisé et nos salariés sont payés,
- une déclaration de TVA est établie,
- un état de rapprochement est réalisé.

Les **comptes annuels** sont réalisés chaque année.

Les actions réalisées ont des conséquences, on doit toujours se projeter et aller au bout des activités. Il faut anticiper et réfléchir aux conséquences d'une action menée, la **comptabilité** de l'entreprise est **réelle**.

*Exemple : La réalisation d'une opération commerciale ou l'envoi d'un mail.*

Les activités engagent leurs auteurs et ils doivent s'assurer du suivi des actions et de la cohérence d'ensemble.

Attention nous sommes **une entreprise**, pour le réseau nous ne sommes pas un lycée avec des classes nous sommes **une seule entité**. Sauf pour des articles bilans sur le site de l'entreprise on n'évoque jamais le lycée et les classes.

*Exemple : le site Internet et les médias sociaux.*

## LES DOUCEURS VENDÉENNES

En résumé, il faut oublier le terme *fictif* pour présenter l'entreprise pédagogique, nous sommes une entreprise :

- Les messages reçus ou envoyés sont réels (on attend une réponse ou une action) ;
- Les processus achat et vente doivent être respectés (commande – livraison – facture -règlement) ;
- Les outils de communication sont réels (Site, Facebook, Twitter, LinkedIn) ;
- Les 5 salariés sont payés chaque mois (bulletin de salaire et virement), ils prennent des congés payés, ils ont un contrat de travail, une DPAE ;
- Une déclaration de TVA mensuelle est réalisée ;
- Un état de rapprochement mensuel est réalisé ;
- Les fournisseurs généraux sont payés (loyer, eau, électricité) ;
- Les comptes sont clôturés et déposés ;
- Les flux financiers sont contrôlés (relevé de compte, virement) ;
- Les comptes clients et fournisseurs sont lettrés.
- Il y a des contraintes. Des procédures doivent être respectées par les formateurs et les apprenants.



Les horaires hebdomadaires d'ouverture/fermeture sont mis à jour régulièrement sur l'extranet.

L'entreprise ne suit pas le calendrier scolaire. L'entreprise est fermée pendant les vacances d'été (le mois d'août) et pendant les vacances de Noël. Il est donc **interdit** de programmer des campagnes de publipostage ou des mails ciblés la dernière semaine avant des vacances scolaires (il faut le prévoir après), sauf si vous voulez en assurer le suivi pendant vos vacances (un mail doit être répondu dans un délai d'une semaine).

**La finalité d'une entreprise (et notre objectif principal) est de réaliser du profit.**

On adopte des stratégies différentes et on construit des scénarios simples en fonctions des classes et des délais su réseau.

### B. LE RESEAU : REEP ET EUROPEN-PEN INTERNATIONAL

La SARL LES DOUCEURS VENDÉENNES est une entreprise d'entraînement pédagogique (EEP). Elle fait partie du **Réseau des Entreprises d'Entraînement Pédagogique (REEP)**.



L'EEP est une entreprise (seule la livraison physique des produits ou les prestations de service ne sont pas réalisées) créée dans un but pédagogique. Elle reproduit en grandeur nature toutes les fonctions tertiaires de l'entreprise (ventes, administration, comptabilité, accueil...). Les processus et les documents produits sont **réels** et **professionnels**. Le **REEP** coordonne les activités entre EEP et facilite les échanges.

En France le réseau compte 110 Entreprises actives, dont 14 en formation initiale. Le réseau français est adhérent au réseau mondial des Entreprises d'Entraînement **EUROPEN - PEN International**, qui comprend plus de 7500 EEP réparties dans 42 pays.



Nous sommes dans un **Réseau** : seules entreprises du réseau peuvent nous **payer**. Nous échangeons et réalisons des échanges avec les entreprises du réseau.



Nous avons **deux comptes bancaires** un compte entreprise et un compte personnel.

Il est important de les distinguer et de les utiliser.

Le REEP propose un **catalogue commun** sur différents événements commerciaux afin de stimuler les échanges commerciaux.

Chaque mois le réseau publie une **lettre mensuelle** sur les ouvertures/fermetures d'entreprise et une veille juridique, sociale.



## LES DOUCEURS VENDÉENNES

# II. LES CONTRAINTES – NOS OBLIGATIONS

## A. LES CONTRAINTES DU RESEAU

Chaque mois le REEP rappelle au réseau, lors de la diffusion de la lettre mensuelle, les contraintes suivantes :  
De manière plus générale, nous vous invitons à présenter à vos nouveaux stagiaires et élèves :

- le **rôle du REEP** comme réseau de centres de formation et lycées porteurs et acteurs de la pédagogie EEP et de préciser la connaissance et l'identification de nos services centraux – banque, fiscal, social, poste, contentieux ...-.
- A **respecter les horaires d'ouverture** communiqués de votre EEP.
- A développer un **professionnalisme** dans l'**accueil** et la **présentation téléphonique** de votre EEP, et dans la connaissance des **procédures d'achat et de vente** – commande, confirmation de commande, livraison, transporteur, assurance de livraison, accusé de réception de livraison, facture, paiement, clause de réserve de propriété, droit de rétractation du consommateur client propre à la vente...
- A préciser la connaissance des **conditions générales de vente** de votre EEP- prix HT, TTC, condition d'emballage et de transport, délais, modalité et prise en charge financière de la livraison, condition de retour de marchandise, annulation de commande, remboursement et avoir...-.

**Des rappels ponctuels sont effectués par mail ou lors des réunions (Annexe 2 : Communication commerciale au sein du réseau. et mail aux formateurs).**

## B. LE CONCEPT : RAPPEL DE LA DEFINITION DES EEP

La centrale invite les EEP au rappel de la pédagogie EEP et à une plus forte adhésion aux règles et modes d'échanges inter EEP – courrier, traitement et **réponse dans la journée ou semaine**, activité volontaire et adhésion aux **échanges commerciaux**, réactivité aux mails et appels téléphoniques, **qualité** et **fiabilité** des échanges et informations données, ouverture francophone et internationale, professionnalisme des enseignements paie et RH, qualité des règlements, vérification des comptes bancaires utilisés, distinction, vérification et validation formateur des comptes bénéficiaires, distinction, vérification et validation formateur entre les 3 comptes bancaires du REEP dit compte bancaire fiscal – (paiement TVA), compte bancaire social (charges sociales sur DSN) et compte bancaire CRE (Loyer mensuel, Transport CRE, achat CRE fournisseur).

Le fait que la majorité des financeurs demandent désormais une certification à profondément modifié le fonctionnement des EEP qui apparaissent plus comme des lieux et temps de travaux d'application complémentaires à des enseignement collectifs académiques, dispensés en 2 ou 3 session successives chaque année. La centrale propose une réappropriation de l'outil EEP, comme lieu d'enseignements individualisés, au moins à mi-temps avec un présentiel journalier de stagiaires. Chaque EEP offrant à minima des **services Administratif, Commerciaux et Comptable**, support d'activité pratique et d'apprentissage concret.

Chaque EEP doit **communiquer** sur ses bases de données et leur mise à jour, **respecter ses horaires d'ouverture** aux autres, et s'engager à une réactivité minimale – **réponse immédiate au téléphone, accusé de réception aux mails dans la journée, adhésion aux propositions commerciales dans la semaine**... - . (Il

### LES DOUCEURS VENDÉENNES

a été demandé la mise en œuvre en ligne sur l'extranet du REEP d'une information sur les fermetures temporaires à venir des EEP, annoncées en amont, sur la ou les semaines précédentes).

La centrale demande à ce que **chaque stagiaire** effectue à minima une commande par semaine à une autre EEP française (**achat sur compte du personnel**) avec le respect pour chaque vente de justifier d'un emballage des produits manufacturés commandés et d'une livraison effective, assurée, effectuée par l'un des trois EEP transporteurs du réseau français -Supply Gen, Maine Transport Express, Stock 'R-.

Avec 100 EEP, ayant chacune 10 stagiaires, un millier de commandes minimum s'échangerait ainsi chaque semaine, entre EEP françaises, comme support d'entraînement à des fonctions salariales.

La centrale invite chacune des EEP à la généralisation de **sites Web marchands** ou pages web commerciales (bi ou trilingue, s'inscrivant comme outil d'apprentissage des pratiques numériques administratives et commerciales).

La centrale propose que chaque EEP lui adresse chaque année les informations ou travaux suivants :

Frais généraux	Commerce
Règlement Loyer mensuel CRE Règlement facture d'eau semestrielle Assurance annuelle	Vérification et actualisation fiche EEP "pages jaunes" Actualisation annuelle des Conditions Générales de Ventes Logo de l'EEP Actualisation du site marchand Catalogue annuel Promotions / publicités / actions commerciales Business Plan Plan marketing Participation à des journées commerciales ou une foire inter EEP
Comptabilité	Paie
Déclaration mensuelle TVA Budget prévisionnel Compte de résultat Bilan comptable Soldes intermédiaires de gestion	Organigramme semestriel Adhésion annuelle médecine du travail Règlement intérieur EEP mis à jour Mutuelle annuelle Taxe d'apprentissage annuel Arrêts de travail mensuels et DSN événementielles Déclarations mensuelles DSN
Management	
Vœux de début d'année – infographie numérique - Statuts sociaux mis à jour Procès-verbaux AG + CA Organigramme mis à jour Procès-verbaux élection Délégué CSE Mesure des taux de réussite diplômés ou titres Mesure des taux de retour en emploi Compte rendu journée porte ouverte annuelle Compte rendu journée comité de pilotage annuel	



## LES DOUCEURS VENDÉENNES

### C. NOS OBLIGATIONS

Par rapport à nos spécificités j'ai retenu les obligations suivantes :

- **Respect** des horaires d'ouverture (communiquer sur les changements éventuels),
- **Respect** de la procédure d'entrée dans l'entreprise,
- **Courrier** : Traitement et réponse dans la semaine,
- **Réactivité** aux mails et appels téléphoniques :
  - o Réponse immédiate au téléphone,
  - o Traitement des messages vocaux dans la journée de consultation,
  - o Accusé de réception aux mails dans la semaine (tous les messages doivent être traités sauf ceux des campagnes de publipostage type SendinBlue, MailChimp),
  - o Adhésion ou refus aux propositions commerciales dans la semaine,
  - o Un délai de deux semaines peut être accordé pour les communications internationales en langue étrangère.
- Réaliser des échanges commerciaux :
  - o Réaliser et communiquer des offres commerciales (**respecter** les procédures associées),
  - o Chaque stagiaire doit effectuer à minima une commande par mois (**achat sur compte du personnel**). Vous réaliserez un achat équivalent pour chaque vente reçue.
- **Respecter** les procédures **ACHAT** et **VENTE**.
  - o **Processus VENTE** : Respect de la chaîne commerciale dans le PGI. Le transporteur Maine Transport Express sera sollicité pour assurer le transport des machines à café ou des fontaines à eau.
  - o **Processus ACHAT** : Compléter le tableau de suivi des achats du personnel.
- Une production doit être visée par un formateur et communiquée au gérant via sa messagerie ou le parapheur (contrats, offre commerciales, etc.).
- **Respecter** le contexte de l'entreprise (l'image) et les procédures en place.

**Utiliser le contexte de l'eeep et ses supports veut dire partager. Utiliser sans partager n'est pas autorisé.**

Il est demandé à chaque formateur de s'assurer le respect des procédures, de vérifier la communication et de tester et contrôler les différentes productions.

Le parapheur et la messagerie du gérant servent de lien entre les différents groupes.

Les différentes procédures seront mises à jour si cela s'avère nécessaire (accueil, rentrée dans l'entreprise, suivi des achats, etc.). Les obligations seront affichées dans la salle du personnel (elles feront l'objet d'une note de service).

### III. LES OBJECTIFS

## Objectif de l'entreprise : être rentable en 2020.

#### A. PUBLICATION SUR LES MEDIAS SOCIAUX

##### 1. FACEBOOK

- Une publication par mois sur notre page.
- Une publication sur notre compte pour **chaque séance** dans l'entreprise.

##### 2. TWITTER

- Des publications sur notre compte pour **chaque séance** dans l'entreprise.

##### 3. INSTAGRAM

- Une publication par mois (offre commerciale, promotionnelle par exemple).

##### 4. LINKEDIN

- Une publication (compte et/ou page) si l'activité réalisée dans l'entreprise est communiquée sur le site du lycée.

##### 5. SITE INTERNET

- Une publication (article) par mois sur notre site. Idéalement deux articles.
- Correction, Création, Mise à jour, des pages.

*Des outils permettent d'automatiser, de répéter, de programmer la publication de contenus.*

*Par défaut tout article créé sur notre site est transféré sur notre page Facebook et notre compte Twitter.*

#### B. PAR NIVEAU D'ENSEIGNMENT

Classes	Objectif (s) Année 2019-2020	Prolongement – Potentialité Perspectives
Secondes	-	Participer à un salon interne Présenter l'entreprise
Premières Générales	-	Participer à un salon interne Présenter l'entreprise
Première STMG	Participer à un salon Interne (30 à 50 000 euros de CA potentiel)	Utiliser l'EEP dans le cadre du Thème 2 de Sciences de Gestion et Numériques Processus Vente - Gérer/Saisir une commande (30 à 50 000 euros de CA potentiel) Une exploitation est également possible dans le thème 3.
Terminales Générales	-	-

**LES DOUCEURS VENDÉENNES**

<p><b>Terminale STMG</b></p>	<p>- LNC : Projet BAC dans la spécialité SIG et/ou GF</p>	<p>Mini-stage en immersion pour la découverte du BTS GPME Projet Bac STMG – Toutes Spécialités (en fonction des besoins listés)</p> <p>GF : Question de gestion: Qu’apporte l’environnement technologique au traitement de l’information financière (10 000 euros de CA potentiel)</p> <p>LNC : Support de cours SIG/GF</p>
<p><b>BTS MCO</b></p>	<p>Escape Game Présenter l’entreprise Découvrir base client et processus vente -saisie d’une commande (15 000 euros de CA potentiel)</p>	<p>Gestion d’un portefeuille clients (internationaux) Organiser/animer un salon Préparer une campagne promotionnelle (et en réaliser son suivi)</p> <p>Dynamiser l’offre commerciale (<a href="http://crcm-tl.fr/index.php/diplomes/diplomes-en-renovation/bts-mco/bts-mco-documents-officiels/mco-documents-reperes/veille-num-1/4090-bts-mo-tableau-veille-num-18-03-19/file">http://crcm-tl.fr/index.php/diplomes/diplomes-en-renovation/bts-mco/bts-mco-documents-officiels/mco-documents-reperes/veille-num-1/4090-bts-mo-tableau-veille-num-18-03-19/file</a>)</p> <p>Le tableau synoptique (page 51) regorge de pistes. Les outils sont présents dans l’entreprise Assurer la fonction commerciale</p>
<p><b>BTS GPME</b></p>	<p>Accueil des sud-africains Faire vivre l’entreprise (activité courante de l’entreprise : achat/vente) Support de cours de GRCF Gérer un portefeuille client (niveau national et en français) Organiser notre participation à des salons régionaux Animer nos médias sociaux Préparer des offres promotionnelles régulières (les diffuser et en assurer le suivi) Réaliser l’accueil physique et téléphonique)</p>	<p>Participer à un salon international ou à des salons inter-eeep en 2020 Organiser un salon Interne Développement international en langue anglaise et/ou espagnol : Générer un CA Escape Game</p>

## LES DOUCEURS VENDÉENNES

	<p>Remplir les obligations légales</p> <p>En anglais : deux mails par an par étudiant</p> <p>En anglais : gestion d'un achat et d'une vente dans l'année (avec encaissement et décaissement)</p>	
--	--	--

A savoir :

- L'Escape Game peut être découpé en fonction des niveaux. Il peut être découpé en énigme. Il reprend plusieurs thèmes de Première STMG. Il peut donc être réinvesti en première et/ou terminale.
- J'ai dissocié la présentation du BTS GPME et de l'EEP. Il s'agit de deux temps différents. L'objectif est de faire vivre l'entreprise sans la classe de GPME.

## IV. LES BESOINS

### A. LES POSSIBILITES

Les besoins sont multiples (liste non exhaustive) et peuvent être rattachés à des classes de premières, terminales ou BTS.

Les travaux peuvent être réalisés par une ou plusieurs classes.

- Animer un ou plusieurs médias sociaux ;
- Produire du contenu (audio, vidéo, texte, etc.) pour nos médias sociaux;
- Mettre à jour les pages de notre Site Internet ou créer de nouvelles pages (par exemple en rajoutant la fiche de caractérisation de nos partenaires);
- Analyser notre site Internet ;
- Analyser notre boutique en ligne;
- Formaliser le processus Vente ;
- Réaliser une étude de marché sur Les pâtes à tartiner, Les machines à dosette ou les machines à café, le marché du café (etc.);
- Réaliser les 4P – plan marketing;
- Réaliser diagnostic interne/externe ;
- Y associer des outils de veille;
- Créer un nouveau produit ou un nouveau service (étude des besoins, lancement, communication, coût). L'activité peut-être complémentaire ou non (reprenre démarche création entreprise);
- Créer une nouvelle activité (pour un nouveau produit/service) : modifier les statuts ;
- Lancement d'un nouveau produit (ou développement d'un produit ou d'une famille existante): Communication externe, calcul coût de revient, Argumentaire vente, mise en valeur de l'offre ;

### LES DOUCEURS VENDÉENNES

- Modifier les statuts : arrivée/sortie d'un nouvel associé, modification de l'objet de l'entreprise;
- Préparer l'AG, une AGE ;
- Suivre un portefeuille client (en français, en anglais, en espagnol, en allemand);
- Créer un questionnaire de satisfaction client (nos produits, ses besoins) ;
- Créer un questionnaire sur la dégustation de café, pâte à tartiner ;
- Rédiger une offre commerciale, une offre promotionnelle, des soldes, une vente privée : la diffuser, les aspects juridiques;
- Embaucher / licencier un salarié : les formalités;
- Saisie des absences, des congés payés, ... réaliser la paie;
- Réaliser le budget d'un salon, le budget d'un événement commercial (lien avec la gestion prévisionnelle et la comptabilité);
- Calculer la rentabilité d'un produit, d'un nouveau produit/service ;
- Réaliser un plan de financement, d'investissement;
- Gérer/optimiser la trésorerie de l'entreprise (gestion d'un portefeuille boursier) ;
- Analyser la structure financière de l'entreprise ;
- Gérer/attribuer les droits d'accès aux salariés dans le PGI;
- Les outils de fidélisation (carte de fidélité, bon d'achat, chèque cadeau, coupon réduction);
- Saisie des commandes, factures et des encaissements;
- La gestion des stocks;
- Participer à un salon interne ;
- Scénarios/Dialogues pour notre Chatbot (site Internet)
- Créer un Escape Game réel ou virtuel avec les élèves / étudiants.

### B. LES EVENEMENTS POSSIBLES

Les événements possibles (liste non exhaustive) sont :

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vœux Bonne année (Nouvel An) ;</li> <li>○ Épiphanie ;</li> <li>○ Soldes HIVER-ETE ;</li> <li>○ Blue Monday ;</li> <li>○ Chandeleur ;</li> <li>○ Journée du Nutella ;</li> <li>○ Mardi Gras ;</li> <li>○ Saint Valentin ;</li> <li>○ Nouvel an chinois ;</li> <li>○ Fête des Grands-Mères ;</li> <li>○ Journée de la femme ;</li> <li>○ Saint Patrick ;</li> <li>○ Journée du bonheur ;</li> <li>○ Pâques ;</li> <li>○ Fête des secrétaires ;</li> <li>○ French Days (Black Friday Fr);</li> <li>○ Festival de Cannes ;</li> <li>○ Fêtes des Mères - Pères;</li> <li>○ Coupe du monde – Championnat d'Europe de FOOTBALL ;</li> <li>○ Fête de la musique ;</li> <li>○ Tour de France ;</li> <li>○ Vacances d'ETE ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rentrée des Classes ;</li> <li>○ Printemps, Automne ;</li> <li>○ French Days (Black Friday Fr);</li> <li>○ Journée internationale (Mondiale) du Café</li> <li>○ Octobre rose - Maladies Féminines ;</li> <li>○ Fêtes Nationales Allemagne ;</li> <li>○ Fête des Grands-Pères ;</li> <li>○ Journée Mondiale de l'alimentation ;</li> <li>○ Halloween ;</li> <li>○ Movember - Maladies Masculines ;</li> <li>○ Journée mondiale de l'enfance ;</li> <li>○ Thanksgiving ;</li> <li>○ Fêtes de Noel ;</li> <li>○ Offres Flash ;</li> <li>○ Ventes Privées ;</li> <li>○ Déstockage ;</li> <li>○ Vendée Globe ;</li> <li>○ Ré Ouverture de l'entreprise ;</li> <li>○ Salon du chocolat à Paris ;</li> <li>○ Black Friday - Cyber Monday ;</li> <li>○ Sortie de Star Wars ;</li> <li>○ Etc.</li> </ul> |
|---|--|



LES DOUCEURS VENDÉENNES

## V. LES OUTILS

Les outils sont multiples. Des outils sont qualifiés d'indispensables :

- **Chrome** : pour synchroniser le compte de l'entreprise et ne pas mémoriser tous les mots de passes,



- **Gmail** : pour la gestion de la messagerie,
- **EBP Gestion Commerciale** : pour la connaissance des clients, des articles et la réalisation des documents commerciaux.
- **L'extranet** : pour consulter les informations du REEP.

Si vous voulez avoir un accès aux ressources du Drive merci de m'indiquer votre adresse mail.

## VI. LES EXERCICES

### A. SAVOIR REALISER DES MANIPULATIONS DE BASE (OBLIGATOIRE)

#### 1. CONNEXION ET SYNCHRONISATION AVEC CHROME

1. Lancez chrome et connectez-vous avec le compte de l'entreprise.  
Vous activez la synchronisation des éléments.  
Tutoriel : <https://youtu.be/LhibGltBwzc>

Pour information le nom d'utilisateur est ldv85.eep et le mot de passe : XXXXXXXXXX.

#### 2. LA MESSAGERIE GMAIL

2. Naviguez dans l'arborescence et indiquez le nombre de messages présents dans la boîte de réception pour le client Les Caprices Comtois : .....
3. Affichez à l'écran tous les messages. Indiquez le nombre de messages : .....
4. Affichez uniquement les messages non-lus. Indiquez le nombre de messages : .....
- Vous utiliserez les **labels** pour obtenir le résultat. La commande est : .....
5. Indiquez le nombre de messages suivis : .....

Dans les manipulations de base vous devez accompagner les étudiants pour les tâches suivantes : Affecter un libellé, Déplacer un message, Différer l'envoi de messages, Afficher l'agenda de l'entreprise, Activer/Désactiver l'agenda du gérant.

#### 3. LE DRIVE

6. Consultez le Drive de l'entreprise et vous téléchargerez :
  - a. Le modèle de document A4 : LDV85 > MODELES DOCUMENTS > A4.dotx,  
Pour information La charte graphique de l'entreprise se trouve dans LDV85 > MODELES DOCUMENTS > CHARTE OFFICIELLE > Charte\_Graphiquev4.pdf.
  - b. L'image du produit AR00100,
  - c. Le logo créé spécialement avec nos partenaires sud-africains : slider\_partenaires-SA.png,
  - d. Notre catalogue, il se trouve : .....

Vous pouvez en profiter pour consulter la dernière lettre mensuelle.



## LES DOUCEURS VENDÉENNES

### 4. LES SERVICES

7. Essayez de vous connectez aux sites suivants :
  - a. Twitter (vous en profiterez pour Twitter votre présence),
  - b. Canva ou Piktochart ou Genia.ly,
  - c. Compte Facebook, etc.

### 5. LE SITE DE L'ENTREPRISE

Essayez de vous connecter au site de l'entreprise, pour cela vous pouvez utiliser l'une des 5 identités suivantes : egaboriau, amoreau, slegall, gcamara, nmartineau.

8. Quelle est le titre de la page en cours de rédaction ? .....
9. Quel est le dernier article à être publié ? .....
10. Il a été publié dans la catégorie .....et les mots clés suivants sont .....

### 6. L'EXTRANET

11. Connectez-vous à l'extranet pour consulter nos comptes bancaires en ligne :
  - a. pour consulter le solde de notre compte bancaire salariés : .....
  - b. pour consulter le solde de notre compte bancaire entreprise : .....
12. Réalisez un virement bancaire (montant de 100 euros libellé FORMATION +Vos Initiales) :
  - c. Interne (de note compte personnel au compte entreprise) ;
  - d. National à destination du client Prestazen ;
  - e. International à destination du client Belge DECOGREEN (BE75 86g1 0006 1951).

### 7. L'ACCES AU PGI

13. Connectez-vous au PGI pour :
  - a. Lire ou imprimer la fiche d'un produit en français et en anglais : AR00116 par exemple.
  - b. Trouver la commande CM00000362,
  - c. Trouver le Bon de Livraison : BL00000119,
  - d. Trouver la facture correspondante au BL00000212,
  - e. Afficher toutes les factures du client LA BOITE A TICE,
  - f. Afficher toutes les factures du client BRICO PLUS en 2019.

Un exercice spécifique est prévu sur le module Gestion Commerciale.

### 8. PDF-XCHANGE VIEWER

14. Téléchargez nos Conditions Générales de Vente et utilisez Pdf-XChange Viewer pour rajouter la signature de l'entreprise et votre nom.

## B. LA GESTION COMMERCIALE (FACULTATIF)

Cet exercice permet de mieux connaître nos clients/prospects, nos articles et les statistiques de vente.

Il se décompose en deux parties : La découverte du module Gestion Commerciale et la Gestion d'une vente.



LDV85

Pour se connecter au module **Gestion Commerciale**, il est nécessaire de recréer le raccourci vers la base de données ou d'utiliser le raccourci mis à votre disposition via un répertoire partagé.

Le raccourci est disponible dans vos documents dans le répertoire **Devoirs\Lardeux**.

Le raccourci se nomme **LDV85**.



## LES DOUCEURS VENDÉENNES

### 1. RECHERCHER DES INFORMATIONS

1. Combien **d'articles** sont actuellement référencés dans l'entreprise ? .....
2. Combien y-a-t-il de **famille** d'articles ? .....
3. Quel est le nombre de **sous-familles** d'articles ? .....
4. Quel est le nombre d'articles de la famille **PINSON** ? .....
5. Quel est le prix de vente HT de la pâte à tartiner **Pur Bonheur Vanille** ? .....
6. Complétez le texte ci-dessous :

Un exemple d'article : Le café **SANTA CRUZ** est un article de la famille [ ]. Il fait partie des [ ]. Il est vendu à l' [ ] au prix de [ ] € HT, le prix (coût) de revient pour l'entreprise est [ ] €. La différence correspond donc à la marge réalisée par l'entreprise. Il y a actuellement [ ] produits en stock. La quantité minimum en stock est de [ ] produits. Le seuil de réapprovisionnement (stock d'alerte) est de [ ] produits. Le fournisseur principal est le [ ], le délai de livraison du fournisseur principal est de [ ] jours.

Une **nomenclature commerciale** est une combinaison de plusieurs [ ] (biens ou services). Elle n'est pas gérée en [ ] (*contrairement à la nomenclature de fabrication*). Par exemple, le panier « PANIER SPECIAL CHOCOLAT » est composé de [ ] articles. Le prix de revient total est [ ] euros HT. Le prix de vente total HT est de [ ] euros HT. Le prix de vente HT affiché dans notre catalogue est de [ ] euros HT.

Tous les articles présents dans le PGI ne sont pas proposés à la vente. Certains articles sont utilisés uniquement dans des **nomenclatures de fabrication**.

L'entreprise offre plusieurs services à la vente. Les **ateliers** sont vendus sur notre site Internet et au travers des offres commerciales ponctuelles. L'unité de vente des ateliers est [ ].

Un service peut être lié à plusieurs articles. Par exemple le contrat de location KREA comporte [ ] articles liés. Les articles inclus sont [ ] avec le service proposé.

7. Quel est le nombre de clients ? .....
8. A partir de quel montant les **frais de port** sont-ils gratuits pour les particuliers ? .....
9. Quel est le nombre de clients internationaux ? .....
10. Quel est le pays le plus représenté ? .....
11. Quel est le **mode de règlement** utilisé pour les clients internationaux ? .....
12. Quel est le **moyen de paiement utilisé** ? .....
13. Consultez les statistiques et indiquez la famille d'articles (hors location et accessoires) la plus vendue en 2019 ? .....et en 2018 ? .....
- Quel est le bien le plus vendu en 2018 ? .....
- Quelle est La famille de clients la plus importante ? .....
- Quel est Le meilleur client (hors client salon) ? .....
14. Consultez le tableau de bord et indiquez les problèmes éventuels.

.....  
.....  
.....



## LES DOUCEURS VENDÉENNES

### 2. LE PROCESSUS VENTE

Nous allons analyser la relation qui existe entre nous et le Client L'atelier de Loryne. Il s'agit de l'analyse du processus de vente de l'entreprise. Vous procéderez également à la saisie d'une commande.

Note : Le processus est formalisé sur demande je peux fournir le diagramme événement-résultat.

Le processus vente chez LDV85 est disponible en vidéo : <https://youtu.be/7l5SIYgGQYo>



LES DOUCEURS VENDÉENNES

# Fiche téléphonique

« Bonjour, bienvenue à l'accueil des Douceurs Vendéennes, que puis-je faire pour vous ? »

Appel reçu le : <i>04 décembre 2017</i>	<input type="checkbox"/> Vous rappellera <input checked="" type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/> Merci de rappeler <input type="checkbox"/> Pour information <input type="checkbox"/> Autre : .....
Par : <i>Emilie Gaboriau</i>	
à : <i>10 h 15</i>	
De M. Mme :	<input checked="" type="checkbox"/> A téléphoné <input type="checkbox"/> Est venu(e) nous voir <input type="checkbox"/> Désire vous rencontrer <input type="checkbox"/> Autre : .....
<i>Loryne</i>	
Nom entreprise ou société : <i>L'atelier de Loryne</i>	Numéro de téléphone :
Adresse entreprise ou société : <i>7 rue Ar Soner Du 29120 PONT L'ABBE</i>	Mail : <i>Loryne29@gmail.com</i>
Objet/Demande de l'appel :	<i>Proposition commerciale</i>
Message : <i>Suite à notre entretien du jour, VEURL L'ATELIER De LORYNE souhaite aujourd'hui une proposition commerciale sur les articles suivants :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>12 paniers SPECIAL CARAMEL (AR00040)</i></li><li>• <i>5 paniers SPECIAL FRUITS (AR00049)</i></li><li>• <i>5 paniers SPECIAL BIO (AR00052)</i></li></ul> <i>Aux conditions prévues dans l'entretien :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Mode de règlement : Virement bancaire à réception des marchandises</i></li><li>• <i>Remise commerciale : 0 %</i></li><li>• <i>Port : Franco (Livraison en franchise de frais de port).</i></li></ul> <i>Une livraison est souhaitée avant le 20 décembre.</i>	



### LES DOUCEURS VENDÉENNES

15. Quel a été le premier document réalisé dans le PGI de l'entreprise ? .....
16. Quel a été le document réalisé une fois notre proposition commerciale accepté par le client ? .....
17. La livraison a-t-elle été réalisée avant la date prévue ? .....
18. Quel document peut permettre de vérifier la date de livraison ? .....
19. Quel document a été réalisée une fois le bon de livraison confirmé par notre client ? .....
20. Retrouvez le montant de l'acompte versé par le client dans le PGI (et les documents associés), à quel moment a-t-il été versé ? .....
21. Procédez à la saisie de la commande que vous avez en votre possession, vous complétez le tableau suivant :

Numéro de Commande	Numéro Bon de Livraison	Numéro de Facture

#### C. LEARNING BY DOING (FACULTATIF)

##### 1. GERER UN PORTEFEUILLE CLIENT

Vous allez jouer le rôle d'un nouveau stagiaire de l'entreprise du 05 au 25 novembre 2019 et vous avez en charge une entreprise française ou internationale.

Vous avez en charge la messagerie de ce client.

Vos objectifs sont de réaliser un achat (et de le payer) et d'obtenir une vente (et de l'encaisser).

##### 2. PASSER UNE COMMANDE

Vous êtes stagiaire dans l'entreprise et vous disposez du catalogue Halloween. Vous devez réaliser un achat à partir de celui-ci.

Vous téléchargerez le modèle de bon de commande et vous complétez le Tableau de suivi des achats.

Votre achat doit être terminé (donc encaissé) pour le 25 novembre 2019.

##### 3. GESTION D'UNE COMMANDE EN LIGNE

Vous êtes un client particulier et vous souhaitez passer une commande sur notre site Internet.

Après avoir créé votre compte client vous passerez votre commande.

Une fois le règlement réalisé vous changerez de rôle et vous saisirez la commande dans le PGI.

Vous réaliserez toutes les opérations jusqu'au règlement

#### D. PREPARER VOTRE SCENARIO (FACULTATIF)

Vous avez du 05 au 25 novembre 2019 pour préparer une séance, le scénario de votre choix et de le tester dans l'entreprise avec les outils de votre choix.

#### E. AUTRES PROPOSITIONS (FACULTATIF)

1. Vous pouvez consulter la chaîne YouTube de l'entreprise et plus particulièrement la playlist Utile et PGI.
2. Vous pouvez essayer les autres outils connectés à Chrome.
3. Il est possible de prévoir un temps sur la gestion du téléphone.



### LES DOUCEURS VENDÉENNES

4. Ecrire un article / une page sur notre site en français en LVE
5. Préparer une campagne d'e-mailing.
6. Réaliser une offre commerciale/une bannière/ etc.
7. Jouer avec notre Escape Game.
8. Approfondir l'utilisation du PGI : les autres modules (tester : <http://bnbp.w128.academie-openerp.fr/>)
9. Exporter les données client et créer notre zone de chalandise.
10. Exporter des données et les manipuler avec un tableur (tri, filtre, TCD, etc.)
11. J'ai des exemples en CEJM, GRCE, GF, SIG et Sciences de Gestion.

## VII. LES ANNEXES

- **Annexe 1** : Le contexte
- **Annexe 2** : Communication commerciale dans le réseau et message 2018 de M.Troton
- **Annexe 3** : Se connecter à EBP
- **Annexe 4** : La chaîne commerciale Vente dans le PGI
- **Annexe 5** : Des exemples de procédure (liste de contrôle)
- **Les Qrcodes existants** :



Fiche nationale de l'entreprise (Réseau des Entreprises d'Entraînement Pédagogique) :

