

TD3 RAPPELS MERISE

Diagramme de flux – MCT – MOT

Exercice I – Réparation automobile (extrait du support de B. Liaudet)

Le client prend un RDV pour la réparation.

Le jour convenu, le client se présente à la réception du garage et indique au chef d'atelier les révisions et réparations à effectuer. Le chef d'atelier les note sur une fiche suiveuse.

Le véhicule est pris en charge par un mécanicien. S'il détecte des réparations non prévues, le chef d'atelier contacte le client par téléphone et demande son accord sur le complément de réparation. Si le client refuse, seuls les travaux initialement prévus seront effectués. Le mécanicien rédige un bon de sortie de pièces du magasin de pièces détachées. Il effectue les réparations et note sur la fiche suiveuse le nombre d'heures passées.

Le bon de sortie de pièces de rechange et la fiche suiveuse sont transmis au service facturation qui établit la facture.

Quand le client vient récupérer sa voiture, le caissier lui remet la facture et encaisse le paiement. La voiture est rendue au client.

Exercice II – Ouverture de compte (extrait du support de B. Liaudet)

Un client se présente au guichet muni d'une carte d'identité et d'un justificatif de domicile et demande l'ouverture d'un compte à vue.

Le guichetier ouvre un dossier et saisit sur son terminal les coordonnées du client (nom, prénom, date de naissance, adresse, etc.) afin de vérifier, entre autres, que celui-ci n'est pas interdit bancaire. Si c'est le cas, le dossier est transmis au niveau supérieur. Si le client n'est pas interdit bancaire, il lui est attribué un numéro de compte.

Le client doit déposer à la caisse une somme forfaitaire et en liquide, qui va créditer son compte, afin de bénéficier dans les meilleurs délais d'un carnet de chèque et, s'il le souhaite, d'une carte bancaire. Ce dépôt confirmé par le caissier sur son terminal, permet la poursuite des opérations. Le guichetier procède à l'impression, sur l'imprimante du guichet, du contrat en 3 exemplaires. Après signature par le client de la liasse ainsi imprimée, le guichetier lui remet un exemplaire, en conserve un dans le dossier qu'il vient d'ouvrir et transmet le troisième à sa hiérarchie. Selon le choix du client, le guichetier envoie à partir de son terminal un ordre de fabrication de chéquier et, éventuellement, de carte bancaire. Cet ordre sera pris en compte en fin de journée par les services compétents. Le dossier étant dès lors complet, le guichetier peut le ranger dans une armoire ou il est classé par ordre numérique.

Exercice III – Permis de conduire (extrait du cours de l'Université de Picardie)

Une auto-école comprend des moniteurs et des véhicules. Elle prépare des élèves à passer un permis de type donné. Les moniteurs donnent des leçons aux élèves ; une leçon possède une durée (durlec). Les règles de gestion sont les suivantes :

- Une leçon n'est donnée que par un seul moniteur
- Un élève ne passe qu'un seul type de permis
- Une leçon est donnée que pour un seul élève
- Un élève n'apprend à conduire que sur un seul véhicule

Les élèves sont présentés à l'examen du permis de conduire suivant le mode opératoire suivant :

- pour être proposé, il faut avoir eu un nombre d'heures de leçons supérieur ou égal à 20 h
- la condition précédente étant satisfaite, il faut avoir l'avis favorable du moniteur, soit une demande expresse de l'élève.

Ayant la liste des candidats proposés, l'auto-école consulte tous les vendredis à partir de 14 h les possibilités d'examen de l'administration et organise en fonction de ces renseignements la convocation des candidats : liste des candidats présentés pour l'administration et lettres de convocation pour les candidats.

Exercice VI - Ventes négociées (extrait du cours de l'Université de Picardie)

On considère une société spécialisée dans la vente au détail de matériel hifi, vidéo, informatique, photographique et électroménager. Cette société, soumise à une forte concurrence, souhaite maintenir sa position sur son marché. En dehors du prix, un des éléments de satisfaction de la clientèle semble être la rapidité du service et la compétence du personnel. Les vendeurs sont partiellement payés à la commission.

Principes de gestion

Le magasin est divisé en rayons spécialisés. Les vendeurs sont affectés à un rayon. Le chef de rayon est un vendeur. Chaque vendeur dispose d'une certaine latitude de décision en matière de prix. Il se peut donc que le prix pratiqué ne soit pas celui affiché. Le salaire des vendeurs comporte deux parties : une partie fixe et une partie variable, fonction du chiffre d'affaires qu'il a réalisé. En dehors des rayons, il existe une caisse, un entrepôt de marchandises, un service du personnel chargé d'établir la paie et un comptoir de remise des marchandises au client. Ce comptoir se nomme "enlèvements".

Processus de vente

Lorsqu'un client se présente au rayon, il est reçu par un vendeur. Le vendeur doit consulter la disponibilité en stock et la fourchette de prix de l'article désiré. Il négocie aussi le prix de vente avec le client dans la limite de la fourchette. Si l'article est disponible et s'il y a accord sur le prix, le vendeur émet une facture en double exemplaire. Simultanément, un ordre de déstockage est envoyé à l'entrepôt. Cette marchandise déstockée attendra le client au service "enlèvements". Si le stock est insuffisant pour effectuer la vente, une demande de réapprovisionnement est adressée à l'entrepôt pour transmission à la centrale d'achats.

S'il n'y a pas d'accord sur le prix entre le vendeur et le client, il n'y a pas vente.

Le client, muni de la facture, doit se présenter à la caisse pour régler. Après règlement, le caissier appose un tampon sur la facture pour attester du règlement. Muni de sa facture acquittée, le client se présente au service "enlèvements" pour se faire remettre la marchandise en échange du double de la facture acquittée. Parfois, certains clients ne se présentent pas à la caisse. Le soir, la marchandise déstockée et non remise aux clients doit être restockée.

En fin de mois, la caisse opère un arrêté des ventes. Le montant du chiffre d'affaires par vendeur est calculé puis transmis au service du personnel qui s'occupe de la paie. Le chiffre d'affaires est calculé uniquement sur les factures acquittées par les clients.

Règles de gestion

- Un article est présenté dans un seul rayon
- Un salarié est affecté à un seul rayon ou service
- Un rayon n'a qu'un seul chef et c'est un salarié. Un salarié ne peut être chef que d'un seul rayon.
- Une facture est le résultat d'une vente effectuée par un vendeur. Si le client achète des articles dans différents rayons, il lui est fait une facture par rayon.