

Parcours : Vente et commerce

Module : Activités liées à la marchandise – niveau B1 - **Unité 2/8**

UNITÉ 2 – LA COMMANDE

Objectif d'apprentissage : gérer la commande et ses aléas

Compétences développées :

- Décrire un retard de livraison, des produits défectueux/dégâts sous forme de liste avec tirets
- Comprendre les offres reçues et y répondre de manière professionnelle
- Rédiger une commande écrite de produits avec un contenu cohérent et les termes appropriés / Formuler correctement la demande.

Vocabulaire technique : Fournisseur • Garantie • Délai (date) de livraison • Prix conseillé • Bien • Service • Conditions générales de vente • Commande •

Point(s) de grammaire traité(s) : Le passé composé

Point(s) Professionnel(s) : Devis • Bon de commande • Formule de politesse

Temps: 45 mn



Description du contenu de la situation professionnelle :

Nous sommes le lundi 2 février 20NN. Vous êtes vendeur dans le magasin de jardinage AUVERT. Vous avez commandé 50 salons de jardin en prévision du printemps. Ces salons de jardin devaient arriver début mars.

Votre fournisseur vous alerte. Les produits importés des USA ne pourront être livrés qu'à partir du mois de mai.

Vous devez commander un autre produit similaire chez un autre fournisseur en attendant de recevoir les salons de jardin.

Vous regardez les propositions commerciales sur le catalogue des salons de jardin d'un fournisseur local CANAP', vous souhaitez passer commande pour être livré début mars.

Vous : Magasin AUVERT, bonjour.

Votre fournisseur : Bonjour, je suis votre fournisseur de salon de jardin américain et j'ai une mauvaise nouvelle. Nous avons eu un souci à l'usine.

Vous : Rien de grave j'espère.

Votre fournisseur : Un souci qui fait qu'on va avoir un retard pour la livraison de vos salons de jardin.

Vous : Un retard de combien de temps ?

Votre fournisseur : Nous devons vous livrer début mars, on ne pourra pas vous livrer avant le mois de mai.

Vous : Je vais en informer mon responsable, je vous remercie de m'avoir prévenu.

Point professionnel :

Proposition commerciale : document qui propose un échange commercial: catalogue , devis...



228 € Hors Taxe
 Prix de vente conseillé : 429 €

Salon de jardin 4 places Green Arabesque (réf :GA123)
 Composé d'une table de 60 cm de diamètre et 4 fauteuils
 Couleur : Vert
 Matière du plateau : Verre
 Matière salon : Résine
 Matière coussin : Polyester
 Garantie 2 ans
 Délai de livraison : 6 semaines



583 € Hors Taxe
 Prix de vente conseillé : 1 099 €

Salon de jardin 8 places White Cube (réf : WC456)
 Composé d'une table de 120 cm de côté et 8 fauteuils
 Couleur : Blanc
 Matière du plateau : Verre
 Matière salon : Résine
 Garantie 2 ans
 Délai de livraison : 3 semaines



178 € Hors Taxe
 Prix de vente conseillé : 370 €

Canapé de jardin 3 places Brown Sun (réf BS789)
 Couleur : Marron
 Matière salon : Résine
 Matière coussin : Polyester
 Garantie 2 ans
 Délai de livraison : 2 semaines

Modalité de paiement : 30 jours.

PARTIE 2.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

EXERCICE 2.1.1 – PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION. EN LIGNE

Importé • Local(e) • Similaire • Fournisseur • Commander •

Personne ou entreprise qui vend les produits aux magasins :

Acheter en avance et recevoir ensuite :

Apporté d'un pays étranger :

Proche, à côté :

Ressemblant, un peu pareil :

EXERCICE 2.1.2 – COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

La matière d'un produit est :

- Le fait qu'il soit dur ou mou.
- En quoi il est fabriqué.
- Comme à l'école, les maths, l'histoire.

Sur ce catalogue pour commerçant, le délai de livraison est:

- Le temps maximal pendant lequel je dois garder le produit en magasin.
- Le temps que va attendre le client du magasin pour recevoir le produit.
- Le temps que je vais attendre avant de recevoir le produit.

La garantie de 2 ans signifie :

- Que le fabricant échangera le produit pendant 2 ans si on veut.
- Qu'il n'y aura pas de problème pendant 2 ans.
- Que le fabricant échangera le produit pendant 2 ans en cas de problème.

Par quel mot peut-on remplacer « à partir de » cette date ?

- À peu près.
- Avant.
- Pas avant.

Votre fournisseur « vous alerte » signifie :

- Qu'il vous dispute.
- Qu'il fait sonner une alarme.
- Qu'il vous prévient.

EXERCICE 2.1.3 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

Les salons de jardin américains seront là à temps.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas besoin de faire de commande.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le prix de vente conseillé est le prix pour les clients.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je suis obligé d'acheter un exemplaire de chaque produit.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le prix noté hors taxes et le prix pour le magasin.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le diamètre et la longueur du tour d'un rond.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Une table de 120 cm de côté est carrée.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>

PARTIE 2.2 ACTIVITÉS DE PRODUCTION

EN CLASSE 1 - CHOISISSEZ LE PRODUIT À COMMANDER ET EXPLIQUEZ VOTRE CHOIX.

Point professionnel : Vocabulaire du bon de commande

Le bon de commande: c'est un document officiel que l'acheteur remet au vendeur qui indique le type de produit, la quantité et le prix de chaque article ou service commandé.

La **désignation** et le nom du produit.

Le **prix unitaire** est le prix d'un seul article.

Le total (dernière colonne) est le prix total du nombre d'articles commandés.

Le **total** (dernière ligne) est le prix total de l'ensemble des articles commandés.

BON DE COMMANDE

AUVERT Jardinerie
 4, rue de la Paix
 26 000 Valence
 04.75.75.75.75

Coordonnées du magasin qui commande

Coordonnées du fournisseur

CANAP'
 22, rue de la tolérance
 26 000 Valence
 04.75.76.77.78

Date du jour de commande

Bon de commande N° 432
 Date : le :
 Modalité de paiement : 30 jours

Délai de paiement après la livraison

RÉFÉRENCE	DÉSIGNATION	PRIX UNITAIRE Hors Taxe en €	QUANTITÉ	TOTAL Hors taxe en €
EX111	Coussin noir	10	5	50
TOTAL HT €				

EXERCICE 2.2.2 – COMPLÉTER LE BON DE COMMANDE. EN LIGNE



Salon de jardin 8 places White Cube (réf : WC456)
 Composé d'une table de 120 cm de côté et 8 fauteuils
 Couleur : Blanc
 Matière du plateau : Verre
 Matière salon : Résine
 Garantie 2 ans
 Délai de livraison : 3 semaines

583 € Hors Taxe
 Prix de vente conseillé : 1 099 €

COMPLÉTER LE BON DE COMMANDE AVEC 20 SALONS DE JARDIN WC456

BON DE COMMANDE				
AUVERT Jardinerie 4, rue de la Paix 26 000 Valence 04.75.75.75		CANAP' 22, rue de la tolérance 26 000 Valence 04.75.76.77.78		
Bon de commande N° 432				
Date : le <input style="width: 100px;" type="text"/>				
Modalité de paiement : 30 jours				
REFERENCE	DÉSIGNATION	PRIX UNITAIRE Hors taxes en €	QUANTITÉ	TOTAL Hors taxes en €
EX111	Coussin noir	10	5	50
TOTAL HT €				

EXERCICE 2.2.3 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

BON DE COMMANDE				
AUVERT Jardinerie 4, rue de la Paix 26 000 Valence 04.75.75.75.75		CANAP' 22, rue de la tolérance 26 000 Valence 04.75.76.77.78		
Bon de commande N° 432				
Date : le 02/02/NN				
Modalité de paiement : 30 jours				
REFERENCE	DÉSIGNATION	PRIX UNITAIRE Hors taxes en €	QUANTITÉ	TOTAL Hors taxes en €
EX111	Coussin noir	10	5	50
WC456	Salon de jardin white Cube	583	20	11 660
TOTAL HT €				11 710

- La date indiquée est la date de livraison prévue. Vrai Faux
- AUVERT est le nom de celui qui commande. Vrai Faux
- Le salon de jardin coûte 20 €.Vrai Faux
- Le bon de commande porte le numéro 432. Vrai Faux
- Je paie ma commande 30 jours après la livraison. Vrai Faux
- La facture est de 11 660 € hors taxes au total. Vrai Faux
- La désignation et le nom du produit. Vrai Faux

Point grammaire – Les verbes utilisés au passé composé

Commander

J'ai commandé
Tu as commandé
Il / Elle / On a commandé
Nous avons commandé
Vous avez commandé
Ils/ Elles ont commandé

Recevoir

J'ai reçu
Tu as reçu
Il/Elle/On a reçu
Nous avons reçu
Vous avez reçu
Ils/Elles ont reçu

Ne pas recevoir

Je n'ai pas reçu
Tu n'as pas reçu
Il/Elle/On n'a pas reçu
Nous n'avons pas reçu
Vous n'avez pas reçu
Ils/Elles n'ont pas reçu

ACTIVITÉS D'INTERACTION

EXERCICE 2.3.1 – METTRE DANS L'ORDRE CHRONOLOGIQUE. EN LIGNE

Déplacer les textes dans le emplacements qui leur correspondent :

Recevoir les produits • Émettre des réserves en cas de problème • Passer la commande •
 Demander un devis • Contrôler la livraison • Choisir un fournisseur •

ÉTAPE 1.

ÉTAPE 2.

ÉTAPE 3.

ÉTAPE 4.

ÉTAPE 5.

ÉTAPE 6.

EN CLASSE 2 – PRÉVENEZ VOTRE CHEF DU RETARD DE LIVRAISON ET PROPOSEZ UNE SOLUTION

EN CLASSE 3 – DEMANDER UN DEVIS PAR MAIL POUR LES 20 SALONS DE JARDIN

Point professionnel :

Un devis est un document que fait le fournisseur qui indique le prix du bien ou du service ainsi que les conditions générales de vente de la proposition commerciale point ce document est remis au futur client.

Bien : chose matérielle, produit.

Service : chose non matérielle

Exemple : réparation de quelque chose

Conditions générales de vente : obligatoirement écrites, ce sont les règles qui s'appliquent à la vente.

Point professionnel : Les formules de politesse dans un mail professionnel.

Il existe différentes formules de politesse de fin de courrier ou de mail en fonction de la relation que l'on a avec la personne à qui l'on écrit.

On peut utiliser :

Pour une personne que l'on ne connaît pas beaucoup :

- Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations
- Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes sincères salutations

Pour une personne que l'on connaît un peu :

- Cordialement
- En vous souhaitant une bonne journée

Pour un(e) ami(e) :

- Je te souhaite une bonne journée
- Bisou, bisou 😊

Vous devez faire un mail au fournisseur CANAP' pour lui demander un devis.

De : acheteur@auvert.fr

À : vendeur@canap.fr

Date : 02/02/AA

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

EN CLASSE 4 - EXPLIQUER COMMENT REMPLIR LE BON DE COMMANDE

Un stagiaire vient d'arriver, vous devez lui expliquer comment remplir un bon de commande.

PARTIE 2.4 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

EXERCICE 2.4.1 – CHOISIR LA BONNE RÉPONSE – EN LIGNE

Pour une personne que je connais un peu :

Bisou, bisou

Je vous prie de recevoir,
Madame, Monsieur, mes
sincères salutations

Pour une personne que je ne connais pas :

En vous souhaitant une
bonne journée

Veuillez agréer, Madame,
Monsieur, mes sincères
salutations

Pour un ami :

Je te souhaite une bonne
journée

Cordialement

EXERCICE 2.4.2 – COMPLÉTER – EN LIGNE

conseillé • fournisseur • devis • conditions générales de vente • livraison • garantie •

Avant de passer commande, j'ai demandé un [] à mon [] afin de connaître les []. J'ai voulu connaître la durée de la [], le délai de [] ainsi que le prix de vente [] pour les salons de jardin.

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

EN CLASSE 5 – TROUVER DES EXEMPLES DE CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE. EN GROUPE.

À l'aide d'une recherche Internet, donnez 3 exemples de conditions générales de vente.

EN CLASSE 6 – LIRE OU ÉCOUTER LE DIALOGUE ET RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTES QUESTIONS.

Moi : Bonjour Chef, *j'ai reçu* un appel de notre fournisseur américain, il nous alerte d'un retard de livraison suite à un problème dans leur usine.

Le chef : Bonjour, tu *as reçu* l'appel ce matin ?

Moi : Oui, juste à l'instant.

Le chef : *On a commandé* combien de salon de jardin déjà ?

Moi : Cinquante.

Le chef : À quelle date on va les recevoir ?

Moi : À partir du mois de mai, *j'ai pensé* qu'on pourrait en commander d'autres pour pouvoir vendre en attendant de les recevoir.

Le chef : Bonne idée, commandes-en 20 pour l'instant, je te laisse regarder le catalogue de CANAP' que *j'ai reçu* la semaine dernière et passer la commande.

Qui a reçu l'appel téléphonique du fournisseur ?

Qu'avez-vous proposé comme solution ?

Combien de salons de jardin vous devez commander chez CANAP' ?

Qui doit faire la commande ?

Votre chef vous fait-il confiance ?

PARTIE 1.5 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

A/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION /4

Fournisseur • Similaire • Importé • Commander •

Ressemblant, un peu pareil :

Acheter en avance et recevoir ensuite :

Personne ou entreprise qui vend les produits aux magasins :

Apporté d'un pays étranger :

B/ VRAI OU FAUX ? /4

- Je n'ai pas besoin de faire de commande. Vrai Faux
- Le prix conseillé est le prix pour les clients. Vrai Faux
- Le diamètre et la longueur du tour d'un rond. Vrai Faux
- Le prix noté hors taxes et le prix pour le magasin. Vrai Faux

C/ VRAI OU FAUX ? /4

BON DE COMMANDE				
AUVERT Jardinerie 4, rue de la Paix 26 000 Valence 04.75.75.75			CANAP' 22, rue de la tolérance 26 000 Valence 04.75.76.77.78	
Bon de commande N° 432				
Date : le 02/02/NN				
Modalité de paiement : 30 jours				
REFERENCE	DÉSIGNATION	PRIX UNITAIRE Hors taxes en €	QUANTITÉ	TOTAL Hors taxes en €
EX111	Coussin noir	10	5	50
WC456	Salon de jardin white Cube	583	20	11 660
TOTAL HT €				11 710

- La date indiquée est la date de livraison prévue. Vrai Faux
- AUVERT est le nom de celui qui commande. Vrai Faux
- Je paie ma commande 30 jours après la livraison. Vrai Faux
- La désignation et le nom du produit. Vrai Faux

D/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE /4

Cordialement :

- Pour un ami.
- Pour une personne que je connais un peu.
- Pour une personne que je ne connais pas.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations :

- Pour un ami.
- Pour une personne que je connais un peu.
- Pour une personne que je ne connais pas.

Je te souhaite une bonne journée :

- Pour un(e) ami(e).
- Pour une personne que je connais un peu.
- Pour une personne que je ne connais pas.

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes sincères salutations :

- Pour un ami.
- Pour une personne que je connais un peu.
- Pour une personne que je ne connais pas.

E/ COMPLÉTER /4

fournisseur • garantie • devis • conditions générales de vente •

Avant de passer commande, j'ai demandé un [] à mon [] afin de connaître les []. J'ai voulu connaître la durée de la [], le délai de livraison ainsi que le prix de vente conseillé pour les salons de jardin.

ÉVALUATION EN CLASSE

Nous sommes le lundi 2 février 20NN. Vous travaillez dans le magasin de jardinage AUVERT. Vous avez commandé 50 salons de jardins en prévision du printemps. Ces salons de jardins devaient arriver début mars.

Votre fournisseur vous alerte. Les produits importés des USA ne pourront être livrés qu'à partir du mois de mai.

Vous devez commander un autre produit similaire chez un autre fournisseur en attendant de recevoir les salons de jardins.

Vous regardez les propositions commerciales sur le catalogue des salons de jardins d'un fournisseur local CANAP', vous souhaitez être livré début mars et passez commande.



228 € Hors Taxe

Prix de vente conseillé : 429 €

Salon de jardin 4 places Green Arabesque (réf :GA123)

Composé d'une table de 60 cm de diamètre et 4 fauteuils

Couleur : Vert

Matière du plateau : Verre

Matière salon : Résine

Matière coussin : Polyester

Garantie 2 ans

Délai de livraison : 6 semaines



583 € Hors Taxe

Prix de vente conseillé : 1 099 €

Salon de jardin 8 places White Cube (réf : WC456)

Composé d'une table de 120 cm de côté et 8 fauteuils

Couleur : Blanc

Matière du plateau : Verre

Matière salon : Résine

Garantie 2 ans

Délai de livraison : 4 semaines



178 € Hors Taxe

Prix de vente conseillé : 370 €

Canapé de jardin 3 places Brown Sun (réf BS789)

Couleur : Marron

Matière salon : Résine

Matière coussin : Polyester

Garantie 2 ans

Délai de livraison : 2 semaines

Modalité de paiement : 30 jours.

A/ CHOISISSEZ LE PRODUIT À COMMANDER ET EXPLIQUEZ VOTRE CHOIX /4

B/ ÉCRIVEZ À VOTRE CHEF POUR LE PRÉVENIR DU RETARD ET PROPOSEZ UNE SOLUTION /4

C/ DEMANDER UN DEVIS PAR MAIL POUR LES 20 SALONS DE JARDIN

/4

De : acheteur@auvert.fr

À : vendeur@canap.fr

Date : 02/02/AA

D/ LIRE OU ÉCOUTER LE DIALOGUE ET RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTES QUESTIONS

/4

Moi : Bonjour Chef, *j'ai reçu* un appel de notre fournisseur américain, il nous alerte d'un retard de livraison suite à un problème dans leur usine.

Le chef : Bonjour, tu *as reçu* l'appel ce matin ?

Moi : Oui, juste à l'instant.

Le chef : *On a commandé* combien de salon de jardin déjà ?

Moi : Cinquante.

Le chef : À quelle date on va les recevoir ?

Moi : À partir du mois de mai, *j'ai pensé* qu'on pourrait en commander d'autres pour pouvoir vendre en attendant de les recevoir.

Le chef : Bonne idée, commandes-en 20 pour l'instant, je te laisse regarder le catalogue de CANAP' que *j'ai reçu* la semaine dernière et passer la commande.

Qui a reçu l'appel téléphonique du fournisseur ?

Qu'avez-vous proposé comme solution ?

Qui doit faire la commande ?

Votre chef vous fait-il confiance ?

E/ COCHER LA BONNE RÉPONSE /4

Sur ce catalogue pour commerçant, le délai de livraison est:

- le temps que va attendre le client pour recevoir le produit.
- le temps que je vais attendre avant de recevoir le produit.
- le temps maximal que je dois garder le produit en magasin.

La garantie de 2 ans signifie :

- Que le fabricant échangera le produit pendant 2 ans si on veut.
- Qu'il n'y aura pas de problème pendant 2 ans.
- Que le fabricant échangera le produit pendant 2 ans en cas de problème.

Par quel mot peut-on remplacer « à partir de » cette date ?

- À peu près.
- Avant.
- Pas avant.

Votre fournisseur « vous alerte » signifie :

- Qu'il vous dispute.
- Qu'il fait sonner une alarme.
- Qu'il vous prévient.