



Production d'un service – Fiche Prof

Identifier les activités de service

1

Les biens et les services

Nous consommons des **biens** et des **services**, que l'on peut classer en 3 catégories:

1) Les biens économiques :

Un **bien économique** est un objet ou un produit alimentaire que nous achetons pour l'utiliser ou le consommer.

Un stylo, une voiture, un vêtement sont des biens économiques.

2) Les services marchands :

Ce sont des services rendus par une entreprise, que l'on doit payer pour en profiter.

Exemple: le garagiste qui répare une voiture et le médecin qui vous soigne rendent des services que vous devez payer: ce sont des **services marchands**.

3) Les services non marchands :

Chaque jour vous profitez de services que vous ne payez pas directement :

Vous suivez des cours au collège dans des salles propres et chauffées, vous utilisez des livres qu'on vous a prêtés. Dans votre ville les rues sont nettoyées, les jardins publics entretenus, des policiers veillent sur votre sécurité...

Ces services sont appelés **services non marchands**.

Qui paie ces services ? Ce sont l'état et les collectivités territoriales comme la commune, avec l'argent payé par les ménages et les entreprises sous forme d'impôts.

4) Exercice : Une entreprise peut donc produire des biens ou des services (parfois les deux). Indiquez pour chaque exemple si c'est une production de biens ou de services (mettez une croix dans la colonne qui convient)

AVANT l'exercice leur faire lire ces deux conversations.

Lire le dialogue suivant :

Une journée de chauffeur de taxi

1 ère course

Chauffeur : Bonjour, Monsieur, où allez vous ?

Client : Je vais à l'usine Strucmuch.

Chauffeur : Vous y serez dans 30 minutes, travaillez vous là-bas ?

Client : Oui, je suis responsable du service de production.

Chauffeur : Quel type de produit fabriquez vous ?

Client : Nous fabriquons des Yoyos,

Chauffeur : Vous êtes arrivé, passez une

Client : Merci, vous de même.

2 ème course

Chauffeur : Bonjour Madame, où allez vous ?

Cliente : Bonjour, je vais à la société Martin.

Chauffeur : Mais que fait cette société ?

Cliente : C'est une société de nettoyage. Elle rend service en nettoyant les locaux des différentes entreprises.

Chauffeur : Nettoyez vous aussi les taxis ?

Cliente : Contactez les représentants de notre société.

Chauffeur : Vous êtes arrivée, passez une bonne journée. bonne journée.

Cliente : Merci, vous aussi. Au revoir.

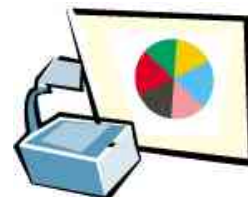


Production d'un service – Fiche Prof

Identifier les activités de service

2

Mise en place d'un service



1 Déterminer la cible

14 Définir le thème

7 Définir les activités

2 Recenser les opérations spécifiques
nécessaire à la mise en place du service

3 Classer ces opérations par thèmes

10 Planifier les opérations

6 Établir un budget prévisionnel

8 Rédiger un cahier des charges
(besoins et contraintes du service)

13 Recenser les entreprise de service
capable de répondre au cahier des charges

9 Lancer un appel d'offre
auprès des entreprises

4 Réceptionner un devis
de ces entreprises

5 Analyser et comparer les devis

12 Choisir le prestataire de service

11 Suivre et évaluer la qualité du Travail fourni
par le ou les prestataires de service