

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE

ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

SOUS ÉPREUVE A1 ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE

LE CORRIGÉ COMPORTE : 10 pages

1 page de garde

8 pages : Annexes à rendre avec la copie

1 page : 2^{ème} partie – Questions 2.1 et 2.2

		SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		
		CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		1/10

1.1 - TABLEAU DES TAUX DE PÉNÉTRATION

(2,5 points)

(2,5 points)

Zone de chalandise (exprimé en codes SETIS)	Taux de pénétration Janvier 2003 en %	Taux de pénétration Octobre 2003 en %
763510201	24,13 (1)	30,42 (2)
763510106	29,43	36,16
763510301	22,12	26,45
763510101	22,73	27,74
763510107	7,78	10,10
765520101	10,19	10,97

Arrondir les calculs à deux chiffres après la virgule

Justification des calculs du taux de pénétration pour janvier 2003 et octobre 2003 pour la zone 763510201

(1) calcul pour Janvier 2003 = $(483 / 2002) \times 100 = 24,13 \%$

(2) calcul pour Octobre 2003 = $(609 / 2002) \times 100 = 30,42 \%$

1.2 - Commentaire (4 points)

On constate qu'en 8 mois (de janvier à octobre) le taux de pénétration a progressé de 6 points (24,13 % à 30,42 %).

Cela signifie que le magasin CHAMPION a fidélisé plus de clients grâce à sa carte SETIS.

		SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		2/10

2^{ème} partie rédigée sur la copie du candidat

Question 2.1 :

Profil type

- « celles et ceux qui souhaitent faire une pause repas hors domicile, de façon rapide et pratique mais en mangeant gourmand et équilibré »
- célibataires actifs hommes et femmes

(3 points)

Question 2.2 :

Caractéristiques

- produits prêts à l'emploi (rapidité)
- pratique d'utilisation
- recettes gourmandes et équilibrées

(4 points)

			SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL			
SPÉCIALITÉ COMMERCE			CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1		Durée : 3 heures	Coefficient : 4
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE			3/10

2.3 - TABLEAU DU PRIX D'ACCEPTABILITÉ

Question 1 : A quel prix n'achèteriez-vous pas ce plat parce que vous le trouveriez trop cher ?				Question 2 : A quel prix n'achèteriez-vous pas ce plat parce que vous le trouveriez de trop mauvaise qualité ?			
Prix en €	Nombre de réponses	%	% cumulé croissant "trop cher"	Nombre de réponses	%	% cumulé décroissant "mauvaise qualité"	% d'acheteurs potentiels
3,30	0	0 %	0 %	151	30 %	100 %	0 %
3,40	0	0 %	0 %	135	27 %	70 %	30 %
3,50	12	2 %	2 %	80	16 %	43 %	55 %
3,60	18	4 %	6 %	50	10 %	27 %	67 %
3,70	20	4 %	10 %	35	7 %	17 %	73 %
3,80	45	9 %	19 %	28	6 %	10 %	71 %
3,90	50	10 %	29 %	12	2 %	4 %	67 %
4,00	65	13 %	42 %	5	1 %	2 %	56 %
4,10	110	22 %	64 %	3	1 %	1 %	35 %
4,20	180	36 %	100 %	1	0 %	0 %	0 %
TOTAL	500	100 % (1 point colonne)	(1 point colonne)	500	100 % (1 point colonne)	(1 point colonne)	(2 points colonne)

Calculs à arrondir à l'unité la plus proche.

(-0,5 point par erreur)

2.3 - Prix d'acceptabilité : le prix d'acceptabilité est de 3,70 € car c'est le prix qui correspond au plus grand nombre d'acheteurs potentiels (73) (2 points)

2.4 - Deux autres éléments à prendre en compte pour décider du prix de vente :

- la concurrence
- les coûts de revient

(1 point)

SESSION 2004		
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		4/10

2.5 - TABLEAU DES PRIX DE VENTE DES PLATS CUISINÉS FLEURY-MICHON

Produits de la gamme : "Assiette gourmande sauce à part"	PV normal TTC	PV promo TTC	PV normal HT	PV promo HT	Taux de marque normal	Prix d'achat HT	Nouveau taux de marque promotionnel
<i>Saumon à la concassée de tomates</i>	3,80	3,20	3,18	2,68	20 %	2,54	5,22 %
<i>Poulet aux épices</i>	3,60	3,20	3,01	2,68	22 %	2,35	12,31 %
<i>Filet mignon de porc sauce mère</i>	4,10	3,60	3,43	3,01	18 %	2,81	6,64 %
<i>Filet de lieu noir à la ciboulette</i>	4,00	3,70	3,34	3,09	21 %	2,64	14,56 %

Arrondir les calculs à deux chiffres après la virgule

(8 points : 16 x 0,5 point)

Explication des calculs de la ligne "saumon à la concassée de tomates" :

$$\text{PV normal HT} : 3,80 / 1,196 = 3,18$$

$$\text{PV promo HT} : 3,20 / 1,196 = 2,68$$

$$\text{PA HT} : 3,18 \times (100 - 20) \times 100 = 2,54$$

$$\text{Nouveau taux de marque après promo} : [(2,68 - 2,54) / 2,68] \times 100 = 5,22 \%$$

(- 2 points si les calculs ne sont pas expliqués)

		SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		5/10

3.1 - Calculs des linéaires et de la capacité linéaire

TABLEAU DES LINÉAIRES

Gamme "assiette gourmande sauce à part"	Linéaire au sol en cm	Linéaire développé en cm	Capacité linéaire
	(1)	(2)	(3)
<i>Saumon à la concassée de tomate</i>	15	30	112
<i>Poulet aux épices</i>	15	30	112
<i>Filet mignon de porc sauce madère</i>	15	15	56 (4 x 14 x 1)
<i>Filet de lieu noir à la ciboulette</i>	15	15	56

(6 points : 12 x 0,5 point)

Détail des calculs de la ligne « saumon à la concassée de tomates » :

(1) Longueur x nombre de frontale : $15 \text{ cm} \times 1 = 15 \text{ cm}$

(2) Linéaire au sol x nombre de niveaux : $15 \text{ cm} \times 2 = 30 \text{ cm}$

(3) Nombre de produits en profondeur : $50 \text{ cm} / 12,5 = 4$

Nombre de produits en hauteur : $42 \text{ cm} / 3 = 14$

Nombre de produits en frontale : 1

D'où la capacité totale = $(4 \times 14 \times 1) \times 2 \text{ niveaux} = 112 \text{ produits}$

(3 points)

3.2 - Linéaire développé pour l'ensemble des plats cuisinés Fleury Michon est de 90 cm.

($30 + 30 + 15 + 15 = 90 \text{ cm}$)

(1 points)

3.3 - Type d'implantation préconisé : verticale ou horizontale

Justification :

Verticale → linéaire partagé dans le sens de la hauteur pour mettre en valeur chaque produit, créer une impression d'abondance.

Horizontale → linéaire partagé dans le sens de la longueur pour avantager une marque. (2 points)

SESSION 2004		
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		6/10

4.2 - ARGUMENTAIRE CAP/SONCAS destiné à l'animateur(trice)

Mobiles	Caractéristiques	Avantages	Preuves
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - marque Fleury-Michon - séparation brevetée qui s'enlève en même temps que l'opercule 	<ul style="list-style-type: none"> - marque connue et qui a fait ses preuves - texture et saveur préservée, pas d'excès de sauce, à doser selon le goût - résiste au micro-ondes 	<ul style="list-style-type: none"> - donner la profondeur de la gamme - personnaliser : « pour vous qui aimez... » - faire une démonstration
Orgueil	<ul style="list-style-type: none"> - emballage transparent 	<ul style="list-style-type: none"> - emballage séduisant car on voit ce que l'on va manger - attractif car inhabituel 	<ul style="list-style-type: none"> - montrer le produit
Nouveauté	<ul style="list-style-type: none"> - plat complet (protéines et accompagnement) - quatre recettes différentes 	<ul style="list-style-type: none"> - composition nouvelle car de qualité et équilibrée sur le plan nutritionnel, néanmoins savoureuse et gourmande 	<ul style="list-style-type: none"> - allie plaisir et équilibre : « goûtez vous-même ! »
Confort	<ul style="list-style-type: none"> - réchauffage en 2 minutes au micro-ondes 	<ul style="list-style-type: none"> - possibilité de choix, recette adaptée au goût de chacun 	<ul style="list-style-type: none"> - montrer les produits
Argent	<ul style="list-style-type: none"> - saumon à la tomate : 3,20 euros - poulet aux épices : 3,20 euros - filet mignon : 2,60 euros - lieu noir : 3,00 euros 	<ul style="list-style-type: none"> - offre promotionnelle, soit x % jusqu'au ../../.. 	<ul style="list-style-type: none"> - économique, montrer la PLV
Sympathie	<ul style="list-style-type: none"> - plat en barquette 	<ul style="list-style-type: none"> - au domicile ou au bureau, présentation sympathique pour une pause repas-plaisir 	<ul style="list-style-type: none"> - montrer la barquette

Acceptez toute réponse cohérente et ne prendre en compte qu'une réponse par case.

(0,5 point par case) (9 points)

		SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	CORRIGÉ
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		Coefficient : 4
		8/10

CORRIGÉ - ANNEXE 5

4.1 – MOYENS À METTRE EN ŒUVRE

Accepter trois réponses cohérentes

- mettre à disposition un micro-ondes, des fiches-conseil
- dégustation possible (à adapter à la période de la journée)
- stand de démonstration (voir avec le fournisseur qui peut apporter le matériel et la pub)
- présentation de masse en TG ou îlots
- décor d'ambiance attractif et spécifique
- belle présentation
- flash annonce de l'animation toutes les 15 minutes
- PLV : affichettes avec prix barré
- information des caissières de l'opération
- surveillance de l'approvisionnement au fur et à mesure
- prévoir la tenue de l'animateur

(3 points)

			SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL			
SPÉCIALITÉ COMMERCE			CORRIGÉ
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	Coefficient : 4	
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE			7/10

4.3 - TABLEAU DES OBJECTIONS ET DES RÉFUTATIONS

OBJECTIONS	RÉFUTATIONS
- même en promotion, c'est un produit qui reste cher !	<p>Technique interrogative pour faire préciser l'objection : « quel est le budget que vous pensiez mettre pour un repas complet ? »</p> <p>Technique du « oui mais » : « c'est vrai que c'est un tarif assez élevé, mais pour le prix, vous avez un repas complet, équilibré, gourmand et rapide à consommer.</p> <p>Technique de la boule de neige : le prix + tous les avantages un à un du moins important au plus important.</p> <p>Technique du sandwich : le prix intercalé entre une caractéristique et un ou deux avantages.</p>
- êtes-vous certain(e) de la qualité des produits ?	<p>Citer la composition, la valeur nutritionnelle et terminer par question de contrôle : « qu'en pensez vous ? Est-ce qu'essayer ce produit vous intéresse ? »</p> <p>Technique interrogative : « quels sont les points qui vous préoccupent ? »</p>
- Que se passe-t-il si on n'a pas de micro-ondes ?	<p>Technique du boomerang : transformer l'objection en argument que l'on retourne au client, tel un boomerang : « vous dites que vous n'avez pas de micro-ondes. C'est précisément la raison pour laquelle on propose des produits en sachets, réchauffables au bain marie ».</p>

Ne tenir compte que de la réfutation et non de la technique employée (2 points par case)

Acceptez toute proposition cohérente et n'exigez par réfutation qu'une réponse formulée autrement que par un mot.

(6 points : 2 points par case)

		SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1	Durée : 3 heures	CORRIGÉ
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		Coefficient : 4
		9/10

5.1 - TABLEAU COMPARATIF DES CANDIDATURES

Exigences du profil de poste A vérifier à partir des éléments des fiches de candidature	Candidature 1 Catherine DURAND		Candidature 2 David MOREL		Candidature 3 Philippe MARTIN	
	répond à l'exigence (oui ou non)	justifications	répond à l'exigence (oui ou non)	justifications	répond à l'exigence (oui ou non)	justifications
20 ans minimum	Oui	03/02/84 20 ans	Non	09/04/85 19 ans	Oui	05/08/83 21 ans
Diplôme baccalauréat professionnel commerce obtenu en M.A.S. "produits frais"	Oui	En 2003 Produits frais	Non	Bac pro compta	Non	En 2003 Articles vestimentaires
Expérience en qualité d'animateur	Oui	6 mois	Non		Oui	3 semaines LECLERC
Stage en grande surface	Oui	4 semaines SUPER U 12 semaines CHAMPION	Non		Oui	2 semaines MONOPRIX (accepter la réponse)
TOTAL DES OUI	4		0		3	
Candidat(e) retenu(e) pour l'entretien d'embauche	Oui		Non		Non	

5.2 - Choix du ou de la candidat(e) ; justifiez : Catherine DURAND a déjà travaillé chez Champion. Elle répond aux quatre exigences avec une bonne expérience de la grande distribution.

(12 points)

(5 points)

		SESSION 2004
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		
SPÉCIALITÉ COMMERCE		
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve A1		CORRIGÉ
ORGANISATION ET GESTION COMMERCIALE D'UNE UNITÉ DE VENTE		Coefficient : 4
		10/10

CHAMPION BELLANGER

Partie		Questions	Supports	Barème	Nom et signature du ou des correcteur(s)
I	Étude de la fidélisation de la clientèle	I-1	Annexe 1 /5	
		I-2	Annexe 1 /4	
			 /9	
II	Analyse de la gamme "plats cuisinés"	II-1	Copie /3	
		II-2	Copie /4	
		II-3	Annexe 2 /8	
		II-4	Annexe 2 /1	
		II-5	Annexe 3 /8	
			 /24	
III	Implantation des produits en rayon	III-1	Annexe 4 /9	
		III-2	Annexe 4 /1	
		III-3	Annexe 4 /2	
			 /12	
IV	Préparation de l'opération commerciale	IV-1	Annexe 5 /3	
		IV-2	Annexe 6 /9	
		IV-3	Annexe 7 /6	
			 /18	
V	Recrutement	V-1	Annexe 8 /12	
		V-2	Annexe 8 /5	
			 /17	
NOTE				/80 /20

0409-CO ST A

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2004	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	Page 1 sur 1
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve A1		Durée : 3 heures	
Organisation et gestion commerciale d'une unité de vente			CORRIGÉ - NOTE