

Parcours : Vente et commerce

Module : Activités liées à la marchandise – niveau B1 - **Unité 3/8 (Avec corrigés)**

UNITÉ 3 – RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE

Objectif d'apprentissage : Vérifier la conformité d'une livraison

Compétences développées :

- Concernant la marchandise réceptionnée, lire et comprendre les informations visibles sur les étiquettes, documents de fret ou bon de livraison (adresse, nombre de colis...).
- Enregistrer la marchandise réceptionnée, cocher la case appropriée sur le livret de reçu, ou le compléter de manière claire sous forme de liste.
- Communiquer avec précision sur les défauts observés sur la marchandise reçue.
- dans un mail formel destiné aux fournisseurs ou fabricants, transmettre des informations concernant un produit. S'exprimer dans un langage grammatical correct.

Vocabulaire technique : Bon de livraison • Qualitatif • Quantitatif • Émettre des réserves • DLC •

Point(s) de grammaire traité(s) : Le présent simple

Point(s) Professionnel(s) : • Bon de livraison • Chaîne du froid

Temps: 45 mn



Description du contenu de la situation professionnelle :

Nous sommes le 16/04/NN. Vous travaillez dans une grande surface : TOUPOURVOUS au rayon volaille. Il est 6h du matin, le livreur est arrivé et vous devez réceptionner la commande faite la semaine dernière de plusieurs produits. Vous devez faire les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la livraison (Contrôles de conformité).

Vous : Bonjour, vous venez livrer notre volaille ?

Le livreur : Oui, j'ai plusieurs choses pour vous, je mets les cartons près de la chambre froide comme d'habitude ?

Vous : S'il vous plaît, comme ça je vais faire les contrôles rapidement. Vous me donnez le BL s'il vous plaît ?

Le livreur : Tenez, le voilà. Je vous laisse vérifier le nombre et l'état des colis avant que je parte, j'ai beaucoup de livraisons aujourd'hui.

Vous : C'est bon, j'ai vérifié, vous pouvez y aller, à bientôt.

Le livreur : Ok, merci, à bientôt.

Voici le bon de livraison :

BON DE LIVRAISON N° 6437

SARL COT COT CODEC

Montant du capital social : 30 000 €

RCS POULEVILLE 543 678 123

78, route des volailles

26 430 POULEVILLE

TOUPOURVOUS

26, rue de l'espoir

26 820 CHÂTEAU SUR ESPOIR

Commande n° 753 du 12/04/NN

RÉF	DÉSIGNATION	QUANTITÉS COMMANDÉES	QUANTITÉS LIVRÉES	NOMBRE DE COLIS	OBSERVATIONS ET RÉSERVES DU CLIENT
123ABC	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
456ABC	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
789ABC	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36	36	3	
963DEF	Lot de 2 Blancs de Poulet	48	36	3	
852DEF	Lot de 4 blancs de poulet	24	24	2	

Nombre de colis à livrer : 13

Nombre total de colis livrés : 12

Reçu le :

Signature du client :

Livré le : 16/04/NN à 6h

Signature du transporteur :

Réserves éventuelles :

Point professionnel : Vocabulaire

Lorsque l'on reçoit une livraison, il doit y avoir un **bon de livraison (BL)** qui accompagne les produits. Le bon de livraison (BL) est un document fait par le fournisseur, qui note toutes les informations de la livraison et qui permet de faire les contrôles de conformité : quantitatif et qualitatif.

En cas de souci sur le nombre ou l'état des colis, on le note sur le BL, on appelle ça « émettre des réserves ».

En cas de souci sur ce qu'il y a dans un carton, on le signale au fournisseur.

Conformité : Accord, égalité.

Contrôle quantitatif : Vérification du nombre de colis par rapport à ce qui est écrit sur le BL, de leur état et que le magasin est bien le destinataire. Ce contrôle se fait en présence du livreur.

Destinataire : Celui qui doit recevoir.

Contrôle qualitatif : Vérification que les produits sont les produits indiqués sur le BL et en bon état. Ce contrôle se fait quand le livreur est parti.

Attention produit frais : Il faut vérifier que la température du camion soit la bonne et que la date limite de consommation (DLC) ne soit pas dépassée.

DLC = Date limite de consommation : date à partir de laquelle le produit ne peut plus être consommé.

PARTIE 3.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

EXERCICE 3.1.1 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

La commande a été passée le 16 avril.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Le bon de livraison est fait par le magasin.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Le nombre de colis est conforme.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Le nombre de produits est conforme.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
C'est COT COT CODEC qui livre.	Vrai	<input checked="" type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
C'est TOUPOURVOUS qui livre.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>

EXERCICE 3.1.2 – COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

Qu'est-ce que la date limite de consommation (DLC) ? La date à partir de laquelle le produit ne peut plus :

- être jeté.
- être mangé.
- être fabriqué.

Le contrôle qualitatif est le fait de vérifier si le produit :

- est en bonne quantité.
- est en bon état.
- est joli.

Le contrôle quantitatif est le fait de vérifier si le produit :

- est en bonne quantité.
- est en bon état.
- est bien dans le magasin.

Que veut dire « conforme » ?

- correct, juste.
- faux, avec une erreur.
- approximatif, à peu près.

Le destinataire est celui qui :

- livre les marchandises.
- envoie les marchandises.
- reçoit les marchandises.

EXERCICE 3.1.3 – PLACER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

Contrôle quantitatif • Lot • Émettre des réserves • Bon de livraison • Contrôle qualitatif •

Document donné par le fournisseur :

Vérification du nombre de cartons et produits :

Vérification de l'état des produits :

Signaler un problème :

Paquet, bloc :

Corrigé :

- Document donné par le fournisseur : Bon de livraison ✓
- Vérification du nombre de cartons et produits : Contrôle quantitatif ✓
- Vérification de l'état des produits : Contrôle qualitatif ✓
- Signaler un problème : Émettre des réserves ✓
- Paquet, bloc : Lot ✓

PARTIE 3.2 ACTIVITÉS DE PRODUCTION

EXERCICE 3.2.1 – COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS. EN LIGNE

- contrôles
- destinataire
- produits
- quantité
-

Lors de la livraison, il est important de faire les quantitatifs et qualitatifs. La première chose est de vérifier que l'on est bien le , ensuite on compte le nombre de colis pour le comparer à ce qui est écrit sur le bon de livraison, et enfin on vérifie que les sont les bons et en bonne dans chaque carton.

Corrigé :

Lors de la livraison, il est important de faire les contrôles ✓ quantitatifs et qualitatifs. La première chose est de vérifier que l'on est bien le destinataire ✓, ensuite on compte le nombre de colis pour le comparer à ce qui est écrit sur le bon de livraison, et enfin on vérifie que les produits ✓ sont les bons et en bonne quantité ✓ dans chaque carton.

Point grammaire – Les verbes utilisés au présent simple

Réceptionner (recevoir)	Contrôler (vérifier)
<i>Je réceptionne</i>	<i>Je contrôle</i>
<i>Tu réceptionnes</i>	<i>Tu contrôles</i>
<i>Il / Elle / On réceptionne</i>	<i>Il/Elle/On contrôle</i>
<i>Nous réceptionnons</i>	<i>Nous contrôlons</i>
<i>Vous réceptionnez</i>	<i>Vous contrôlez</i>
<i>Ils/ Elles réceptionnent</i>	<i>Ils/Elles contrôlent</i>

EXERCICE 3.2.2 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

BON DE LIVRAISON N° 6437

SARL COT COT CODEC

Montant du capital social : 30 000 €

RCS POULEVILLE 543 678 123

78, route des volailles

26 430 POULEVILLE

TOUPOURVOUS

26, rue de l'espoir

26 820 CHÂTEAU SUR ESPOIR

Commande n° 753 du 12/04/NN

RÉF	DÉSIGNATION	QUANTITÉS COMMANDÉES	QUANTITÉS LIVRÉES	NOMBRE DE COLIS	OBSERVATIONS ET RÉSERVES DU CLIENT
123ABC	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
456ABC	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
789ABC	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36	36	3	
963DEF	Lot de 2 Blancs de Poulet	48	36	3	
852DEF	Lot de 4 blancs de poulet	24	24	2	

Nombre de colis à livrer : 13

Nombre total de colis livrés : 12

Reçu le :

Signature du client :

Livré le : 16/04/NN à 6h

Signature du transporteur :

Réserves éventuelles :

- La partie verte est le destinataire. Vrai Faux
- La partie grise est le nombre de colis. Vrai Faux
- La désignation est le nom du produit Vrai Faux
- La partie bleue doit être remplie par le livreur. Vrai Faux
- Le livreur et le transporteur sont la même personne. Vrai Faux
- Les réserves sont les produits que l'on range en réserve. Vrai Faux
- La signature du client est obligatoire. Vrai Faux

EXERCICE 3.2.3 – NOTER LA QUANTITÉ REÇUE. EN LIGNE

Vous devez enregistrer les quantités reçues dans le logiciel du magasin.

RÉFÉRENCE FOURNISSEUR	RÉFÉRENCE MAGASIN	DÉSIGNATION	QUANTITÉ REÇUE
456ABC	3 147653	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	
963DEF	3 538639	Lot de 2 Blancs de Poulet	
852DEF	3 543987	Lot de 4 blancs de poulet	
123ABC	3 012345	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	
789ABC	3 874362	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	

48

36

24

Corrigé :

RÉFÉRENCE FOURNISSEUR	RÉFÉRENCE MAGASIN	DÉSIGNATION	QUANTITÉ REÇUE
456ABC	3 147653	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48 ✓
963DEF	3 538639	Lot de 2 Blancs de Poulet	36 ✓
852DEF	3 543987	Lot de 4 blancs de poulet	24 ✓
123ABC	3 012345	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48 ✓
789ABC	3 874362	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36 ✓

ACTIVITÉS D'INTERACTION

EN CLASSE 1- EXPLIQUER LES ERREURS DE LIVRAISON

* Note au formateur : Exercice qui peut se faire à l'écrit ou à l'oral

Réponse possible :

Le nombre de colis n'est pas conforme, on attendait 13 colis, on n'en a reçu que 12. Il manque 1 carton de 12 lots de Blancs de poulet référence fournisseur 963DEF.

EN CLASSE 2 – RÉPONDRE À L'ORAL

- Avez-vous déjà réceptionné des colis ? (peut avoir été fait à titre personnel)
- Qu'avez-vous eu besoin de signer lors de la réception d'un colis ?
- Avez-vous eu des problèmes lors d'une réception de commande ? Si oui, lequel et qu'avez-vous fait ?

EN CLASSE 3 – DE QUI VIENT L'ERREUR ? QUE POUVIEZ-VOUS FAIRE ? TRAVAIL EN GROUPE

* Note au formateur : Exercice qui peut se faire à l'écrit ou à l'oral

Vous avez commandé sur internet pour votre maison un petit meuble de salle de bain. Le jour prévu de la livraison, le livreur arrive avec un colis. Vous signez le bon de livraison, le livreur repart. Vous ouvrez votre colis et découvrez une chaise rose.

Bon de commande reçu par mail	Bon de livraison présent dans le colis	Étiquette sur le colis
Votre nom et prénom	Nom et prénom de votre voisine (celle qui adore le rose)	Nom et prénom de votre voisine (celle qui adore le rose)
Votre adresse	Votre adresse	Votre adresse
Produit : Meuble de salle de bain CESTBEAU	Produit : Chaise Confort Rose	
Prix 89 €	Prix 54 €	

Réponse possible :

Il y a eu une erreur de destinataire, le livreur s'est trompé.

Il aurait fallu vérifier que vous étiez bien le destinataire avant de prendre le colis et de signer le bon de livraison.

Il faut maintenant contacter le service client pour voir ce qu'il faut faire.

PARTIE 3.3 ACTIVITÉS DE MÉDIATION

EXERCICE 3.3.1 – REMETTRE DANS L'ORDRE LES ACTIONS DE RÉCEPTION. EN LIGNE

Déplacer les textes dans le emplacements qui leur correspondent :

- Émettre des réserves si nécessaire
- Signaler les écarts éventuels à son responsable
- Dire bonjour au livreur
- Dire au revoir au livreur
- Vérifier le nombre de colis inscrit sur le bon de livraison
- Vérifier la référence et la quantité de chaque article dans chaque carton
- Vérifier sur chaque colis qu'on est le bon destinataire
- Compter les colis et vérifier leur état

ÉTAPE 1.

ÉTAPE 2.

ÉTAPE 3.

ÉTAPE 4.

ÉTAPE 5.

ÉTAPE 6.

ÉTAPE 7.

ÉTAPE 8.

Corrigé :

ÉTAPE 1. DIRE BONJOUR AU LIVREUR

ÉTAPE 2. VÉRIFIER SUR CHAQUE COLIS QU'ON EST LE BON DESTINATAIRE

ÉTAPE 3. COMPTER LES COLIS ET VÉRIFIER LEUR ÉTAT

ÉTAPE 4. VÉRIFIER LE NOMBRE DE COLIS INSCRITS SUR LE BON DE LIVRAISON

ÉTAPE 5. ÉMETTRE DES RÉSERVES SI NÉCESSAIRE

ÉTAPE 6. DIRE AU REVOIR AU LIVREUR

ÉTAPE 7. VÉRIFIER LA RÉFÉRENCE ET LA QUANTITÉ DE CHAQUE ARTICLE DANS CHAQUE CARTON

ÉTAPE 8. SIGNALER LES ÉCARTS ÉVENTUELS À SON RESPONSABLE

PARTIE 3.4 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

Point professionnel : La chaîne du froid

La **chaîne du froid** est l'ensemble des actions pour garder toujours les aliments à la bonne température, de la fabrication à la consommation.

En magasin, cela veut dire qu'il faut vérifier la température du camion du livreur, apporter rapidement les produits en rayon ou en réserve qui ont la bonne température.

Poissons, viandes cuites,	Entre 0°C et 4°C
Viandes et poissons crus, fromage découpé	4°C Maximum
Produits laitiers, beurre...	Entre 6°C et 8°C
Glaces, sorbets...	- 18°C

EXERCICE 3.4.1 – METTRE LES PRODUITS À LA BONNE TEMPÉRATURE – EN LIGNE

Lot de deux blancs de poulet :		Entre 0 et 4°
Beurre :		4° Maximum
Poisson surgelé :		Entre 6° et 8°
Poulet cuit :		- 18°
Crème fraîche :		
Yaourts :		

Corrigé :

Lot de deux blancs de poulet :	4° Maximum	+1
Beurre :	Entre 6° et 8°	+1
Poisson surgelé :	- 18°	+1
Poulet cuit :	Entre 0 et 4°	+1
Crème fraîche :	Entre 6° et 8°	+1
Yaourts :	Entre 6° et 8°	+1

EXERCICE 3.4.2 – CLASSER LES MOTS DANS LE TABLEAU. EN LIGNE

<i>Adjectifs pour décrire une personne</i>	<i>Verbes utiles pour gérer une commande</i>	<i>Formules de politesse</i>

Réceptionner Je vous en prie Rigoureuse

Attentive Contrôler

Corrigé :

<i>Adjectifs pour décrire une personne</i>	<i>Verbes utiles pour gérer une commande</i>	<i>Formules de politesse</i>
Rigoureuse ⁺¹ ✓	Réceptionner ⁺¹ ✓	Je vous en prie ⁺¹ ✓
Attentive ⁺¹ ✓	Contrôler ⁺¹ ✓	

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

EN CLASSE 4 – ACCEPTER OU REFUSER LE PRODUIT

BON DE LIVRAISON N° 6437

SARL COT COT CODEC

Montant du capital social : 30 000 €

RCS POULEVILLE 543 678 123

78, route des volailles

26 430 POULEVILLE

ESPOIR

TOUPOURVOUS

26, rue de l'espoir

26 820 CHÂTEAU SUR

Commande n° 753 du 12/04/NN

RÉF	DÉSIGNATION	QUANTITÉS COMMANDÉES	QUANTITÉS LIVRÉES	NOMBRE DE COLIS	OBSERVATIONS ET RÉSERVES DU CLIENT
123ABC	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
456ABC	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
789ABC	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36	36	3	
963DEF	Lot de 2 Blancs de Poulet	48	36	3	
852DEF	Lot de 4 blancs de poulet	24	24	2	

Nombre de colis à livrer : 13

Nombre total de colis livrés : 12

Reçu le :

Livré le : 16/04/NN à 6h

Signature du client :

Signature du transporteur :

Réserves éventuelles :

Vous vérifiez les Dates limites de consommation sur les étiquettes des produits.

- Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 11/04
- Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 16/04
- Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 12/04
- Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 19/04

ACCEPTÉ	REFUSE
<ul style="list-style-type: none"> • Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 19/04 	<ul style="list-style-type: none"> • Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 11/04 ⇒ <u>DLC dépassée</u> • Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 16/04 ⇒ <u>le magasin ne peut pas le vendre le jour de la DLC, car le client n'a pas le temps de le consommer</u> • Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 12/04 ⇒ <u>DLC dépassée</u>

EN CLASSE 5 – ÉCRIRE UN MAIL AU FOURNISSEUR.

Vous devez signaler les nombreux problèmes de DLC au fournisseur.

Exemple de réponse :

De : boucherie@toupourvous.fr

À : fournisseur@cotcotcodec.fr

Date : 16/04/NN

Bonjour,

Je viens de recevoir ma livraison N° 6437 ce jour et j'ai constaté de nombreux dépassements de DLC. Concernant les lots de 6 cuisses de Poulet GRAIN, références 789ABC, je refuse 2 colis sur 3 puisque l'un d'eux a une DLC du 11/04 et l'autre du 16/04, jour de livraison.

Pour les lots de 4 Blancs de Poulet référence 852DEF, je refuse le colis dont la DLC est du 12/04.

Je refuse donc 3 colis au total et souhaite être livré dès demain des produits concernés.

Je vous remercie.

Votre nom

PARTIE 3.5 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

A/ VRAI OU FAUX ? /4

BON DE LIVRAISON N° 6437

SARL COT COT CODEC

Montant du capital social : 30 000 €

RCS POULEVILLE 543 678 123

78, route des volailles

26 430 POULEVILLE

ESPOIR

TOUPOURVOUS

26, rue de l'espoir

26 820 CHÂTEAU SUR

Commande n° 753 du 12/04/NN

RÉF	DÉSIGNATION	QUANTITÉS COMMANDÉES	QUANTITÉS LIVRÉES	NOMBRE DE COLIS	OBSERVATIONS ET RÉSERVES DU CLIENT
123ABC	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
456ABC	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
789ABC	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36	36	3	
963DEF	Lot de 2 Blancs de Poulet	48	36	3	
852DEF	Lot de 4 blancs de poulet	24	24	2	

Nombre de colis à livrer : 13

Nombre total de colis livrés : 12

Reçu le :

Signature du client :

Livré le : 16/04/NN à 6h

Signature du transporteur :

Réserves éventuelles :

- La commande a été passée le 16 avril. Vrai Faux
- Le bon de livraison est fait par le magasin. Vrai Faux
- Le nombre de colis est conforme. Vrai Faux
- C'est COT COT CODEC qui livre. Vrai Faux

B/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE /4

Qu'est-ce que la date limite de consommation (DLC) ? La date à partir de laquelle le produit ne peut plus :

- être jeté.
- être mangé.
- être fabriqué.

Le contrôle quantitatif est le fait de vérifier si le produit :

- est en bonne quantité.
- est en bon état.
- est bien dans le magasin.

Que veut dire « conforme » ?

- correct, juste.
- faux, avec une erreur.
- approximatif, à peu près.

Le destinataire est celui qui :

- livre les marchandises.
- envoie les marchandises.
- reçoit les marchandises.

C/ PLACER LA BONNE RÉPONSE /4

- Lot • Émettre des réserves • Bon de livraison • Contrôle qualitatif •

Paquet, bloc :

Vérification de l'état des produits :

Document donné par le fournisseur :

Signaler un problème :

Corrigé :

Paquet, bloc :

Vérification de l'état des produits :

Document donné par le fournisseur :

Signaler un problème :

D/ METTRE LES PRODUITS À LA BONNE TEMPÉRATURE /4

- Entre 6 et 8°
- Entre 0 et 4°
- - 18°
- 4° Maximum
-

Lot de 2 blancs de poulet :

Beurre :

Poisson surgelé :

Poulet cuit :

Corrigé :

Lot de 2 blancs de poulet :

Beurre :

Poisson surgelé :

Poulet cuit :

E/ VRAI OU FAUX ? /4

BON DE LIVRAISON N° 6437

SARL COT COT CODEC
 Montant du capital social : 30 000 €
 RCS POULEVILLE 543 678 123
 78, route des volailles
 26 430 POULEVILLE

TOUPOURVOUS
 26, rue de l'espoir
 26 820 CHÂTEAU SUR ESPOIR

Commande n° 753 du 12/04/NN

RÉF	DÉSIGNATION	QUANTITÉS COMMANDÉES	QUANTITÉS LIVRÉES	NOMBRE DE COLIS	OBSERVATIONS ET RÉSERVES DU CLIENT
123ABC	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
456ABC	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
789ABC	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36	36	3	
963DEF	Lot de 2 Blancs de Poulet	48	36	3	
852DEF	Lot de 4 blancs de poulet	24	24	2	

Nombre de colis à livrer : 13

Nombre total de colis livrés : 12

Reçu le :

Signature du client :

Livré le : 16/04/NN à 6h

Signature du transporteur :

Réserves éventuelles :



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Numéro de Projet: 2019-1-DE02-KA202-006100. Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.



This work is licensed under the [Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

B/ NOTER LA QUANTITÉ REÇUE

/5

BON DE LIVRAISON N° 6 437

SARL COT COT CODEC

Montant du capital social : 30 000 €

RCS POULEVILLE 543 678 123

78, route des volailles

26 430 POULEVILLE

TOUPOURVOUS

26, rue de l'espoir

26 820 CHÂTEAU SUR ESPOIR

Commande n° 753 du 12/04/NN

RÉF	DÉSIGNATION	QUANTITÉS COMMANDÉES	QUANTITÉS LIVRÉES	NOMBRE DE COLIS	OBSERVATIONS ET RÉSERVES DU CLIENT
123ABC	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
456ABC	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48	48	2	
963DEF	Lot de 2 Blancs de Poulet	48	36	3	
852DEF	Lot de 4 blancs de poulet	24	24	2	

Nombre de colis à livrer : 13

Nombre total de colis livrés : 12

Reçu le :

Signature du client :

Livré le : 16/04/NN à 6h

Signature du transporteur :

Réserves éventuelles :

RÉFÉRENCE FOURNISSEUR	RÉFÉRENCE MAGASIN	DÉSIGNATION	QUANTITÉ REÇUE
456ABC	3 147653	Lot de 4 Cuisses de poulet GRAIN	48
963DEF	3 538639	Lot de 2 Blancs de Poulet	36
852DEF	3 543987	Lot de 4 blancs de poulet	24
123ABC	3 012345	Lot de 2 Cuisses de poulet GRAIN	48
789ABC	3 874362	Lot de 6 Cuisses de poulet GRAIN	36

C/ EXPLIQUER LES ERREURS DE LIVRAISON /3

Réponse possible :

Le nombre de colis n'est pas conforme, on attendait 13 colis, on n'en a reçu que 12. Il manque 1 carton de 12 lots de Blancs de poulet référence fournisseur 963DEF.

* Note au formateur :

1 point si erreur sur le nombre de colis identifiée

1 point si produit manquant identifié

1 point si référence mentionnée

D/ ACCEPTER OU REFUSER LE PRODUIT /4

Vous vérifiez les Dates limites de consommation sur les étiquettes des produits.

- Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 11/04
- Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 16/04
- Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 12/04
- Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 19/04

ACCEPTÉ	REFUSE
<ul style="list-style-type: none"> • Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 19/04 	<ul style="list-style-type: none"> • Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 11/04 ⇒ <u>DLC dépassée</u> • Lots de 6 Cuisses de Poulet Grain - DLC 16/04 ⇒ <u>le magasin ne peut pas le vendre le jour de la DLC, car le client n'a pas le temps de le consommer</u> • Lots de 4 Blancs de Poulet - DLC 12/04 ⇒ <u>DLC dépassée</u>

E/CLASSER LES MOTS DANS LE TABLEAU

/4

- Réceptionner
- Je vous en prie
- Contrôler
- Rigoureuse
-

Adjectifs pour décrire une personne	Verbes utiles pour gérer une commande	Formules de politesse
Rigoureuse	Réceptionner Contrôler	Je vous en prie

*NOTE AU FORMATEUR :

POUR L'ÉVALUATION ORALE : 20 POINTS RÉPARTIS, À TITRE INDICATIF.

ENTRE 0-5 POINTS : UNITÉ À REVOIR À L'AIDE DU FORMATEUR – NON ACQUIS

ENTRE 5 ET 10 : UNITÉ À REVOIR – NON ACQUIS

ENTRE 10 ET 13 : CORRECT- EN COURS D'ACQUISITION

ENTRE 13 ET 16 : GLOBALEMENT ACQUIS

ENTRE 17 ET 20 : ACQUIS

POUR L'ÉVALUATION ÉCRITE – 20 POINTS (20 ITEMS)