

Professeur stagiaire Lycée Professionnel Second Degré

Communication Administrative et Bureautique

M E M O I R E P R O F E S S I O N N E L

***Comment organiser la participation d'une société
à un salon professionnel ?***

(cas de la société GEWISS, salon ELEC)

Contexte du mémoire :

Disciplines concernées : *Communication – Organisation – Bureautique*
Classe concernée : *Terminale Bac Professionnel spécialité Secrétariat*
Stage effectué au : *Lycée Professionnel Déodat de Séverac, Céret (66)*

Tutrice du mémoire : Mme Francette ANTONETTI
Assesseur : M. Georges BONNET

Année scolaire 2000-2001

Résumé

Ce mémoire a pour objet principal la transposition pédagogique élaborée à partir d'une situation réelle et vécue en entreprise : l'organisation de la participation d'une société à un salon professionnel.

« This study is aiming at showing, from a real situation lived day-to-day in a company, the logistics concerning a professional exhibition, by developing secretarial skills. »

MoTS CLés

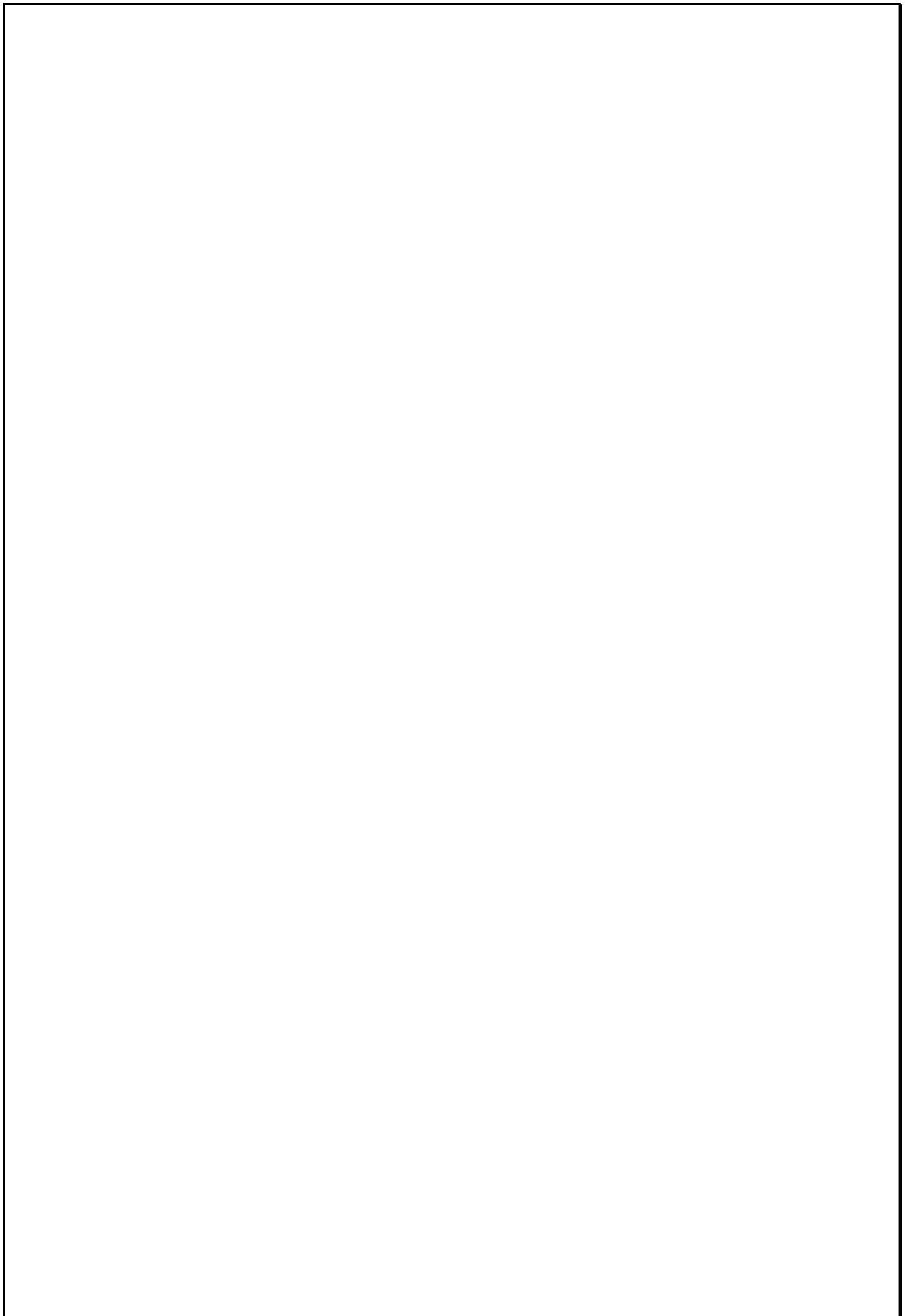
ORGANISATION D'UN SALON PROFESSIONNEL

REMERCIEMENTS

J'adresse mes remerciements les plus chaleureux et les plus cordiaux :

- à **Madame Francette ANTONETTI**, ma tutrice, pour ses conseils et son aide précieuse tout au long de l'année. Je tiens tout particulièrement à la remercier de m'avoir aidée et proposée des solutions pratiques lorsque j'ai vécu des débuts difficiles avec la classe dont j'avais la responsabilité ;
- à **Madame Pierrette TORRENT**, qui s'est toujours montrée disponible et à l'écoute des problèmes rencontrés ;
- à **Monsieur Kader BENMOUFFOK** et **Madame Nadine VERHAEGHE** qui m'ont guidée et apportée des pistes de réflexion pédagogique lors du stage de pratique accompagnée ;
- et enfin, à l'ensemble de **l'équipe pédagogique du Lycée Professionnel de Céret** avec qui j'ai entretenu des contacts très enrichissants.

(Cadre réservé au Jury)



S O M M A I R E

Page

Résumé – Remerciements		
I -	Cadre général du projet pédagogique	6
1.1	Introduction	7
1.2	Contexte général	7
1.2.1	Expérience professionnelle	7
1.2.2	Présentation de la société GEWISS	8
1.2.3	Cadre du projet pédagogique	10
II -	Cadre théorique du projet pédagogique	12
2.1	Organisation de la démarche pédagogique	13
2.1.1	Niveau retenu des élèves	13
2.1.2	Durée et programmation des activités	13
2.1.3	Tableau récapitulatif	14
III -	Conduite du projet pédagogique	16
3.1	Séance n° 1 : <i>La liste de contrôle des tâches</i>	17
3.2	Séance n° 2 : <i>Télécopie pour la demande d'hôtesse</i>	20
3.3	Séance n° 3 : <i>Envoi de documentation après le salon</i>	22
3.4	Séance n° 4 : <i>Tableau récapitulatif des frais engagés pour le salon</i>	25

Conclusion

Bibliographie

Liste des annexes par séance

Séance n° 1 :

- Annexe n° 1 : Calendrier 1999
- Annexe n° 1bis : Calendrier 2000
- Annexe n° 2 : **Sujet corrigé** : liste de contrôle des tâches

Séance n° 2 :

- Annexe n° 3 : Extrait des Pages Pro (récupéré sur le site Internet)
- Annexe n° 4 : **Sujet corrigé** : mentions devant figurer sur une télécopie
- Annexe n° 5 : **Sujet corrigé** : télécopie adressée aux agences d'hôtesse

Séance n° 3 :

- Annexe n° 6 : Exemple de courrier commercial (avec variables indiquées)
- Annexe n° 7 : Mode opératoire (publipostage sous Word)
- Annexe n° 8 : Coordonnées des Agents
- Annexe n° 9 : **Sujet corrigé** : lettre-type d'envoi de documentation
- Annexe n° 10 : **Sujet corrigé** : exemple d'une fusion réalisée
- Annexe n° 11 : **Sujet corrigé** : note d'information aux commerciaux

Séance n° 4 :

- Annexe n° 12 : Mode opératoire sous Excel
- Annexe n° 13 : **Sujet corrigé** : tableau récapitulatif des frais engagés pour le salon

o o o o o

P R E M I È R E P A R T I E

Cadre général du projet pédagogique

1.1 Introduction

A partir d'un cas d'entreprise à vocation commerciale, le présent mémoire a pour objet de présenter, de manière pratique, l'organisation de la participation d'une PME à un salon professionnel international.

La position de GEWISS en tant que « challenger » en France l'incite fortement à être présent sur des salons professionnels, représentatifs du secteur électrique. Notamment, le **salon ELEC**, qui est biennal et qui constitue **une immense vitrine tournée vers le marché**. Ce salon sert de point de référence à toute la filière : fabricants, distributeurs, installateurs, prescripteurs, clients français et étrangers.

Ce mémoire est conçu pour répondre à une **approche pédagogique inductive**.

1.2 Contexte général

1.2.1 Expérience professionnelle


Pendant 6 ans, j'ai pu exercer la fonction d'Assistante de Direction puis, plus récemment, celle de Responsable de Promotion des Ventes au sein de la société GEWISS France.

Ma mission recouvrait trois pôles :

- ✓ Le **premier pôle, d'ordre commercial**, consistait en l'élaboration de promotions ponctuelles nationales à savoir : la conception sur PAO de divers documents publicitaires, la réalisation de publipostages et la rédaction d'insertions publicitaires dans la presse spécialisée.
- ✓ Le **second pôle, d'ordre administratif**, consistait en l'élaboration et le suivi du budget marketing, la tenue et la mise à jour de plannings pour la réalisation des activités commerciales, ainsi que la correspondance commerciale relative à ma fonction.
- ✓ Le **troisième pôle, d'ordre linguistique**, consistait à traduire des dépliants produits en anglais ou en italien vers la langue française, assurer la correspondance en langue anglaise avec notre maison-mère, et assurer l'interface en anglais avec les responsables informatiques italiens concernant tous les problèmes informatiques quotidiens.

1.2.2 Présentation de la société GEWISS

Carte d'identité d'une société « challenger »
dans le monde de l'électrotechnique

Nom :	
Activité :	Fabrication de matériel électrique
Siège :	CENATE SOTTO, Bergamo (Italie)
Organisation :	- 6 sociétés industrielles : GEWISS, DIELECTRIX, NOWA-PLAST, SCHUPA, MERZ, MAVIL - 8 usines - 3 filiales commerciales (Espagne, France, Royaume-Uni)
Année de création :	Fondée en 1969 à Bergamo (Italie)
Effectif :	1 800 personnes au 31.12.1999
Cotation en Bourse :	Depuis 1988 à la Bourse de Milan
Produits GEWISS :	Le catalogue rassemble 7 500 articles répartis entre quatre grandes familles de produits : <ul style="list-style-type: none">□ EURODOMO l'appareillage domestique□ EUROBOX les boîtes & accessoires□ EURODIN les prises & fiches industrielles□ EUROLITE l'éclairage
Chiffre d'affaires :	2 500 MF en 1999
Moteur :	L'INNOVATION <ul style="list-style-type: none">○ 80 brevets mondiaux○ ISO 9001 et ISO 14001○ Cette innovation est due en partie à un niveau d'investissement en Recherche et Développement très élevé : 12 à 15 % du C.A.

Le groupe GEWISS et le processus d'internationalisation

Afin de renforcer sa présence sur le marché de l'ingénierie électrique, GEWISS a opté pour une stratégie de croissance externe, à travers les opérations suivantes :

- 10 mai 1999 : Acquisition de SCHUPA (société allemande spécialisée dans la fabrication de disjoncteurs).
- 1998 : Acquisition de NOWA-PLAST (société allemande fabricant des goulottes de câblage) et de DIELECTRIX (société italienne spécialisée dans les conduits rigides).

Cette internationalisation commence tout juste, avec 4 pays cibles :

- | | |
|---------------|-----------|
| → Allemagne | → France |
| → Royaume-Uni | → Espagne |

D'autre part, le groupe GEWISS appartient au club « Europe 500 » qui classe les groupes qui ont réalisé les plus forts taux de croissance au cours des cinq dernières années.

Particularités de la société GEWISS France

GEWISS France est une filiale du groupe GEWISS, basée à Plaisir (78).

GEWISS France a pour vocation de commercialiser les produits répondant à une *offre globale* en matière d'électricité.

Forme juridique :	SARL au capital de 5 000 000 F
Effectif :	17 personnes à Plaisir + 25 Agents commerciaux répartis sur la France
C.A. au 31.12.2000 :	70 MF
Date d'implantation en France :	1980

1.2.3 Cadre du projet pédagogique

Sensibilisée à la vocation commerciale de l'entreprise, j'ai eu la responsabilité de l'organisation, dans son intégralité, du salon ELEC. Cette expérience m'a d'ailleurs permis d'améliorer sans cesse la préparation du salon : en effet, ce salon représente une occasion unique pour représenter la marque GEWISS, encore assez peu connue des professionnels en France. Il s'agit d'une opportunité à saisir pour GEWISS France de communiquer avec le marché.

En matière de salons internationaux, le groupe GEWISS est présent sur deux autres salons internationaux majeurs, outre ELEC : la Foire de Hanovre (Allemagne) ainsi que le salon INTEL (à Milan).

Le groupe GEWISS tient tout particulièrement à donner une image prégnante de la société de par la conception même du stand : en 1999, GEWISS Italie a participé à INTEL et le stand représentait une surface de 4 500 m², géré par l'équipe GEWISS (250 personnes) ce qui a représenté un afflux de 60 000 visiteurs sur une semaine.

Il apparaît donc très intéressant d'étudier la participation d'une PME à un salon professionnel tel qu'ELEC et plus spécialement, toute la logistique inhérente à un tel événement. Il m'a donc paru opportun d'orienter le thème de mon mémoire vers l'organisation de la participation d'une société à un salon professionnel.

C'est pour cette raison que je souhaite placer l'élève dans la problématique suivante :

L'élève est supposé(e) exercer la fonction de Secrétaire Commercial(e) et doit aider à l'organisation du salon ELEC.

◆ *Réalisation d'une liste de contrôle des tâches*

Dans un premier temps, l'élève sera amené à concevoir un document interne destiné à répertorier toutes les tâches à effectuer en mentionnant les échéances. Ce document lui servira aussi de contrôle pour assurer un meilleur suivi de l'organisation.

◆ *Télécopie de demande d'hôtesse auprès des agences d'hôtesse*

Dans un second temps, afin de sélectionner les hôtesse présentes pour assurer l'accueil sur le stand, plusieurs agences d'hôtesse sont consultées : une demande par télécopie devra être établie par l'élève, au moyen des Pages Pro (annuaire de France Telecom).

◆ *Envoi de la documentation commerciale aux visiteurs et note d'information aux commerciaux*

Les visiteurs se rendant sur le stand GEWISS sont systématiquement enregistrés au moyen d'un lecteur de badges. La Direction Commerciale vérifie les coordonnées des visiteurs avant l'envoi de documentation. Un courrier leur est alors adressé après la fin du salon et les agents commerciaux sont eux aussi informés afin d'effectuer un travail de relance et de suivi commercial.

◆ *Tableau récapitulatif des frais engagés*

La maison-mère en Italie désire avoir une approche globale et immédiate des frais engagés pour le salon ce qui lui permet de mesurer la rentabilité d'un tel investissement, tant sur le plan financier que commercial.

Objectifs visés :

Quatre objectifs principaux sont à distinguer à travers ce mémoire :

- sensibiliser l'élève à l'importance de la planification des tâches pour que l'événement soit réussi,
- apprendre aux élèves à sélectionner différents prestataires, en fonction de critères définis par la Direction,
- sensibiliser l'élève à l'importance de la politique de l'image véhiculée à l'extérieur de l'entreprise,
- présenter des informations variées et les ordonner de manière claire et précise.

DEUXIÈME PARTIE

Cadre théorique du projet pédagogique

2.1 Organisation de la démarche pédagogique

2.1.1 Niveau retenu des élèves

Sur le plan pédagogique, cette étude s'adresse plus particulièrement aux élèves de niveau **Terminale Baccalauréat Professionnel spécialité Secrétariat**.

En effet, l'enseignement en classe de Terminale Bac Professionnel spécialité Secrétariat vise à :

- montrer le rôle d' « interface » que l'élève aura à assumer et pour lequel il aura besoin de réelles compétences relationnelles, comportementales et d'organisation,
- développer la capacité à communiquer aussi bien en direction des partenaires extérieurs qu'à l'interne auprès de collaborateurs divers,
- apprendre l'organisation de l'activité et du poste de travail pour respecter les délais imposés, tout en produisant avec rapidité une information et des documents de qualité en utilisant les outils bureautiques les mieux appropriés,
- sensibiliser l'élève sur l'autonomie nécessaire dans un poste de travail de secrétaire tout en rendant compte auprès du responsable de service.

2.1.2 Durée et programmation des activités

L'étude comporte 4 séances, d'une durée approximative de :

- liste de contrôle des tâches :	2 heures
- télécopie pour la sélection des hôtes :	1 heure
- courrier d'envoi de documentation et note d'information aux commerciaux :	2 heures
- tableau récapitulatif des frais engagés :	2 heures

Cette étude pourra être réalisée à la fin du second trimestre pour préparer les élèves à leur période de formation en milieu professionnel. L'activité peut être prévue sur deux ou trois semaines.

Organisation de la démarche pédagogique

2.1.3 Tableau récapitulatif

(Total horaire : 7 heures)

RUBRIQUES	Séance n° 1	Séance n° 2
OBJECTIF(S)	Etablir une liste de contrôle des tâches	Rédiger une télécopie-type à une sélection d'agences d'hôtesse
ACTIVITE DU PROFESSEUR	<ul style="list-style-type: none"> - Rappeler les consignes du sujet et les règles de présentation d'un tableau (insister sur la fonction « Insertion – Objet – WordArt ») - Diffuser la cassette audio (à 2 reprises) - Surveiller et aider les élèves. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer les sujets et commenter les consignes en : <ul style="list-style-type: none"> - expliquant la place utilisée par la télécopie et les notes manuscrites dans l'entreprise, - expliquant les Pages Pro.
ACTIVITE DE L'ELEVE	<ul style="list-style-type: none"> - Ecouter et prendre des notes suite à la diffusion de la cassette audio - Réfléchir à la conception et au contenu du tableau et le composer - Produire une liste de contrôle des tâches. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réfléchir au support « télécopie » - Rédiger la télécopie en mettant en forme les éléments mentionnés dans la note manuscrite.
REFERENTIEL	Compétences professionnelles / Connaissances associées § 1.2.4 - § 2.2.1	Compétences professionnelles / Connaissances associées § 2.2.1
SUPPORTS	<ul style="list-style-type: none"> - calendrier 1999/2000 - cassette audio 	<ul style="list-style-type: none"> - extrait des Pages Pro - note manuscrite
EQUIPEMENT NECESSAIRE	Traitement de texte Word 2000	Traitement de texte Word 2000
DUREE	2 heures	1 heure

TROISIÈME PARTIE

Conduite du projet pédagogique

Situation de référence ⇨ liste de contrôle des tâches pour l'organisation du salon ELEC


<i>Démarche</i>	<i>Compétences professionnelles (du domaine Secrétariat)</i>
1°/ Compétences à développer ou à faire acquérir	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle 1 – Communication <ul style="list-style-type: none"> 1.2. Communication écrite interne et externe 1.2.4. <i>Prendre des notes</i> <ul style="list-style-type: none"> - Résumer les idées essentielles de l'information recueillie • Pôle 2 – Organisation <ul style="list-style-type: none"> 2.2. Participer à la planification des activités du service 2.2.1. <i>Gérer le temps</i> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les tâches - Etablir l'ordre des priorités - Gérer les outils au service de la gestion du temps (agendas, plannings, échéanciers...) - Gérer son temps - Contrôler et rendre compte
2°/ Conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Durée : 2 heures en travail individuel dont ½heure pour la correction collective - Modalités : remise des instructions, avec écoute d'une cassette audio - Réalisation : individuelle et sur poste informatique muni du logiciel Word 2000 (classe dédoublée)
3°/ Travail à faire	A partir d'un enregistrement et de la prise de notes, réaliser une liste de contrôle des tâches pour faciliter le suivi de l'organisation du salon.
4°/ Exigences retenues	Fiabilité de la restitution résumée du message Prise en compte des contraintes
5°/ Critères de performance	<ul style="list-style-type: none"> - Restitution cohérente du message - respect des contraintes - cohérence de l'organisation et des priorités par rapport aux objectifs fixés
6°/ Connaissances associées	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle 2 – Organisation <ul style="list-style-type: none"> 2.2. Organisation des activités 2.2.1. <i>Les méthodes d'analyse et de contrôle de l'activité du service</i> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation du temps : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Principes méthodologiques de gestion du temps ▪ Outils utilisés pour la gestion du temps • Pôle 1 – Communication <ul style="list-style-type: none"> 1.3. Communication écrite interne et externe 1.3.5. <i>Production de documents : traitement de texte</i> <ul style="list-style-type: none"> - Entités manipulées et attributs

Séance n° 1

Quelques astuces sur le traitement de texte avant de débiter...

Insertion d'un objet WordArt

Pour personnaliser votre tableau, vous pouvez insérer un objet WordArt en procédant comme suit :

- ✓ Cliquez sur le menu INSERTION puis sur IMAGE et enfin sur WordArt 
- ✓ Cliquez sur le type de dessin WordArt souhaité, puis sur OK
- ✓ Saisissez le texte « 1999 »

Bordures d'un tableau

Afin de varier la présentation d'un tableau et de la rendre plus attrayante, il vous est possible d'utiliser différentes formes de bordures :

- ✓ Cliquez sur le menu FORMAT puis sur BORDURE ET TRAME
- ✓ Vous pouvez choisir le style et le type de bordure (sur l'onglet Bordures) ou la trame (fond de la cellule) qui se trouve sous l'onglet Trame de fond

MISE EN SITUATION

Vous êtes chargé(e) d'aider à l'organisation du salon ELEC, représentatif du milieu professionnel de l'électricité. Ce salon aura lieu du 11 au 15 décembre 2000. Nous sommes le 20 novembre 1999.

Le salon se prépare environ un an avant le début de la manifestation. Plusieurs éléments sont à prendre en compte pour assurer un suivi global de l'organisation.

Votre directeur vous transmet, oralement, les informations suivantes :



En 1999 :

- fin novembre, le choix de l'emplacement doit être effectué auprès de ELEC PROMOTION (le stand fera 470 m² et l'on doit obtenir une confirmation fin janvier 2000)
- GEWISS Italie doit nous transmettre, fin décembre, les spécifications techniques pour le stand (il faudra penser à leur demander la maquette générale du stand).

En 2000 :

- les panneaux produits sur lesquels les produits GEWISS seront exposés doivent être définis vers la mi-mai : penser aux textes + photos.
- Ne pas oublier de louer le lecteur de badges (vers la fin septembre).
- Réserver les chambres d'hôtel vers le 15 juin 2000.
- Faire la liste des commerciaux présents sur le stand tout au long de la semaine (à faire la dernière semaine d'août lorsque les commerciaux rentrent de congés).
- GEWISS Italie nous réclame un budget pour le salon : celui-ci devra être établi fin décembre.
- Commander le nécessaire pour la restauration sur le stand et pour le bar, et envisager un reportage photo (en option).
- Pour l'accueil des visiteurs sur le stand, des hôteses devront être recrutées (prévoir le recrutement début octobre).
- Une semaine avant, les cadeaux réservés à nos meilleurs clients devront être choisis.
- La société pour le nettoyage du stand devra être sélectionnée et un devis devra être établi vers la mi-septembre.

En 2001 :

- Un envoi personnalisé de documentation devra parvenir aux visiteurs, vers le 10 janvier.



Travail à effectuer

A l'aide du calendrier ci-joint, concevez une liste de contrôle des tâches, sous traitement de texte Word. Cette liste devra reprendre les éléments indiqués ci-dessus en mentionnant :

- la date de réalisation
- la réalisation effective (oui/non)
- les remarques éventuelles que vous pourrez ajouter.

Séance n° 2

Rappel des objectifs du référentiel et organisation pédagogique Baccalauréat Professionnel spécialité Secrétariat

Situation de référence ⇒ télécopie adressée aux agences d'hôtesse

<i>Démarche</i>	<i>Compétences professionnelles (du domaine Secrétariat)</i>
1°/ Compétences à développer ou à faire acquérir	• Pôle 1 – Communication 1.2. Communication 2.2.1. Rédiger des messages écrits à caractère courant
2°/ Conditions de réalisation	- Durée : 1 heure en travail individuel dont 1/4 heure pour la correction collective - Modalités : remise des consignes précises Extrait des Pages Pro - Réalisation : individuelle et sur poste informatique muni du logiciel Word 2000 (classe dédoublée)
3°/ Travail à faire	Rédiger un projet de télécopie pour adresser aux agences d'hôtesse
4°/ Exigences retenues	- Pertinence des critères de sélection - Exactitude et contrôle des informations communiquées
5°/ Critères de performance	- respect des consignes - clarté, précision
6°/ Connaissances associées	• Pôle 1 – Communication 1.3. Communication écrite externe 1.3.2. Types de message - courrier individualisé 1.3.3. Qualité du langage professionnel - registre, vocabulaire - syntaxe, orthographe 1.3.5. Production de documents : traitement de texte - règles de présentation et techniques de mise en page

Séance n° 2

Petit rappel ...

Quelles sont les mentions devant obligatoirement figurer sur une télécopie ?

MISE EN SITUATION

Vous trouvez sur votre bureau une note de votre Directeur :

le 02/10/00

Merçi de faire un fax à différentes agences d'hôtesses pour obtenir des devis -

Je vous rappelle les points importants à signaler :

- le salon a lieu du 11 au 15/12/00
- ouvert de 8h45 à 18h15
- stand de 470 m²

3 hôtesses devraient suffire pour assurer l'accueil sur le stand et au bar (expérience souhaitée) -

Pensez à présenter l'entreprise et son activité -

⚠ Les repas seront à la charge de l'agence & les uniformes des hôtesses assortis aux couleurs de GENISS -

Je rencontrerai les hôtesses pour un entretien courant octobre -

A lundi !

Vous disposez d'un extrait des Pages Pro (à partir de votre recherche effectuée sur Internet) où figurent les coordonnées de plusieurs agences d'hôtesses.

↳ Travail à effectuer ↳

- Dressez une liste d'agences d'hôtesses.
- Rédigez le projet de la télécopie qui sera adressée aux agences d'hôtesses.

Cette télécopie devra être réalisée sous traitement de texte.

Séance n° 3

Rappel des objectifs du référentiel et organisation pédagogique Baccalauréat Professionnel spécialité Secrétariat

Situation de référence ⇨ réalisation d'un publipostage adressé aux visiteurs et note d'information aux commerciaux

<i>Démarche</i>	<i>Compétences professionnelles (du domaine Secrétariat)</i>
1°/ Compétences à développer ou à faire acquérir	<ul style="list-style-type: none">• Pôle 1 – Communication<ul style="list-style-type: none">1.2. Communication écrite externe1.2.2. <i>Rédiger des messages écrits à caractère courant</i><ul style="list-style-type: none">- Rédiger lettres, notes personnalisées et/ou automatisées à caractère courant1.2.3. <i>Produire, éditer, archiver des messages écrits</i><ul style="list-style-type: none">- Réaliser un publipostage et éditer des étiquettes• Pôle 3 – Gestion des dossiers fonctionnels<ul style="list-style-type: none">3.1. Gestion des dossiers fonctionnels3.1.1 <i>Participer aux opérations précédant les ventes</i><ul style="list-style-type: none">- Mettre à jour et diffuser les conditions de vente (tarifs, catalogues, promotions...)
2°/ Conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 2 heures en travail individuel dont ½ heure pour la correction collective- Modalités : remise des instructions + coordonnées Agents GEWISS + remise papier en-tête GEWISS- Réalisation : individuelle et sur poste informatique muni du logiciel Word 2000 (classe dédoublée)
3°/ Travail à faire	Concevoir deux types de courrier : une lettre accompagnant l'envoi de catalogue et une note d'information destinée aux agents.
4°/ Exigences retenues	<ul style="list-style-type: none">- Sélection des champs nécessaires à la constitution de la source de données sous Word 2000- Elaboration du document principal- Ton employé dans les deux types de courrier
5°/ Critères de performance	<ul style="list-style-type: none">- Cohérence des propositions
6°/ Connaissances associées	<ul style="list-style-type: none">• Pôle 1 – Communication<ul style="list-style-type: none">1.2. La communication : pratiques et techniques relationnelles1.2.3. <i>Participation à la valorisation de l'image de l'entreprise</i>1.3. Communication écrite externe1.3.5. <i>Production de documents : traitement de texte</i><ul style="list-style-type: none">- Fonctionnalités (fusion et publipostage)

Séance n° 3

Quelques notions utiles sur le publipostage...

1. A l'aide de l'exemple de courrier ci-joint, il vous faut identifier les variables (champs de fusion) de ce courrier (certaines variables sont déjà indiquées) pour préparer le publipostage.
2. Prenez ensuite connaissance du mode opératoire pour réaliser un publipostage sous Word.

Différents types de courriers...

Dans le tableau ci-dessous, cochez les cases qui correspondent aux caractéristiques de ces deux types de courrier :

Caractéristiques	Lettre d'envoi de documentation aux visiteurs	Note d'information aux agents
Document interne		
Recherche esthétique		
Présence de la suscription		

MISE EN SITUATION

Le salon ELEC est maintenant terminé. Vous êtes chargé(e) de l'expédition de la documentation aux visiteurs qui ont fait la démarche de se faire enregistrer, lors de leur passage sur le stand.

Votre directeur, M. Jean-Paul EMILE, vous demande d'indiquer dans le courrier accompagnant la documentation :

- ❖ Les coordonnées de l'agent commercial (adresse + téléphone)
- ❖ La présence du SAV (service après-vente) au 01 30 07 55 00

De plus, les agents commerciaux devront être informés de cet envoi : vous désirez leur rédiger une note concise quant au suivi commercial à donner.

Vous disposez des coordonnées des Agents sur la liste des contacts Agents, ci-jointe. Le papier en-tête GEWISS vous est fourni.

Travail à effectuer

- 1°/ Déterminez les champs nécessaires à l'élaboration de la source de données pour le routage des catalogues.
- 2°/ Rédigez le courrier-type destiné aux visiteurs ayant fait la demande de documentation. Imprimez le document principal faisant apparaître les champs de fusion.
- 3°/ Les personnes suivantes désirent recevoir la documentation :

 M. Michel DURAND - Société MATELEC – 30 rue de Vanves – 75015 PARIS
 Mme Rose VIEL - Société COMOBAT - 11 rue des Fleurs - 64000 PAU
 M. Raymond TRATOR - 8 rue des Acacias - 38500 VOIRON
- 4°/ Créez la source de données, effectuez la fusion et imprimez la lettre destinée à M. Michel DURAND.
- 5°/ Rédigez la note d'information aux agents (à faire sous Word).
- 6°/ Remplir la fiche d'auto-évaluation de ce travail (voir ci-après).

Nom : **Situation :** *Réalisation d'un publipostage adressé aux visiteurs du salon ELEC*
 Prénom :
 Classe :

Grille d'auto-évaluation

Progression	Difficile		Facile	
	--	-	+	++
Détermination des champs pour la source de données				
Insertion des champs dans le document principal				
Impression du document principal				
Création de la source de données				
Impression de la fusion				

Remarques éventuelles :

.....

Séance n° 4

Rappel des objectifs du référentiel et organisation pédagogique Baccalauréat Professionnel spécialité Secrétariat

Situation de référence ⇒ élaboration d'un tableau récapitulatif des frais engagés

<i>Démarche</i>	<i>Compétences professionnelles (du domaine Secrétariat)</i>
1°/ Compétences à développer ou à faire acquérir	<ul style="list-style-type: none">• Pôle 2 – Organisation<ul style="list-style-type: none">2.1. Participation à la gestion des activités du service2.1.4 <i>Gérer un budget</i><ul style="list-style-type: none">- Calculer les coûts- Etablir et gérer un budget- Contrôler, rendre compte
2°/ Conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none">- Durée : 2 heures en travail individuel dont ½ heure pour la correction collective (1 heure de conception et 1 heure de finalisation avec l'outil informatique)- Modalités : remise des instructions corrigé à l'aide du rétroprojecteur- Réalisation : individuelle et sur poste informatique muni du logiciel Excel 2000 (classe dédoublée)
3°/ Travail à faire	Réaliser un tableau récapitulatif de tous les frais engagés pour ELEC
4°/ Exigences retenues	<ul style="list-style-type: none">- Distinction nécessaire entre les montants « à régler » et « déjà réglé »- Distinction entre les rubriques principales
5°/ Critères de performance	<ul style="list-style-type: none">- fiabilité des résultats (clarté, concision, précision et lisibilité des documents)
6°/ Connaissances associées	<ul style="list-style-type: none">• Pôle 2 – Organisation<ul style="list-style-type: none">2.2. Organisation des activités2.2.3 <i>Les méthodes d'analyse et de contrôle de l'activité du service</i><ul style="list-style-type: none">- Budget du service et contrôle des coûts2.6. Gestion des matériels et des ressources logicielles2.6.2. <i>Les ressources logicielles</i><ul style="list-style-type: none">- Le tableur : entités manipulées (classeur, feuille de calcul, cellule, formule)

Séance n° 4

Quelques notions sur le tableur Excel...

Afin de pouvoir réaliser les travaux demandés, consultez le mode opératoire, ci-joint, en ce qui concerne :

- ✓ la création d'un total (ou somme)
- ✓ les formats numériques

MISE EN SITUATION

Votre maison-mère, basée en Italie, a besoin d'un récapitulatif sur les frais engagés pour le salon ELEC.

Vous regroupez les éléments suivants qui sont à prendre en compte :

- ↪ Surveillance du stand par UES, une partie réglée pour 4 346, 25 F et une autre partie à régler pour 4 422,50 F.
- ↪ Les agents présents sur le stand sont indemnisés à raison de 400 F par jour et par personne : il faut donc régler 13 600,00 F.
- ↪ Les frais de déplacement des agents doivent être aussi pris en compte : une moyenne de 350 F par personne a été estimée, 22 Agents sont susceptibles d'être remboursés. La somme totale est encore indéterminée.
- ↪ Le personnel de GEWISS France a pu bénéficier de l'hébergement à l'hôtel, tout au long de la semaine. La centrale de réservation hôtelière TRAVEL EXPO a déjà reçu un règlement de 6 355,00 F.
- ↪ Les invitations clients restent encore à régler : la participation pour l'organisation du déplacement des clients installateurs de SOPAC est d'un montant de 3 000,00 F, de même que la participation à la soirée de nos clients SERVICELEC.
- ↪ Animation commerciale sur le stand : la remise de 75 cadeaux aux meilleurs clients représente un montant de 4 575,00 F qu'il reste encore à régler à la société ALTHUS.
- ↪ Location de l'emplacement du stand : 1 800 F le m² à raison de 470 m². Cette somme reste encore à régler à la société ELEC PROMOTION.
- ↪ Equipement technique du stand (parking, électricité, téléphone, eau) : la société SEPEPN a reçu notre règlement de 12 550,00 F.
- ↪ Le nettoyage du stand a été réglé à la société OMN pour un montant de 5 640,00 F.

Travail à effectuer

- 1°/ Identifiez les rubriques principales qui figureront dans le tableau
- 2°/ Distinguez la situation des règlements entre « Régulé » (R) et « À régler » (AR)
- 3°/ Concevez le tableau récapitulatif des dépenses engagées à l'aide du tableur Excel

Conclusion

Conclusion

L'un des atouts majeurs de ce projet réside dans le fait que l'élève a une [vue globale quant à l'organisation d'un salon](#) : en amont, grâce à la liste de contrôle des tâches et en aval, avec le tableau récapitulatif des frais engendrés.

A partir de ce cas, on peut aussi envisager l'étude dans le cadre du [PPCP](#) (Projet Pluridisciplinaire à Caractère Professionnel).

En effet, on pourrait donner à ce cas une [orientation plus linguistique](#). En effet, un salon tel qu'ELEC a une fréquentation très internationale puisque, sur 2 200 exposants, environ 50 % des exposants sont étrangers et 124 000 visiteurs professionnels viennent de 137 pays. La langue étrangère la plus couramment utilisée sur ce salon est l'anglais.

On peut donc envisager une collaboration étroite avec le professeur d'anglais pour étudier les [notions relatives à l'accueil](#). L'accueil sur le stand est primordial : l'expérience prouve que le visiteur se souviendra plus spécialement de l'accueil qu'il aura pu recevoir sur le stand que des produits présentés ! Des connaissances linguistiques pour renseigner des visiteurs étrangers peuvent être un atout considérable pour une entreprise.

D'autre part, un travail en collaboration avec le professeur de comptabilité pourrait s'avérer fructueux et pourrait permettre à l'élève d'approfondir des notions de [comptabilité](#) (abordées avec le tableau récapitulatif des frais engagés pour le salon) avec la tenue d'un budget, par exemple.

Enfin, afin que l'élève puisse réellement comprendre l'organisation d'une manifestation tel qu'un salon, il pourrait être envisagé de [programmer une sortie scolaire](#) qui aurait pour but de [découvrir le monde des salons professionnels](#). Le choix du salon professionnel pourrait d'ailleurs être en lien avec la profession future des élèves : un salon tel que « Réponses Pro » pourrait ainsi susciter leur intérêt.

Ce cas d'entreprise est traité de façon [réelle et pratique](#) : l'organisation d'un salon donne l'opportunité à l'élève d'appréhender plusieurs facettes de son futur métier de secrétaire, tant sur le plan relationnel qu'organisationnel.

B i b l i o g r a p h i e

- ❖ « We of GEWISS » journal interne d'entreprise (juin 2000)

- ❖ « Les salons professionnels » - Que sais-je ? N° 3324

- ❖ « ELEC Infos » - journal publié par ELEC PROMOTION (organisateur du salon)