

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE

ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale

LE DOSSIER COMPORTE : 16 pages numérotées de 1 à 16

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Page 1	:	Page de garde
Pages 2 à 6	:	Texte
Pages 7 à 10	:	Documents
Pages 11 à 16	:	Annexes à rendre avec la copie

 *Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.*

N.B. : Les informations fournies dans ce dossier sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Le matériel autorisé comprend toutes les calculatrices de poches y compris les calculatrices programmables alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante.

BO 42 du 25/11/99 - circulaire n° 99-186 du 16/11/99

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 1 sur 16		COMA1508



Vous travaillez en qualité d'adjoint(e) au chef de rayon homme, Daniel BERTHIER, au sein du magasin Galeries Lafayette de TOURS (37000).

Le magasin dispose de trois étages et d'un sous-sol totalisant une surface de vente de 6 950 m².

Le rayon homme se situe au premier étage.

Nous sommes le 1^{er} mars 2008, Daniel BERTHIER vous confie dans son rayon, les tâches suivantes :

PARTIE I

LE SUIVI DES VENTES

PARTIE II

LA MESURE DE L'ATTRACTIVITÉ

PARTIE III

L'ANALYSE DE LA DÉMARQUE

PARTIE IV

LA SATISFACTION ET LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 2 sur 16		COMA1508

PARTIE I
LE SUIVI DES VENTES

M. Daniel BERTHIER vous demande d'analyser le chiffre d'affaires du rayon homme par famille de produits, à partir d'un extrait du tableau de bord du mois de février 2008.

Il souhaite une étude plus approfondie de la famille jeannerie.

TRAVAIL À FAIRE

- 1.1** – Calculer, sur l'annexe 1 page 11/16 à rendre avec votre copie - extrait du tableau de bord du rayon homme sur la période du 1er au 29 février 2008 :
- le taux d'évolution du chiffre d'affaires de février 2008 par rapport à février 2007 ;
 - la répartition en pourcentage du chiffre d'affaires pour le mois de février 2008 ;
 - les écarts, en valeurs, entre les réalisations et les objectifs de chiffre d'affaires pour février 2008 ;
 - les écarts, en pourcentage, entre les réalisations et les objectifs de chiffre d'affaires pour février 2008.
- 1.2** – À partir des résultats que vous venez de déterminer sur l'annexe 1 page 11 sur 16, analyser sur votre copie la famille jeannerie.
- 1.3** – Proposer, sur votre copie, trois actions à mener pour réaliser les objectifs de chiffre d'affaires de cette famille.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 3 sur 16		COMA1508

PARTIE II

LA MESURE DE L'ATTRACTIVITÉ

Afin de compléter l'analyse du suivi des ventes, M. BERTHIER souhaite que vous mesuriez l'attractivité du rayon homme pour le mois de février 2008.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du **document 1 page 7/16** et de vos connaissances :

- 2.1** - Calculer, sur **l'annexe 2 (partie 2.1) page 12/16 à rendre avec votre copie**, les indices d'attractivité suivants :
- l'indice de passage ;
 - le taux de transformation ;
 - le panier moyen ;
 - le nombre d'articles vendus par acte d'achat.
- 2.2** - Comparer, sur **l'annexe 2 (partie 2.2) page 12/16 à rendre avec votre copie**, les résultats que vous venez de déterminer avec les objectifs fixés.
Proposer pour chaque indice une action spécifique à mener.

Le jean est un produit phare du rayon homme. M. Daniel BERTHIER, souhaite offrir des prix très compétitifs à ses clients sur cette famille de produits. Il a fait réaliser un relevé de prix chez ses principaux concurrents et souhaite, si les prix de ces derniers sont moins élevés que les siens, s'aligner sur le prix le plus bas.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du relevé de prix réalisé en février 2008 **document 2 page 7/16** :

- 2.3** - Calculer, sur **l'annexe 3 page 13/16 à rendre avec votre copie**, les éléments qui suivent.
Donner le détail des calculs pour le premier produit sur la liste.
- le prix de vente T.T.C. ;
 - le prix de vente H.T. du magasin ;
 - le prix de vente H.T. revu par rapport à la concurrence ;
 - la marge unitaire H.T. par produit avant révision ;
 - la marge unitaire H.T. par produit après révision.
- } afin de sélectionner votre prix de vente T.T.C. en fonction de la concurrence.
- 2.4** – Indiquer, **sur votre copie**, deux résultats attendus de l'alignement sur les prix les plus compétitifs des concurrents.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 4 sur 16		COMA1508

<p style="text-align: center;">PARTIE III</p> <p style="text-align: center;">L'ANALYSE DE LA DÉMARQUE</p>

M. Daniel BERTHIER vous demande d'évaluer la démarque du rayon homme.

TRAVAIL À FAIRE

- 3.1 - Mettre à jour, à partir de vos connaissances, sur l'annexe 4 page 14/16 à rendre avec votre copie, l'état récapitulatif des stocks du rayon homme au 29 février 2008 et calculer :**
- les écarts de stocks constatés après l'inventaire ;
 - la démarque inconnue ou le cas échéant la surmarque ;
 - la répartition de la démarque inconnue en pourcentage.
- 3.2 - Commenter et analyser, sur votre copie, la répartition de la démarque inconnue de l'annexe 4 page 14/16.**

Afin de limiter la démarque M. Daniel BERTHIER, a transmis des consignes en matière d'hygiène et de sécurité aux vendeurs.

TRAVAIL À FAIRE

- 3.3 - Expliquer sur votre copie, à partir de vos connaissances et du document 3 page 8/16, en quoi l'application des règles d'hygiène et de sécurité peut permettre de lutter contre la démarque (quatre éléments de réponse attendus).**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 5 sur 16		COMA1508

PARTIE IV

LA SATISFACTION ET LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

M. Daniel BERTHIER juge nécessaire de compléter votre étude du rayon par une mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle. Vous disposez pour cela du chiffre d'affaires réalisé par les porteurs de cartes pour le mois de février 2008, des résultats partiels d'études de satisfaction.

TRAVAIL À FAIRE

- 4.1 - Analyser, **sur votre copie**, à partir du **document 4 page 8/16**, le pourcentage de "chiffre d'affaires encarté" par catégorie de produits pour le rayon homme.
- 4.2 - Analyser, à partir du **document 5 pages 9/16**, sur l'**annexe 5 page 15/16 à rendre avec votre copie**, les résultats d'une enquête de satisfaction interne réalisée auprès de 423 clients, par le personnel pour ce qui concerne :
- l'accueil ;
 - la disponibilité ;
 - le conseil ;
 - la qualité des conseils fournis.
- 4.3 - Analyser, à partir du **document 6 page 10/16**, sur l'**annexe 6 page 16/16 à rendre avec votre copie**, l'enquête externe SATISERVICE pour ce qui concerne :
- l'amabilité ;
 - le professionnalisme ;
 - les attitudes commerciales.
- 4.4 - Relever **sur votre copie**, dans un tableau de votre conception, trois points faibles mis en évidence par l'étude des **documents 4, 5, 6 pages 8, 9 et 10/16**. Proposer, pour chacun d'eux, deux mesures permettant d'améliorer la fidélisation et la satisfaction client.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 6 sur 16		COMA1508

Document 1

Résultats du magasin Galeries Lafayette de Tours – Mois de février 2008.

Critères	Valeurs
Chiffre d'affaires – Février 2008 rayon homme	209 528 €
Nombre de clients entrant dans le magasin	74 577
Nombre de clients passant dans le rayon homme	21 543
Nombre de passages en caisse dans le rayon homme	3 487
Nombre total d'articles vendus au rayon homme	6 126

Document 2

Relevé de prix – Mois de février 2008

Produit	Prix de vente T.T.C. magasins concurrents			
	La Jeannerie	Kansas Shop	Tom Patton	Pantastyl
Pockers Pantalon D5 Weel		85,40 €	86,70 €	
Newis 501 Night Moke	66,80 €		64,80 €	51,90 €
Pockers Pantalon D2 Weel		75,20 €	77,70 €	
Newis 501 Black	70,00 €			62,90 €
Newis ARCS 501 Bleu Vintage	85,90 €	92,00 €	88,90 €	86,90 €

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Page 7 sur 16	COMA1508

Document 3

Lutte contre la démarque

Règles d'hygiène et de sécurité en cabine d'essayage : rayon homme

Consignes aux vendeurs :

- Contrôler la propreté des cabines d'essayage (vitres, sol...) le matin, avant ouverture.
- Informer le client que les sous-vêtements doivent être essayés sur les vêtements pour respecter les règles d'hygiène.
- Accompagner le client jusqu'à la cabine d'essayage.
- Compter les produits que le client souhaite essayer.
- Compter les articles rendus par le client après essayage.
- Contrôler, après essayage, que la cabine est vide, propre et que le rideau est tiré.
- Récupérer les portemanteaux avant le passage en caisse.
- Se positionner non loin du client pendant l'essayage, afin de favoriser le taux de concrétisation.
- Veiller à ne pas laisser le client reposer les articles qu'il ne prend pas n'importe où (derrière les meubles...).
- Retirer les articles invendables ou nécessitant des frais de nettoyage (articles mis au sol...).
- Remettre soi-même les articles en rayon.
- Ramasser les étiquettes au sol qui ont été décrochées des articles et les rapprocher des marchandises en rayon sans étiquette. Passer en démarque inconnue les étiquettes qui ne correspondent pas à des produits et qui sont donc les traces de vols. Cette activité doit être réalisée avant le passage de la personne chargée du ménage qui vient tôt le matin.

Interview d'une Responsable de Département Galeries Lafayette -Tours - par les auteurs

Document 4

CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ PAR LES PORTEURS DE CARTES du 1^{er} au 29/02/08

	Chiffre d'affaires réalisé	Pourcentage de "chiffre d'affaires encarté"
Chemises	19 517	24,35
Sportswear	29 773	32,60
Jeannerie	34 530	18,23
Sous-vêtements	24 676	23,45
Homewear	14 659	11,27
Ville	50 098	24,54
Cravates	2 365	19,84
Accessoires	11 987	17,12
Maille	21 923	19,24
TOTAL RAYON HOMME	209 528	22,54

L'objectif de "chiffre d'affaires encarté" du rayon homme pour le mois de février 2008 a été fixé à 30 %.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Page 8 sur 16	COMA1508

**RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE
AUPRÈS DE 423 CLIENTS (résultats partiels)
(entre le 1^{er} et le 16 février 2008 dans le rayon homme)**

Que pensez-vous de la qualité de l'accueil au rayon homme ?

Réponses	Réponses en %
Très insuffisante	0,71
Insuffisante	2,60
Satisfaisante	78,72
Très satisfaisante	17,97

La disponibilité des vendeurs est :

Réponses	Réponses en %
Très insuffisante	2,36
Insuffisante	46,81
Satisfaisante	47,28
Très satisfaisante	3,55

Avez-vous été conseillé par un vendeur ?

Réponses	Réponses en %
Oui	43,26
Non	56,74

Si oui, les conseils fournis ont été :

Réponses	Réponses en %
Très insuffisants	2,84
Insuffisants	10,40
Satisfaisants	81,32
Très satisfaisants	5,44

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Page 9 sur 16	COMA1508

Document 6

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SATISERVICE (résultats partiels) (réalisée entre le 8 et le 16 février 2008 dans le rayon Homme)

Les scores sont notés de 0 à 100.
100 est le résultat le plus élevé.

Les scores par thème au rayon homme :

	Février 07	Septembre 07	Février 08
Amabilité	99,1	97,8	96,8
Professionalisme	66,5	64,8	65
Attitudes commerciales	54,2	51,9	49,4

Les scores par axes prioritaires :

	Base de données rayon homme (moyenne magasins France)	Rayon homme Tours Février 2008
Amabilité :	94,8	96,8
Sourire	97	98
"Bonjour"	93	95
"Au revoir"	95	95
Phrase complémentaire d'adieu	94	98
Respect du client	95	98
Professionalisme :	60,33	65
Signe de reconnaissance par le vendeur (se)	56	59
Prise de contact spontanée	56	64
Présence de la vendeuse près de la cabine essayage	69	72
Attitudes commerciales :	61,6	49,4
Au moins deux questions pour faire préciser le besoin	82	87
Argumentation	82	85
Proposition de vente complémentaire	55	49
Le (la) vendeur(se) parle de la carte du magasin	43	9
La caissière propose l'adhésion à la carte du magasin.	46	17

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 10 sur 16		COMA1508

ANNEXE 1 à compléter et à rendre avec la copie

1.1 Extrait du tableau de bord du rayon homme pour la période du 1er au 29 février 2008 (les chiffres d'affaires sont exprimés T.T.C.)

Familles de produits du rayon homme	Chiffre d'affaires de février 2007 en €	Chiffre d'affaires de février 2008 en €	Taux d'évolution du chiffre d'affaires de février 2008 par rapport au chiffre d'affaires de février 2007 en % (1) (2)	Répartition du chiffre d'affaires de février 2008 en % (1)	Objectif de chiffre d'affaires pour février 2008 en €	Écart entre les réalisations et les objectifs février 2008	
						en valeur (2)	en % (1) (2)
Chemises	21 439	19 517			21 153		
Sportswear	26 564	29 773			27 856		
Jeannerie	36 544	34 530			39 543		
Sous-Vêtements	24 744	24 676			27 676		
Homewear	13 433	14 659			15 121		
Ville	51 522	50 098			54 134		
Cravates	2 338	2 365			3 126		
Accessoires	13 247	11 987			15 566		
Maille	22 562	21 923			22 545		
Total Rayon Homme	212 393	209 528		100,0%	260 832		

(1) Arrondir vos résultats à une décimale.

(2) Affecter systématiquement le résultat d'un signe + ou - .

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Page 11 sur 16		COMA1508	

ANNEXE 2 à compléter et à rendre avec la copie

2.1 Indices d'attractivité du rayon homme pour février 2008

	Détails des calculs	Résultats réalisés en février 2008 (1)	Objectifs magasin pour février 2008
Indice de passage			0,40
Taux de transformation			0,25
Panier moyen			82,65 €
Nombre d'articles vendus par acte d'achat			2,18

(1) Arrondir vos résultats à deux décimales.

2.2 Indices d'attractivité du rayon homme pour février 2008

Indices d'attractivité	Constats	Actions à mener
Indice de passage		
Taux de transformation		
Panier moyen		
Nombre d'articles vendus par acte d'achat		

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 12 sur 16		COMA1508

ANNEXE 3 à compléter et à rendre avec la copie

2.3 Mesure de la marge après alignement sur la concurrence

Produit	Prix d'achat H.T. du magasin	Coefficient multiplicateur	Prix de vente T.T.C. du magasin	Prix de vente H.T. du magasin	Prix de vente T.T.C. revu par rapport à la concurrence	Prix de vente H.T. revu par rapport à la concurrence	Marge unitaire H.T. avant révision	Marge unitaire H.T. après révision
Pockers Pantalon D5 Weel	34,04	2,45						
Newis 501 Night Moke	31,61	1,72						
Pockers Pantalon D2 Weel	34,05	2,44						
Newis 501 Black	34,98	1,97						
Newis ARCS 501 Bleu Vintage	40,91	2,20						

Taux de T.V.A. : 19,6 %

Pour tous les calculs arrondir vos résultats à deux décimales.

Détails des calculs pour le Pockers Pantalon D5 Weel :

Prix de vente T.T.C. du magasin :

Prix de vente H.T. du magasin :

Prix de vente H.T. revu par rapport à la concurrence :

Marge unitaire H.T. avant révision :

Marge unitaire H.T. après révision :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 13 sur 16		COMA1508

ANNEXE 4 à compléter et à rendre avec la copie

3.1 Etat récapitulatif des stocks du rayon homme au 29 février 2008

Rayon Homme (Mois de février 2008)	Chiffre d'affaires février 2008 en €	Stock théorique au 29.02.08 en €	Stock inventaire au 29 février 2008 en €	Ecart d'inventaire en € (1)	Démarque connue en €	Démarque inconnue en €	Surmarque en €	Répartition de la démarque inconnue en % (2)
Chemises	19 517	78 649	78 284		0			
Sportswear	29 773	123 178	123 113		0			
Jeannerie	34 530	70 164	69 621		64			
Sous-Vêtements	24 676	83 270	82 532		0			
Homewear	14 659	64 383	64 359		0			
Ville	50 098	141 738	142 412		0			
Cravates	2 365	8 935	8 697		0			
Accessoires	11 987	63 493	62 172		176			
Maille	21 923	50 891	51 122		0			
Total Rayon Homme	209 528	684 701	682 312		240			100 %

(1) Affecter systématiquement le résultat d'un signe + ou -

(2) Arrondir à l'unité la plus proche

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Page 14 sur 16		COMA1508

ANNEXE 5 à compléter et à rendre avec la copie

4.2 Tableau d'analyse des résultats partiels de l'enquête de satisfaction interne

Thème	Constat
Accueil	
Disponibilité	
Conseil	
Qualité des conseils fournis	

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Page 15 sur 16	COMA1508

ANNEXE 6 à compléter et à rendre avec la copie

4.3 Tableau d'analyse des résultats partiels de l'enquête externe SATISERVICE

Thème	Constat
Amabilité	
Professionalisme	
Attitudes commerciales	

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Page 16 sur 16	COMA1508