CREA'TOP SARL
ZI Ducos - 31 rue Réaumur
98800 Nouméa
BP 3264 - 98846 Nouméa Cedex

Tél : (687)24 33 35
E-mail : crreatop@offratel.nc
Site : www.creatop.nc

Horaires : du lundi au vendredi, de 7h30 à 11h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

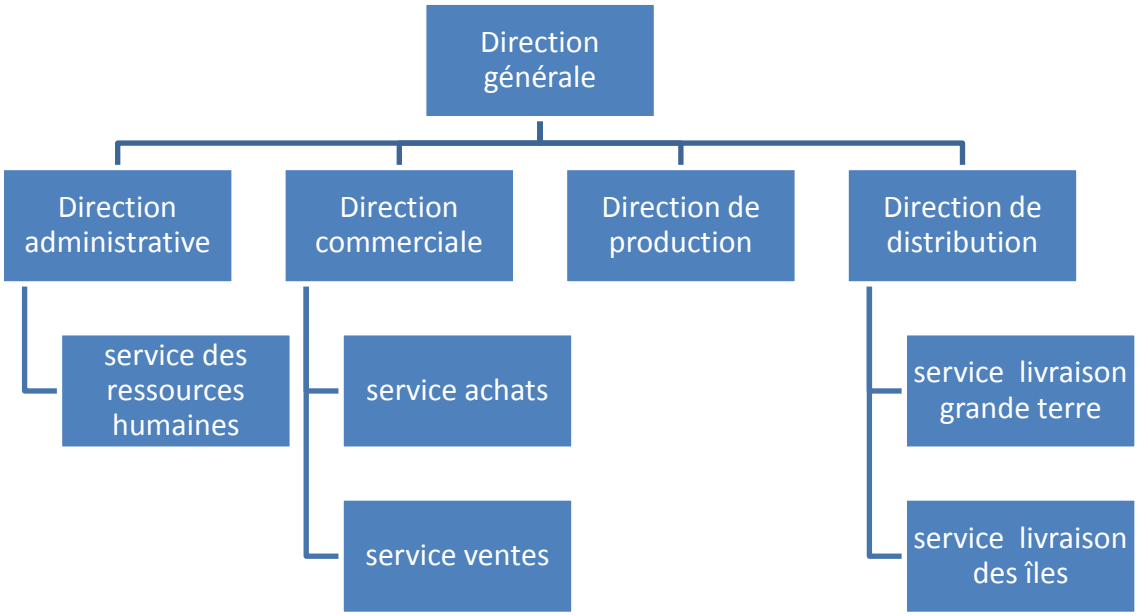
LE TEE-SHIRT... PLUS QU'UNE IMPRESSION, UNE PASSION

Forme juridique	**SARL**
Capital social	**1 000 000 CFP**
RCS Nouméa	**B 827 745**
RIRET	**827 222.001**
NAF	**9825Z**
Activité principale	**- LA SERIGRAPHIE* - L'IMPRESSION SUR TEE SHIRTS - L'AUTOCOLLANT**
Date de création	**2005**
Effectif	**20 salariés**
Part de marché	**60 % pour les impressions 30 %pour les autocollants**

* consiste à imprimer un dessin ou un logo sur les matières textiles

Forte de son expérience, la société Créa'Top décline ses gammes de produits pour les entreprises, les associations sportives, étudiantes, de parents d'élèves, les collectivités, les écoles, l'armée, etc. Elle propose des vêtements professionnels ou publicitaires, couvre les évènements et manifestations sportives et culturels.

ORGANIGRAMME SIMPLIFIE



Des uniformes plein de couleurs pour la rentrée des classes !

Les élèves des établissements primaires Louise-Michel et Saint-Joseph de Bourail ont fait leur rentrée en tenue réglementaire, un tee-shirt aux couleurs de leurs écoles.

Vert pour Louise-Michel, bleu pour Saint-Joseph, ces tee-shirts ont été fournis par Créa'Top. Les deux écoles servent pour l'heure de tests mais l'expérience pourrait être étendue dès la rentrée prochaine

Dans le cadre de votre formation en Baccalauréat Professionnel Gestion-Administration, vous démarrez votre formation professionnelle à la société Créa'Top. Mme Sylvie Wayol vous accueille au service Ventes pour que vous réalis plusieurs missions à la date du 15 juillet 201n.

MISSION 1

Elle vous communique la liste des différents partenaires (voir ci-dessous), en vous précisant que CREA'TOP travaille avec des professionnels (sociétés), des associations (sportives, Ape, provinciales...) et des administrations (écoles, armée, municipalités...) pour l'habillement professionnel et la création de logos.

Elle vous remet également le document 1 (à compléter en page 5) et vous demande ensuite d'indiquer à quelle catégorie de partenaires appartiennent les clients de la société ?

PARTENAIRES	CATEGORIES				
	Entreprise privée	Etablissement public	Particulier	Association	Collectivité locale
SLN					
Enercal					
RFO					
Durand Pierre					
AS Magenta					
Province Sud					
Collège de Boulari					

Selon vous, où sont implantés tous les clients de l'entreprise ?.....

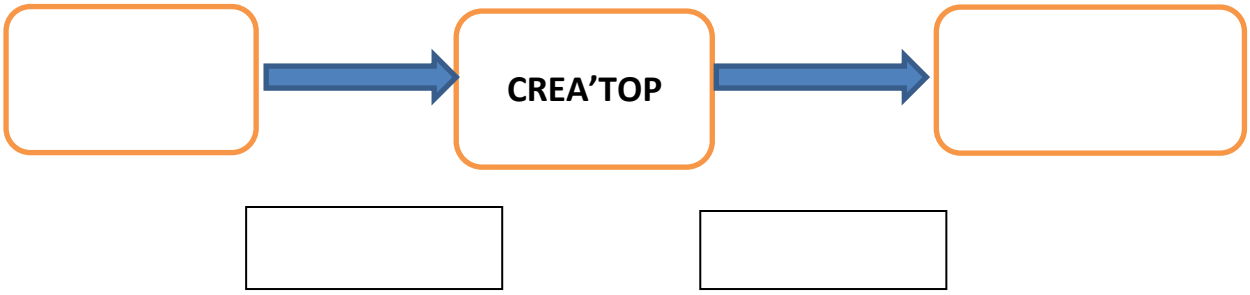
.....

Mme Wayol, vous remet un article (document 2, page 5) qu'elle a lu dans une revue économique calédonienne, pour vous aider à mieux comprendre ce qu'est un marché. Pouvez-vous répondre aux questions qu'elle vous soumet ?

1) De quel marché est-il question ? .....
2) Quels sont les biens proposés à la vente ?.....

.....

3) Pouvez-vous compléter le schéma ci-dessous :



4) Quelle définition pouvez-vous donner du terme « marché » ?

.....

.....

.....

.....

5) Quelle est la part de marché occupée par l'entreprise Créa'Top, dans les impressions et dans les autocollants ?

.....

.....

.....

6) En vous appuyant sur le document 2, pouvez-vous dire comment Crea'Top pourrait faire pour accroître ses parts de marché ?

.....

.....

.....

7) Dans quelle catégorie de clients rangez-vous la Province Sud ? Les Provinces Nord et Iles ? L'entreprise Billabong implantée à Sydney ? .....

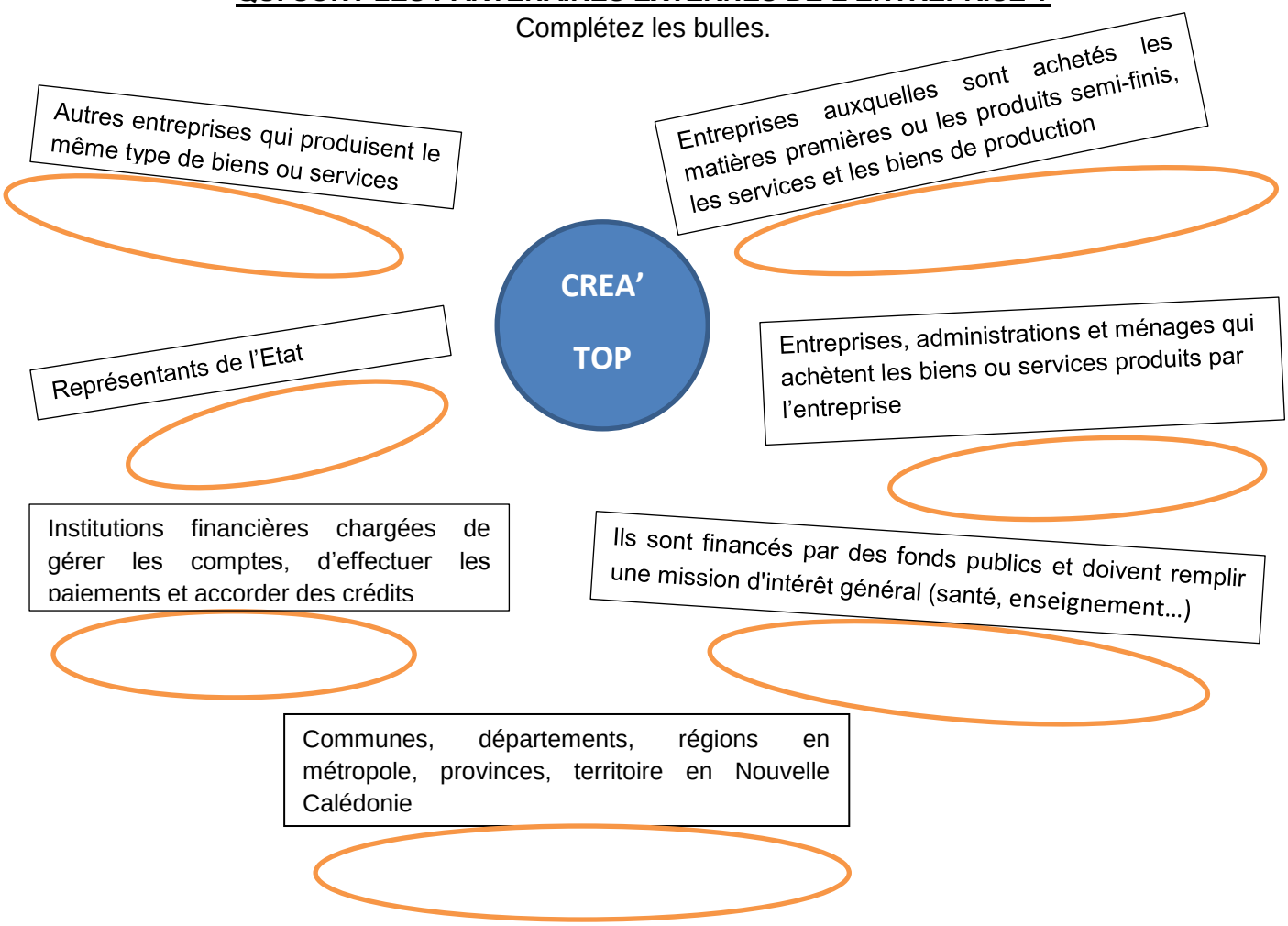
.....

.....

DOCUMENT 1

QUI SONT LES PARTENAIRES EXTERNES DE L'ENTREPRISE ?

Complétez les bulles.



DOCUMENT 2

Étroit et isolé, le marché calédonien s'est façonné, hors du secteur du nickel, une industrie capable de répondre à ses besoins tant en emplois qu'en biens de consommation, au moins en partie. ….

Sur le marché des boissons, trois acteurs vivent du marché calédonien : la Société Le Froid, la GBNC et la SIEM Eaux du Mont-Dore…..

Avec trois entreprises sur le marché, la question est de cibler ce qui fera la différence, ce qui alimentera la performance d'une entreprise. En premier lieu, estime le dirigeant de la GBNC, le portefeuille de marques joue un rôle majeur. « Les marques doivent être adaptées à la demande du consommateur ; c'est lui qui décide, et la stratégie commence par l'analyse de ses besoins, ses envies et des tendances de consommation ici et ailleurs. »

-en théorie le marché se compose de sa clientèle actuelle, de clients potentiels (ce sont les non consommateurs qui n'achètent pas actuellement le produit) et des non consommateurs absolus qui n'achèteront jamais-

La Number One elle-même est soumise au défi de la compétitivité, quel que soit son positionnement actuel. Car, affirme Doron Wijnschenk, c'est une erreur de ne pas investir sur une marque déjà bien établie. « Nous devons impérativement rester attentifs au souhait et au comportement du consommateur. Le marketing est aussi très important et fait partie des investissements pour maintenir, voire accroître la part de marché, donc la compétitivité ».

MISSION 2

1) À partir d'un moteur de recherche, consultez le lien relatif au devis sur le site UFC Que Choisir de la Nouvelle Calédonie et répondez aux questions suivantes :

   - ✓ À partir de quelle somme, le devis est-il obligatoire ?

.....

   - ✓ À partir de quel moment le devis devient-il un contrat de vente ?

.....

.....

   - ✓ Pour quelle raison indique-t-on une durée de validité sur un devis ?

.....

.....

   - ✓ En cas de dépassement des tarifs proposés sur le devis, quel est le risque encouru par le vendeur ?

.....

.....

2) À l'aide de l'appel d'offres (document 3) émis par la Province Sud, de notre extrait de catalogue et des tarifs correspondants, établissez le devis n° 07-120 qui répond favorablement à cette demande de prix, sachant que la livraison pourra être effectuée sous 10 jours, que le délai de règlement sera à 60 jours fin de mois de facturation et qu'une remise de 5 % sera accordée pour toute commande supérieure à 120 000 CFP.

3) Qui sont les concurrents de Créa'Top sur le territoire ? Aidez-vous d'un moteur de recherche.

.....

.....

4) Créa'Top est-elle en situation de monopole ou d'oligopole ? Justifiez-vous.

.....

.....

DOCUMENT N° 3

PROVINCE SUD

Appel d'offres n° 125

9, route des Artifices
BP L1
98849 NOUMEA CEDEX
Tél : 25 80 00
Fax : 27 49 00
Site Internet : *http://www.province-sud.nc*

CREA'TOP
31, rue Réaumur
BP 3264
98846 NOUMEA Cedex

Date : 10/07/2013

Madame, Monsieur,

Merci de nous communiquer, par retour de ce document, vos conditions avant le : **20 juillet 2013**

Conditions de livraison :

Conditions de règlement :

Date prévue de livraison :

Référence	Désignation	Quantité	prix unitaire	Commentaire
	T shirt manches courtes 3/4 ans "Turquoise"	50		
	T shirt manches courtes 5/6 ans "Turquoise"	60		
	T shirt manches longues 3/4 ans "Turquoise"	50		
	T shirt manches longues 5/6 ans " Turquoise"	60		
	Impression : "Ecole Maternelle Les Pensées"			

Avec tous nos remerciements,

M GILBERT

Direction de l'enseignement de Nouvelle Calédonie

MISSION 3

Mme Sylvie Wayol vous informe que nous avons signé l'appel d'offres de notre client LA PROVINCE SUD – DENC. Dans un premier temps, elle souhaite que vous vous familiarisiez avec les conditions générales de vente de l'entreprise qui sont données à chaque nouveau client.

Vous trouverez un extrait de ces conditions générales (annexe 1) dans votre boîte e-mail. Après en avoir pris connaissance, vous lui répondrez par retour de mail :

1°) Selon l'article 2 :

- Quelle est la dernière étape formalisant le contrat de vente entre CREA'TOP et l'Utilisateur ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Dans quels cas CREA'TOP se réserve-t-il le droit de bloquer la commande ?

.....

.....

.....

.....

.....

2°) Selon l'article 3 :

- L'Utilisateur dispose d'un droit de rétraction de combien de jours ?

.....

.....

.....

.....

.....

- Quel est le 1er jour de rétractation ?

.....

.....

3°) Selon l'article 4 :

Complétez la phrase suivante :

- Du début de la prise de commande, jusqu'à la conclusion du contrat de vente, CREA'TOP a une obligation de .....

- Consultez Internet pour expliquer ce que signifie cette obligation.

.....

.....

.....

.....

.....

Dans un deuxième temps, elle vous charge de compléter le tableau récapitulatif de suivi des commandes et de le lui retourner par mail.

Tableau récapitulatif de suivi des commandes

code client	Nom du client	N° de commande/Devis	Date de commande/Devis	Date maximale de livraison	Date réelle de livraison	observation
411SLN	SLN	BC458	01-juil	06-juil	06-juil	
411ENE	ENERCAL	DE1547	05-juil	10-juil	09-juil	
411RFO	RFO	DE1550	06-juil	11-juil	15-juil	4 jours panne de véhicule
411DUR	DURAND Pierre	BC459	10-juil	15-juil	15-juil	
411ASM	AS MAGENTA	BC550	10-juil	15-juil	18-juil	3 jours salarié malade
411BOU	Collège de BOULARI	DE1554	15-juil	20-juil	20-juil	

MISSION 4

L'entreprise voudrait améliorer son site Internet pour que les clients puissent très facilement et très rapidement faire des demandes de devis. Mme Wayol vous propose de consulter les modèles disponibles sur Word et sur Internet pour observer leur présentation. Ensuite, elle vous demande de compléter et d'améliorer la présentation du formulaire qu'elle a commencé à préparer ci-dessous. Pour réaliser la saisie de ce document, vous pouvez solliciter l'aide de Word. Vous sauvegarderez le formulaire dans votre dossier Scénario n° 1 et l'imprimerez avec vos coordonnées en pied de page.

Pensez à protéger votre formulaire pour empêcher les destinataires de modifier sa structure.

Consignes :

- → *Insérez un titre*
- → *Insérez un paragraphe pour expliquer aux utilisateurs le rôle du formulaire*
- → *Mettez en forme les rubriques et ajoutez des zones de saisie qui seront complétées par les futurs clients*

Civilité Monsieur Madame

Nom Prénom

Téléphone Fax

Email

Vous êtes Un particulier Un professionnel

Avez-vous déjà eu un contact avec notre service commercial ? Oui Non

Merci d'indiquer avec qui vous avez été en relation

Vous êtes Un client existant Un nouveau client

Technique Sérigraphie Autocollant

Vos commentaires
Précisez les tailles, les couleurs, les quantités, pour chaque référence

❁ Champs obligatoires

ENVOYER

MISSION 5

Mme Sylvie Wayol vous demande de renseigner la fiche client LA PROVINCE SUD - DENC et de la lui restituer.

FICHE CLIENT	
Raison sociale	
Adresse	
Boîte Postale	
Code postal	
Ville	
Téléphone	
Mail / site internet	
Fax	
Contact	
Mode de paiement	
Réduction accordée	
Délai de paiement	
Délai de livraison	
Frais de livraison	
OBSERVATION :	

Après avoir pris connaissance des conditions de validité d'un contrat ci-dessous, vous complèterez le tableau puis le concevrez sous Word.

LES CONDITIONS DE VALIDITE D'UN CONTRAT

Quatre conditions doivent être réunies pour qu'un contrat soit valide. Dans le cas contraire, celui-ci sera considéré comme nul en cas de litige.

Le **consentement** des parties est l'accord donné par les parties sur les éléments du contrat. Il ne doit pas être vicié, c'est-à-dire obtenu par la violence (morale ou physique), l'erreur ou la tromperie.	La **capacité** des parties : le contrat doit être conclu entre des personnes capables (la capacité juridique et l'aptitude à pouvoir exercer les droits que l'on détient).
L'**objet** du contrat est le « sur quoi porte le contrat » (ex : pour un salarié, c'est le fait de travailler). Il doit être déterminé (précisé par les parties), possible (réalisable) et licite (ne pas être illégal).	La **cause** du contrat est le « pourquoi le contrat est conclu » (ex : pour un salarié, c'est pour percevoir un salaire). Elle doit être conforme à la loi et ne pas être immorale.

Complétez le tableau ci-dessous :

Situations	**Le contrat est-il valable ?**	**Justification**
Un lycéen de 15 ans lance un appel d'offres pour l'achat de tee-shirt pour le club sportif AS Kaméré.	❑ OUI ❑ NON	
Un homme sous l'emprise de l'alcool et menaçant oblige la personne à signer avec lui un contrat de location de voiture puis part avec la voiture.	❑ OUI ❑ NON	
Un homme propose de payer sa facture en résine de cannabis.	❑ OUI ❑ NON	

ANNEXE 1.0

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Extrait des Conditions Generales de Vente de la Société CREA'TOP

01 - Objet

Les Conditions Générales visent à définir les modalités de vente entre CREA'TOP et l'utilisateur, à partir de la passation de commande jusqu'aux services après-vente, en passant par le paiement et la livraison.

02 - La commande

2.1 Identification préalable de l'Utilisateur

Pour passer une commande, l'utilisateur doit s'identifier avec son adresse email ou son numéro de client et son mot de passe. Pour toute première commande, l'utilisateur devra suivre une procédure de création de compte indiquée sur le Site Internet.

2.2 Enregistrement et validation de la commande

L'utilisateur a la possibilité de passer sa commande en ligne :

- soit à partir du catalogue en ligne;
- soit directement à partir des références des catalogues papier

Une fois le panier validé, l'utilisateur devra accepter les Conditions Générales, choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement, cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre CREA'TOP et l'utilisateur.

Pour l'Utilisateur réglant sa commande via une carte de paiement, est ouverte la possibilité de passer une commande en " 1 clic" : Dès lors que les produits sont ajoutés au panier, l'utilisateur valide la commande (adresse et mode de livraison pré sélectionnés), cette étape formalisant le contrat de vente entre CREA'TOP et l'utilisateur.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

CREA'TOP accusera réception de la commande dès sa validation par l'envoi d'un courrier électronique.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'Utilisateur, CREA'TOP se réserve le droit de bloquer la commande de l'Utilisateur jusqu'à la résolution du problème.

03 - Droit de rétractation

Tous les produits livrés peuvent faire l'objet d'un remboursement.
Les produits doivent être intacts, complets, emballés dans l'emballage d'origine.

L'utilisateur dispose d'un droit de rétraction de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait des produits (soit huit jours supplémentaires par rapport au délai légal de rétractation).

L'utilisateur peut retourner son produit à CREA'TOP par la poste. Les frais de retour via La poste sont à la charge de l'utilisateur (à l'exception d'un produit défectueux à réception, ou d'une erreur lors de l'envoi du produit).

CREA'TOP s'engage à rembourser à l'utilisateur -qui aura exercé son droit de rétraction- les sommes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

04 - Responsabilités

CREA'TOP a pour toutes les étapes de prise de commande ainsi que pour les étapes postérieures à la conclusion du contrat une obligation de résultat.

Ainsi CREA'TOP s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les produits vendus sur le Site Internet. En revanche, la responsabilité de CREA'TOP ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.