

## Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie

### Étude de cas: Management de la pharmacie **Travaux devant la pharmacie**

Prénom et nom du candidat	Numéro du candidat	Points possibles	Points obtenus	Note
		180		

Points	0 – 6	7 – 24	25 – 42	43 – 60	61 – 78	79 – 96	97 – 114	115 – 132	133 – 150	151 – 168	169 – 180
Note	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5	6,0

Date

---

Date

---

**Expert 1**

Prénom, nom

---

**Expert 2**

Prénom, nom

---

Signature

---

Signature

---

### **Outils autorisés**

- Calculatrice (pas de smartphone)
- De quoi écrire

### **Autres remarques importantes**

- Ne faites pas de déclarations générales. Toutes vos réponses se rapportent à l'étude de cas de la situation initiale!
- Vérifiez que vous avez répondu à toutes les questions.
- Merci d'écrire au stylo-bille et non au crayon de papier. Les experts vous remercient d'écrire lisiblement.
- Utilisez les feuilles mises à votre disposition pour répondre aux questions. Si vous répondez exceptionnellement sur une autre feuille, identifiez votre réponse avec le numéro de l'exercice et votre numéro de candidat.
- Lisez attentivement les énoncés des questions avant de répondre.
- L'examen dure 180 minutes.

### **Évaluation de l'étude de cas**

- Vos solutions et justifications doivent être logiques et réfléchies et les calculs doivent être justes.
- Les exercices sont évalués séparément.
- Le contenu, la structure et la présentation sont évalués selon les points indiqués.

**Nous vous souhaitons bonne chance!**

	<b>Travaux devant la pharmacie</b>
<b>Entreprise</b>	<p>Installée dans une petite ville de 18 000 habitants dans le canton de Vaud, la Pharmacie du Centre SA est une pharmacie dirigée par son propriétaire. Elle est située à proximité de la Porte Est, à l'entrée du centre-ville et proche de la gare routière.</p> <p>De nombreux piétons passent chaque jour devant la pharmacie pour se rendre de la gare routière au centre-ville, très apprécié. La Pharmacie du Centre SA exploite pleinement cette situation et s'adresse au public en faisant des vitrines thématiques. Elle propose également quatre places de parking pour le confort des clients.</p> <p>Les clients habituels de la pharmacie génèrent 80% de son chiffre d'affaires, les passants et clients occasionnels générant les 20% restants. Avec un degré de notoriété de 75% dans sa zone de chalandise, la Pharmacie du Centre génère un chiffre d'affaires annuel de 2,9 millions de CHF pour une surface de vente de 120 m<sup>2</sup>. L'équipe de vente est composée de 8 collaborateurs. Le départ d'une des collaboratrices, Claudia Rossi, laissera un poste vacant fin août. Il faudra obligatoirement la remplacer.</p> <p>Les derniers travaux ont permis d'étendre la gamme de produits. Passionné d'alpinisme extrême et connu dans ce milieu, le propriétaire propose à ses clients de bénéficier de son expérience positive en nutrition, en compléments alimentaires et en homéopathie comme «gamme préventive». L'espace de stockage a été réduit de 50% pour accroître la surface de vente, causant parfois des pénuries, mais la décision s'est révélée être la bonne.</p> <p>Le fichier clients de la Pharmacie du Centre SA compte 1800 clients. La pharmacie publie son propre magazine pour ces clients fidèles. Sur six pages, celui-ci donne des informations intéressantes sur la pharmacie, mais aussi sur la santé et sur l'amélioration des performances au travail, dans les loisirs, dans les activités sportives et au cours des âges de la vie.</p>
<b>Situation initiale</b>	<p>En tant qu'assistante de gestion en pharmacie, vous avez appris l'information suivante hier soir: L'assemblée communale a décidé d'agrandir la gare routière. Les travaux commenceront le 1<sup>er</sup> octobre et devraient durer quatre mois. La circulation sera très difficile au niveau de la «Porte Est» au cours des trois premiers mois.</p> <p>La Pharmacie du Centre SA fait face à un défi: la déviation va temporairement la couper des flux d'achats.</p> <p>Sur la moyenne des dernières années, la pharmacie accueille sur la période concernée environ 110 clients par jour, qui dépensent chacun CHF 98.-, ce qui représente environ 40% de son chiffre d'affaires annuel. Le scénario semble risqué:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut s'attendre à un fort recul de la fréquentation,</li> <li>• Le chiffre d'affaires pourrait chuter,</li> <li>• Les clients pourraient se détourner durablement.</li> </ul> <p>Le nombre de concurrents est passé de un à trois, ce qui renforce encore ce scénario négatif. Ces concurrents génèrent un chiffre d'affaires total de 7 millions de CHF et ne sont pas concernés par les travaux prévus.</p> <p>Le propriétaire vous demande aujourd'hui de réfléchir à cette difficulté. Les questions suivantes font donc partie de vos missions.</p>

Travaux devant la pharmacie				<b>73 points</b>	
<b>Marketing et vente</b>				points max	points obtenus
<p><b>Exercice 1.1</b></p> <p>On vous demande d'indiquer à l'équipe les éléments du modèle de marché que vous souhaitez étudier pour analyser la situation ainsi que l'ordre des priorités lors de la prochaine réunion. Le propriétaire souhaite également savoir les résultats que vous espérez en tirer et se demande comment vous obtiendrez les informations requises.</p>				13	
Domaines d'analyse	Résultat attendu	Recherche d'informations	Priorité		
<p>Évaluation: 2 points par réponse pertinente (ligne), 1 point par priorité correcte, total 13 points</p>					
<b>Total Exercice 1.1</b>				<b>13</b>	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 1 (suite)	points max	points obtenus									
<p><b>Exercice 1.2</b></p> <p>Élaborez maintenant une check-list pratique pour lister les forces et les faiblesses de la Pharmacie du Centre SA. La check-list doit être structurée et comporter au moins 14 domaines d'analyse permettant une comparaison avec la concurrence.</p> <table border="1" data-bbox="153 495 1310 1816"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Évaluation: 1 point par domaine d'analyse pertinent (ligne),            3 points par structure correcte, total 17 points</p>										17	
<b>Total exercice 1.2</b>	<b>17</b>										

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 1 (suite)				points max	points obtenus																																								
<p><b>Exercice 1.3</b></p> <p>Formulez deux objectifs marketing qualitatifs et deux objectifs marketing quantitatifs complets pour la période de travaux. Le propriétaire vous transfère aujourd’hui la responsabilité globale avec un budget total de 60 000 CHF.</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 500px;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <p>Évaluation: 2 points par objectif marketing quantitatif et qualitatif, total 8 points</p>																																												8	
<b>Total exercice 1.3</b>				<b>8</b>																																									

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 1 (suite)							points max	points obtenus	
<p><b>Exercice 1.4</b></p> <p>Indiquez à présent comment vous souhaitez atteindre ces objectifs.</p> <p>Citez pour cela quatre mesures marketing efficaces différentes pour la fréquentation, la satisfaction et l'enthousiasme des clients, mais aussi pour stabiliser le chiffre d'affaires pendant l'hiver. Décrivez votre idée clairement en indiquant la date et la répartition du budget. Pour chaque idée, définissez un facteur de réussite critique (facteur que vous estimez déterminant pour faire passer l'idée).</p>									
N°	Idée marketing	Description	Date Oct. Nov. Déc. Jan.			Budget	Facteurs de réussite critiques <b>(2)</b>		
							4		
							4		
							4		
							4		
							2		
<p>Évaluation: total 20 points</p>									
<b>Total question 1.4</b>							<b>20</b>		

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 1 (suite)	points max	points obtenus																						
<p><b>Exercice 1.5</b></p> <p>Vous souhaitez diffuser vos idées intéressantes via un message de RP dans le journal régional et à la radio locale dans votre zone de chalandise.</p>																								
<p>a) Indiquez les missions des «Relations publiques» et mentionnez trois groupes cibles externes importants.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Évaluation: 1 point pour l'explication des RP, 1 point par groupe cible externe, total 4 points</p>	4																							
<p>b) Vous préparez aujourd'hui un briefing pour un rédacteur externe. Choisissez l'une des idées marketing de l'exercice 1.4. Esquissez le message RP en répondant à toutes les questions de RP.</p> <table border="1" data-bbox="188 927 1294 1906"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 927 360 999">Questions</th> <th data-bbox="360 927 1294 999">Détails</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 1 point par réponse pertinente, total 6 points</p>	Questions	Détails																					6	
Questions	Détails																							
<p><b>Total Exercice 1.5</b></p>	10																							

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 1 (suite)						points max	points obtenus
<b>Exercice 1.6</b>  Comment mesurer le succès des mesures marketing? Élaborez un bref concept de contrôle avec les quatre principaux éléments de contrôle accompagnés chacun d'une mesure si l'objectif n'est pas atteint.						5	
N°	Élément de contrôle	Moyen de contrôle	Période de contrôle	Responsabilité	Mesure si l'objectif n'est pas atteint		
Évaluation: 1 point par élément de contrôle pertinent, 1 point par responsabilité pertinente, total 5 points							
<b>Total exercice 1.6</b>						<b>5</b>	
<b>Total exercice 1</b>						<b>73</b>	

Travaux devant la pharmacie Conduite des collaborateurs				69 points	
				points max	points obtenus
<b>Exercice 2.1</b>  L'équipe de vente n'a pas encore été informée des travaux à venir. Vous devez donc organiser et mener une réunion d'équipe.					
a) Esquissez un ordre du jour pour la réunion dans lequel vous indiquerez, pour chaque thème, des informations, les responsabilités et le temps prévu.				7	
Thème	Description	Qui	Durée		
Évaluation: 1 point par élément pertinent, total 7 points					





Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 2 (suite)		points max	points obtenus												
<p><b>Exercice 2.3</b></p> <p>Comme l'indique la situation initiale, Claudia Rossi quitte la pharmacie fin août.</p> <p>a) Quels travaux administratifs la pharmacie doit-elle effectuer? Citez et décrivez quatre activités.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Activité</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 0,5 point par activité correcte, 1 point par description correcte, total 6 points</p>		Activité	Description									6			
Activité	Description														
<p>b) On vous demande d'établir un certificat de travail. Que devez-vous prendre en compte? Citez, décrivez et justifiez quatre points différents dont vous devez tenir compte.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th> </th> <th>Description</th> <th>Justification</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td rowspan="4"> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 0,5 point par aspect correct, 1 point par description correcte, 2 points par justification correcte, total 8 points</p>			Description	Justification										8	
	Description	Justification													





Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 2 (suite)		points max	points obtenus														
<p><b>Exercice 2.5</b></p> <p>Sans tenir compte de votre recommandation à l'exercice 2.4, le propriétaire de la pharmacie a décidé de repourvoir le poste. Il a déjà publié une offre d'emploi et les premières candidatures sont arrivées. Le propriétaire s'inquiète de la sélection et vous demande de redéfinir le processus de sélection.</p> <p>Comment trouver la bonne collaboratrice parmi les nombreuses candidatures? Notez au moins quatre mesures de sélection sous forme de mots-clés.</p> <table border="1" data-bbox="165 582 1310 1899"> <thead> <tr> <th>Mesures de sélection</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 2 points par mesure de sélection correcte avec description, total 8 points</p>		Mesures de sélection	Description													8	
Mesures de sélection	Description																
<b>Total exercice 2.5</b>		<b>8</b>															

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 2 (suite)		points max	points obtenus						
<p><b>Exercice 2.6</b></p> <p>La nouvelle collaboratrice a été sélectionnée et embauchée. Comment l'intégrer au mieux à l'équipe existante?                      Décrivez les activités et les points à observer avant et pendant son premier jour de travail.</p>									
<p>a) Que faites-vous avant le premier jour de travail pour intégrer le mieux possible la «nouvelle» à l'équipe existante? Citez et décrivez deux mesures.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mesure</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 0,5 point par mesure pertinente, 1,5 point par justification, total 4 points</p>		Mesure	Description					4	
Mesure	Description								
<p>b) Que faites-vous pour faciliter l'intégration de la «nouvelle» lors de son premier jour de travail? Citez et décrivez de manière détaillée deux mesures complémentaires.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mesure</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 0,5 point par mesure pertinente, 3 points par justification, total 7 points</p>		Mesure	Description					7	
Mesure	Description								
<b>Total exercice 2.6</b>		<b>11</b>							













Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 3 (suite)	points max	points obtenus
<p><b>Exercice 3.6</b></p> <p>Vous avez trouvé une idée promotionnelle: vous avez créé un «savon travaux» au parfum agréable dans votre laboratoire et l’offrez aux clients dans un emballage cadeau pendant les travaux.</p>		
<p>a) Comment devez-vous étiqueter le savon pour respecter les exigences légales?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Évaluation: 0,25 point par réponse correcte</p>	2	
<p>b) De quel texte juridique proviennent les exigences que vous devez respecter pour la vente de produits que vous fabriquez?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Évaluation: 1 point si la réponse est correcte</p>	1	
<p>c) Parmi les prescriptions du point b), laquelle pourriez-vous ne pas avoir respectée et quelles pourraient être les conséquences?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Évaluation: exemple pertinent avec défaut et dommages 2 points</p>	2	
<p><b>Total exercice 3.6</b></p>	<b>5</b>	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 3 (suite)	points max	points obtenus
<p><b>Exercice 3.7</b></p> <p>Votre chef pense qu'il serait peut-être mieux de ne pas afficher les prix de vente en vitrine pendant les travaux. Il estime que cela peut attirer plus de monde et permet de mieux communiquer avec les clients et de mieux les conseiller.</p> <p>Il souhaite également retirer tous les prix des étagères de vente.</p>		
<p>a) Quelle ordonnance vous indique si votre chef agit correctement?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1	
<p>b) Le prix des produits doit-il être indiqué dans la vitrine?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1	
<p>c) Quel est l'objectif de cette ordonnance?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1	
<p><b>Total exercice 3.7</b></p>	<b>3</b>	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie  
**Étude de cas: Management de la pharmacie**

Exercice 3 (suite)	points max	points obtenus
<p><b>Exercice 3.8</b></p> <p>Conformément à l'exercice 3.1, vous avez mis en place un service de livraison à domicile et votre collaboratrice, Jessica Berger, devait effectuer aujourd'hui sa première livraison chez une cliente. Elle a trébuché dans l'entrée de la maison, cassant un grand vase de valeur qui était posé au sol.</p>		
<p>a) Qui est responsable des dommages causés chez la cliente et pourquoi? Justifiez votre réponse.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	3	
<p>b) Le propriétaire peut-il déduire le dommage du prochain salaire de sa collaboratrice, Jessica Berger? Veuillez justifier votre réponse de manière précise.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	2	
<p>c) Qui serait responsable du dommage si Jessica Berger avait cassé un vase chez un particulier pendant son temps libre?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1	
<p><b>Total exercice 3.8</b></p>	6	
<p><b>Total exercice 3</b></p>	38	