

INTRODUCTION

1/7

Assistant de Gestion au sein de la SARL PATAGRIL, spécialisée dans la fabrication de produits sucrés et salés vendus prêts à cuire aux restaurants, collectivités et grande surfaces, je dois réaliser différentes études confiées par Y. Jacquet, Gérant, au cours d'une réunion de travail ce lundi.

Les différents dossiers à étudier me permettent d'assurer ma fonction d'assistance. Ils montrent également la diversité de mes activités et me fournissent les informations pertinentes dont j'ai besoin.

Les études confiées par M. Jacquet traduisent la polyvalence de connaissances qu'implique ma fonction d'assistant auprès d'un responsable de PME-PMI.

Je dois traiter cette semaine cinq dossiers.

L'unité de vente et restauration sur place UVR, « CROQUE TOUT » connaît une forte croissance. M. Jacquet souhaite recruter un directeur et me demande de rédiger l'annonce pour cette offre d'emploi et de préciser les supports de diffusion.

Pour cette U.V.R, je dois également réfléchir à l'achat d'une machine à glace et à sa rentabilité.

Soucieuse d'offrir un service de qualité à ses clients, PATAGRIL doit envisager une réorganisation de ses tournées. Je dois à cet effet rédiger un imprimé pour améliorer le service de livraison et la lettre d'accompagnement.

M. Jacquet souhaite développer le nombre d'UVR et me demande de préparer un questionnaire afin de mieux connaître la clientèle potentielle du quartier de la gare de Lille Europe où il désire développer ses activités.

Enfin, devant le développement rapide de l'entreprise, M. Jacquet s'interroge sur l'opportunité de la franchise et désire que je lui prépare un dossier synthétique sur ce thème.

Dossier 1 - Recrutement du directeur du restaurant

1° Annonce (12 points)

Suggestion : accepter tout autre critère cohérent

Devenez directeur (ou directrice)
du restaurant CROQUE TOUT d'Arras

Entre 22 et 28 ans
de formation supérieure (bac + 2)
avec ou sans expérience

Motivé, dynamique, capable d'animer une équipe,
disposant d'une solide formation en commerce, gestion,
vous exercerez des responsabilités immédiates et évolutives

- * organisation opérationnelle du restaurant
- * encadrement des vendeurs et serveurs
- * développement des ventes
- * optimisation de la rentabilité

Merci d'adresser lettre, CV, et prétentions à
PATAGRIL
Parc des Cytises - Avenue Washington
62000 ARRAS

2° Les différents supports (3 points)

2/7

- Affichage ANPE
- Presse locale et régionale
- Réseaux d'information des écoles

Dossier 2 - L'achat d'une machine à glace

Montant de l'emprunt : $105\ 000 \times 80\ \% = 84\ 000\ \text{F}$

Tableau d'amortissement de l'emprunt

Calcul avec le taux d'intérêt mensuel : ÉQUIVALENT :

$$i_m = (1.09)^{1/12} - 1$$

$$= 0,0072$$

$$= 0.72\%$$

N° de la mensualité	Capital restant dû en début de période c	Intérêts	Remboursement du capital A	Mensualité m	Capital restant dû en fin de période
1	84 000,00	604,80	1 471,20	2076,00	82 528,80
2	82 528,80	594,21	1 481,79	2076,00	81 047,01
3	81 047,01	583,54	1 492,46	2 076,00	79 554,55
4	79 554,55	572,79	1 503,21	2 076,00	<u>78 051,34</u>

$$m = C \times \frac{i}{1 - (1+i)^{-n}}$$

Calculs : - mensualité - mensualité constante

$$m = 84000 \times \frac{0,0072}{1 - (1+0,0072)^{-48}}$$

$$m = 2\ 076.$$

$$\text{- intérêt : } I = 84\ 000 \times 0,0072 = 604,80$$

- remboursement du capital : suite de raison $(1+i)$ soit 1,0072)

$$A_2 = A_1 \times (1,0072)$$

$$= 1\ 471,20 \times 1,0072 = 1\ 481,79$$

2 - Calcul avec le taux d'intérêt mensuel : PROPORTIONNEL

$$i_m = i/12$$

$$= 0,09/12$$

$$= 0,0075$$

$$= 0.75\%$$

N° de la mensualité	Capital restant dû en début de période c	Intérêts	Remboursement du capital A	Mensualité m	Capital restant dû en fin de période
1	84 000,00	630,00	1 460,34	2 090,34	82 539,66
2	82 539,66	619,04	1 471,30	2 090,34	81 068,36
3	81 068,36	608,01	1 482,33	2 090,34	79 586,03
4	79 586,03	596,89	1 493,45	2 090,34	78 092,58

Calcul de la rentabilité d'un investissement

3/7

* Coût de revient d'un litre de glace :

$$50,00/7,1 = 7,04 \text{ F}$$

* Prix de revient d'un cornet de glace :

. produit	7,04/14 =	0,50 F
. cornet	23/100 =	0,23 F
. autres charges		0,30 F

		1,03 F

* Résultat par cornet avant amortissement

. prix de vente = 8 F/1,206 =	6,63 F
. coût de revient	1,03 F

résultat	5,60 F

* Amortissement annuel de la machine

$$105\ 000 * 20 \% = 21\ 000 \text{ F}$$

* Nombre de cornets à vendre pour la période estivale

$$21\ 000/5,60 = 3\ 750 \text{ cornets par période estivale}$$

* Nombre de cornets à vendre par jour

$$3750 \text{ cornets}/100 = 37,5 \text{ cornets. soit } \mathbf{38 \text{ cornets}}$$

Dossier 3 - La tournée des livreurs

La lettre d'envoi du questionnaire

<i>Emetteur</i>	PATAGRIL
<i>Destinataire</i>	Tous les clients
<i>Ville de départ</i>	ARRAS
<i>Date</i>	Jour de l'examen
<i>Objet</i>	Réorganisation des tournées de livraison
<i>PJ</i>	1 imprimé
<i>Nom et qualité du signataire</i>	D. Jacquet - Directeur

Lettre circulaire

Introduction

Énoncer les faits : réorganisation tournées de livraison en vue d'améliorer la qualité du service apporté aux clients

--- n'accepter que des éléments positifs, accorder de l'importance à l'accroche

Développement

- Inviter à remplir l'imprimé
- Attirer l'attention sur l'importance de la qualité des informations fournies
- Indiquer comment transmettre les informations (par courrier ou remise de l'imprimé au chauffeur livreur lors du prochain passage)

Conclusion

- Remercier de la collaboration
- Formule de politesse

1 - Questionnaire

Étude de la clientèle potentielle - Quartier Gare Lille-Europe - Juin 1996

Question 1 : Déjeunez-vous dans un restaurant de type « restauration rapide » ?

- OUI Passer à la question n° 2
 NON Passer à la question n° 7

Question 2 : selon quelle fréquence y déjeunez-vous ?

- presque tous les jours
 2 à 3 fois par semaine
 une fois par mois
 une fois par an

Question 3 : Quel budget consacrez-vous en moyenne pour un repas dans une unité de restauration rapide ?

- moins de 15 F
 de 15 à 30 F
 de 30 à 50 F
 plus de 50 F

Question 4 : Comment jugez-vous l'offre générale de la restauration rapide du quartier ?

- très satisfaisante
 satisfaisante ou assez satisfaisante
 plutôt médiocre
 pas satisfaisante du tout
 sans opinion

Question 5 : Au quotidien, quelle formule de repas vous convient le mieux ?

- sandwich salade
 hamburger plat chaud uniquement
 pizza, quiche ou friand plat chaud et dessert

Question 6 : Avec quelle boisson accompagnez-vous le plus volontiers votre déjeuner ?

- eau vin soda bière

Question 7 : Lorsque vous ne déjeunez pas dans le quartier, où déjeunez-vous ?

- dans un restaurant classique
 au restaurant d'entreprise
 à votre domicile
 au bureau

Identification

Sexe homme femmeTranche d'âge moins de 25 ans entre 25 et 35 ans plus de 35 ansPCS cadre supérieur cadre employé ouvrier étudiant retraité inactif

Motif de la présence dans le quartier

 réside dans le quartier travaille dans les environs est un visiteur occasionnel

2 - Modalités d'administration

6/7

Où ?	dans le quartier ciblé (gare lille Europe)
Quand ?	Jours (du lundi au vendredi, le week-end)
	Horaires de 11 h 30 à 14 h 30 de 16 h 30 à 22 h 00
Comment ?	interview dans la rue, style « micro-trottoir »
Combien ?	Taille de l'échantillon : environ 100 personnes

Dossier 5 - La franchise, pourquoi pas ?

Admettre toute présentation synthétique (tableau, schéma, liste, énumération...)

Contenu

1° Définition

La franchise est une forme de commerce qui lie franchiseur et franchisé. Le franchiseur, titulaire d'une marque, d'une enseigne ou d'un savoir-faire les concède à un commerçant indépendant, le franchise, afin de lui permettre de rallier la clientèle.

2° Avantages pour le franchiseur

a) au niveau du personnel

- recrutement efficace
- personnel dynamique et motivé

b) au niveau commercial

- développement de la réputation, de l'identité, de l'image de marque donc de la notoriété de l'entreprise
- évolution positive du réseau due au dynamisme des franchisés et à la satisfaction de la clientèle
- obligation d'approvisionnement des franchisés
- implantation nationale plus rapide

c) au niveau financier

- réception de royalties : droit(s) d'entrée et redevance proportionnelle au CA
- allègement de l'investissement
- accroissement du chiffre d'affaires et des bénéfices

d) au niveau juridique

- conditions du contrat favorables au franchiseur (durée du contrat, conditions de résiliation, clause de non concurrence)

3° Obligations du franchiseur

a) transparence

- informer (cf loi Doubin)
 - . sur l'entreprise, ses résultats et la marque.
 - . sur le réseau
 - . sur le marché
 - . sur le contrat

- respecter le code de déontologie de la franchise

b) concession des droits de propriété industrielle (nom commercial, enseigne et marque) et de promotion de la marque

c) transmission d'un savoir-faire ou d'une expérience

d) innovation : faire de la recherche, contrôler le réseau

e) assistance technique et commerciale aussi bien lors de l'ouverture du magasin qu'en cours de contrat (aménagement type, formation du personnel, campagnes publicitaires).

Suggestion (ou avis) de l'assistant :

- obligations peu importantes par rapport aux avantages

- nécessité de mettre en place une logistique permettant de créer un réseau (formation, conseil, études de marché, moyens, etc...).

CONCLUSION

Les différents dossiers a étudier traduisent la diversité des tâches que me confie le responsable de l'entreprise. Cette diversité évite toute monotonie dans mon travail. Je suis amené (e) à constituer et à gérer des dossiers, à formuler des conseils argumentés. Je dois aussi me tenir informé (e) de l'évolution de l'entreprise. Mon travail est rythmé par la vie de l'entreprise. La fonction d'assistance me permet de suivre l'évolution et les impératifs de l'entreprise. Les différents travaux confiés par M. Jacquet m'ont permis de mobiliser mes connaissances administratives, comptables et commerciales. J'ai également fait appel à mes connaissances juridiques. Cette étude de cas met en valeur la polyvalence de ma fonction d'assistant de gestion.