

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.

PREMIÈRE PARTIE

25 POINTS

1.1 – Linéaire à accorder à chaque segment des eaux

5 points

ANNEXE 1 : RÉPARTITION DU LINÉAIRE DES EAUX PAR SEGMENT

Segments des eaux	Marché en volume	Pourcentage de part de marché en volume (1) (1,5 point)	Linéaire à accorder en MLS (2) (2 points)
<i>Eaux plates</i>	5 257 691	85,7 % (0,25 point)	17,10 mls (0,25 point)
▪ natures	5 117 268	83,4 % (0,25 point)	16,64 mls (0,25 point)
▪ aromatisées	140 423	2,3 % (0,25 point)	0,46 mls (0,25 point)
<i>Eaux gazeuses</i>	880 424	14,3 % (0,25 point)	2,85 mls (0,25 point)
▪ natures	836 610	13,6 % (0,25 point)	2,71 mls (0,25 point)
▪ aromatisées	43 814	0,7 % (0,25 point)	0,14 mls (0,25 point)
TOTAL	6 138 115	100 %	19,95 mls (0,5 point)
Détail des calculs pour les eaux plates	<p>➤ Pourcentage de part de marché en volume : $5\,257\,691 / 6\,138\,115 \times 100 = 85,7 \%$ (0,5 point)</p> <p>➤ Linéaire à accorder en MLS : $19,95 = 1,33 \text{ MLS} \times 15 \text{ meubles}$ (0,5 point)</p> <p>Linéaire à accorder en MLS pour les eaux plates : $19,95 \text{ MLS} \times 85,7 \% = 17,1 \text{ MLS}$ (0,5 point)</p>		

(1) Arrondir à une décimale

Arrondir à deux décimales

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ	
0706-CO ST 11	Page 2 sur 12		

1.2 Linéaire à accorder à chaque sous-segment des eaux

5 points

ANNEXE 2 : LINÉAIRE DES EAUX AROMATISÉES

Catégorie des eaux aromatisées	Pourcentage de linéaire à accorder selon DANONE (0 ou 1 point)	Linéaire à accorder en MLD (3,5 points)
Eaux plates aromatisées	80	2,4 MLD
Sans sucre	20	0,6 MLD
Peu sucrées	25	0,75 MLD
Sucrées	35	1,05 MLD
Eaux gazeuses aromatisées	20	0,6 MLD
Sans sucre	15	0,45 MLD
Peu sucrées	5	0,15 MLD
TOTAL DES EAUX AROMATISÉES		3 MLD (1)

$$(1) (0,46 \text{ MLS} \times 5) + (0,14 \text{ MLS} \times 5) = 3 \text{ MLD}$$

Détail du calcul pour les eaux plates aromatisées sans sucre : $3 \text{ MLD} \times 0,2 = 0,6 \text{ MLD}$

(0,5 point)

1.3 Analyse et autres méthodes (Sur la copie du candidat)

4 points

L'analyse :

(2 points)

Cette méthode de répartition privilégie les volumes, ce qui aura tendance à améliorer la productivité en volume. On laissera peu de place aux eaux aromatisées car elles sont peu productives en volume alors que ce sont des produits très rentables en marge. Par contre l'avantage de cette méthode est que l'on va augmenter la capacité de stockage en rayon des produits les plus demandés et éviter les réapprovisionnements trop fréquents. Par exemple les eaux plates sont les plus vendues, ce sont également les plus encombrantes, il faut donc beaucoup de place en magasin pour ce segment.

Les autres méthodes de répartition du linéaire :

(0,5 point par méthode et 0,5 point par explication = 2 points)

- *Au prorata du chiffre d'affaires* : permet de favoriser les produits les plus productifs en terme de chiffre d'affaires. Cette méthode convient bien à la répartition du linéaire en épicerie.
- *Au prorata des bénéfices bruts (ou marges)* : permet de favoriser la rentabilité du rayon, mais ne correspond pas forcément aux demandes du client, ce qui peut provoquer des ruptures ou du sur-stockage.

Accepter toute réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 3 sur 12

ANNEXE 3 : PRIX PSYCHOLOGIQUE DE LA BOUTEILLE D'EAU AROMATISÉE PAROT

Prix de vente	Réponse question 1 "mauvaise qualité" (2 points)		Réponse question 2 "trop cher" (2 points)		Acheteurs potentiels (* (2 points)
	Nombre de réponses	Non acheteurs (cumulé décroissant)	Nombre de réponses	Non acheteurs (cumulé croissant)	
0,45	20	500	0	0	0
0,50	25	480	2	2	18
0,55	38	455	5	7	38
0,60	45	417	9	16	67
0,65	54	372	17	33	95
0,70	58	318	15	48	134
0,75	77	260	27	75	165
0,80	68	183	54	129	188
0,85	38	115	95	224	161
0,90	23	77	65	289	134
0,95	25	54	51	340	106
1,00	10	29	45	385	86
1,05	8	19	31	416	65
1,10	5	11	26	442	47
1,15	4	6	22	464	30
1,20	2	2	21	485	13
1,25	0	0	15	500	0
	500		500		

(*) 500 – les non acheteurs

(- 0,5 point par erreur sur la colonne, avec un maximum de – 2points)

Le prix psychologique est donc de 0,80 € T.T.C. car il correspond au plus grand nombre d'acheteurs potentiels. (1,5 point)

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2007
SPECIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 4 sur 12

ANNEXE 4 : CALCULS COMMERCIAUX EAU ARÔMATISÉE PAROT

	Prix de vente T.T.C.	Prix de vente H.T.	Taux de marque	Marge	P.A. H.T.	P.A. T.T.C.
Bouteille d'eau aromatisée PAROT	0,80 <i>(0,5 point)</i>	0,76 <i>(0,5 point)</i>	20 %	0,15 <i>(1 point)</i>	0,61 <i>(1 point)</i>	0,64 <i>(0,5 point)</i>
Détail des calculs	Reprendre le prix psychologique calculé	0,80 / 1,055		0,76 x 0,20	0,76 – 0,15	0,61 x 1,055

(Si les calculs ne sont pas justifiés, diviser la note par 2)

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 5 sur 12	

2.1 – Les causes possibles d’accident et les mesures préventives à mettre en place

4 points

Accepter toute réponse possible, logique et clairement exprimée (maîtrise du langage).

ANNEXE 5 : TABLEAU DES RISQUES D’ACCIDENT EN MAGASIN

<p align="center">Principales causes (2 points)</p>	<p align="center">Mesures de prévention les plus adaptées (2 points)</p>
<p>Chute sur sol humide suite au passage d’un engin de nettoyage...</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>	<p>Éviter de nettoyer et passer les engins de lavage pendant l’ouverture, sauf si cela présente un caractère urgent. Prévenir par un panneau: "Attention sol glissant"</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>
<p>Encombrement des allées (passage de chariots).</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>	<p>La circulation avec chariot ou transpalette ne doit pas se faire dans la journée et aux heures d’affluence de la clientèle, autant que possible. Le « rempotage » est à éviter aux heures d’ouverture. Les allées doivent être dégagées et aucun objet ne doit entraver la circulation des clients.</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>
<p>Accidents dûs à des matériels tranchants (matériels d’outillage, de jardinage non protégés) ou autres matériels tels que tiges porte-chaussettes, plantes piquantes en rayon (cactus) ...</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>	<p>Utiliser des protections ou placer à hauteur d’homme les objets tranchants tels que les accessoires de jardinage, outils...</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>
<p>Basculement ou chute de produits ou d’objets lourds et en hauteur (Plaques de verre...).</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>	<p>Éviter de placer les objets lourds et encombrants en hauteur ou utiliser d’autres systèmes de rangement et de présentation au public que des linéaires à plus de 1,5 m du sol.</p> <p align="right"><i>(0,5 point)</i></p>

Accepter toute mesure de prévention pertinente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l’activité de l’unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 6 sur 12	

2.2 – Trois dangers ou risques d'accident en magasin à partir des connaissances

1,5 point

Rédigés sur la copie du candidat

(Risques existants à citer = 0,5 point par risque cité correct)

- le risque électrique,
- le risque chimique,
- le risque mécanique,
- le risque incendie,
- le risque en magasin : Vitres transparentes...

2.3 – Relevé des observations, décisions à prendre et justification.

7,5 points

Sur la copie du candidat

Observations du réceptionnaire	Décisions à prendre	Justifications
- Une caisse abîmée contenant des bourriches d'huîtres. (0,5 point)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Refuser <u>la caisse</u> endommagée, ➤ Informer le fournisseur le jour même par téléphone. (1 point)	- Tout élément non conforme est refusé, signalé sur le bon de transport et contresigné par le chauffeur (voir § 2 doc. 5). (1 point)
- Dépassement des températures (à l'intérieur du camion et des produits, + 4° C et + 5° C), (0,5 point)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Refuser <u>la livraison totale</u> en cas de non-respect des températures. ➤ Informer le fournisseur le jour même par téléphone. (1 point)	- Rupture de la chaîne du froid (la température doit être comprise entre 0° et + 2° C), la qualité et la sécurité sanitaire des coquillages ne sont pas respectées (voir § 1 et 3 du doc. 5). (1 point)
- Étiquetage non conforme : absence d'étiquette sanitaire, (0,5 point)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Refuser <u>les deux caisses</u> sans étiquette, ➤ Informer le fournisseur le jour même par téléphone. (1 point)	- À lui seul, le non-respect de la réglementation (absence de l'étiquette sanitaire) entraîne le refus d'une partie de la livraison (voir dernier §). (1 point)

Les décisions à prendre doivent être précises et préciser notamment si le refus concerne une caisse, deux caisses ou la livraison en totalité.

Pénaliser l'absence de tableau : - 2 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 7 sur 12	

TROISIEME PARTIE**21 POINTS****3.1 – Part des ventes en volume et en chiffre d'affaires****4 points**

Colonnes 2 et 4

3.2 – Évolution du chiffre d'affaires et des quantités vendues**4 points**

Colonnes 3 et 5

ANNEXE 6 : ANALYSE DES RÉSULTATS DU RAYON LESSIVE ANNÉE 2006

Lessive	Pourcentage des ventes en volume 2006 (1)	Pourcentage du chiffre d'affaires 2006 (1)	Taux d'évolution des ventes en volume (1)	Taux d'évolution en valeur (1)
Lessive liquide standard	51,6	46,9	+ 5,3	+ 8,9
Lessive liquide concentrée	1,3	1,0	- 22,0	- 14,2
Lessive en poudre standard	24,4	28,9	- 7,3	- 9,0
Lessive en poudre concentrée	1,4	1,1	+ 8,8	+ 18,8
Lessive en capsules	1,6	1,3	- 32,4	- 25,9
Lessive en tablettes	15,2	19,6	- 9,6	+ 10,5
Lessive à la main	4,4	1,2	- 2,4	+ 7,3
TOTAL RAYON	≈ 100	100,0	- 2,0	+ 2,5

(1) Arrondir à une décimale**Pénaliser de 1 point par colonne si mal arrondi**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 8 sur 12	

3.3 - Analyse des résultats du rayon lessive pour 2006 1 point par réponse attendue = 3 points

Trois réponses rédigées sur la copie du candidat

Le segment « lessive liquide standard » (+ 8,9 %) suit la tendance du marché (+ 11,2 %) en tête des ventes (46,9 %) avec un peu moins de la moitié du chiffre d'affaires réalisé par rapport à l'ensemble du rayon. Les liquides standards ont progressé mais cette progression est plus faible que celle du marché.

Le segment « lessive en poudre standard » (- 9 %) suit également la tendance du marché (- 8 %). Il arrive en seconde position avec 28,9 % des ventes.

Le segment « lessive en tablettes » (+ 10,5 %) ne suit pas en revanche celui du marché (- 4,6). Il semblerait que l'on ai compensé la baisse des ventes en volume (- 9,6 %) par une augmentation du prix. C'est le troisième segment pour les ventes avec 19,6 % des ventes.

Les commentaires portent nécessairement sur ces trois segments.

3.4 Analyse des stocks du rayon lessive du magasin

7 points

ANNEXE 7 : ANALYSE DES STOCKS DU RAYON LESSIVE 2006

Lessive	Stock moyen magasin 2006	Chiffre d'affaires de la famille en 2006	Coefficient de rotation des stocks (1) (3,5 points)	Durée moyenne de stockage (en jours) (1) (2) (3,5 points)
Lessive liquide standard	3 125 €	136 085 €	43,5	8,3
Lessive liquide concentrée	207 €	2 947 €	14,2	25,4
Lessive en poudre standard	3 525 €	83 875 €	23,8	15,1
Lessive en poudre concentrée	361 €	3 211 €	8,9	40,4
Lessive en capsules	285 €	3 863 €	13,6	26,5
Lessive en tablettes	4 821 €	57 046 €	11,8	30,5
Lessive à la main	353 €	3 375 €	9,6	37,5

(1) Arrondir à une décimale.

(2) Une année = 360 jours

Détail des calculs pour la lessive liquide standard :

(pas de détail des calculs = - 2 points)

$$136\ 085 / 3\ 125 = 43,5$$

$$360 \text{ jours} / 43,5 = 8,3$$

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 9 sur 12	

3.5 Commentaires (trois commentaires attendus, rédigés sur la copie du candidat)**3 points**

- Le segment « **lessive liquide standard** », qui est le produit le plus vendu, a le plus fort coefficient de rotation (43,5) et la durée de stockage la plus faible (8,3 jours). Elle se rapproche de la moyenne des magasins (8,7 jours). *(1 point)*
- Le segment « **lessive en poudre standard** » avec un coefficient de 23,8 et une durée moyenne de stockage de 15,1 jours suit également la moyenne des magasins HYPEREST (16,3 jours). *(1 point)*
- Le segment « **lessive en tablettes** » avec un coefficient de rotation de 11,8 a une durée de stockage de 30,5 jours qui est nettement supérieure à celle des autres magasins (17,5 jours). Le coût de gestion est donc nettement plus élevé. *(1 point)*

Les commentaires portent nécessairement sur ces trois segments.

QUATRIÈME PARTIE**21 POINTS****4.2 – Trois supports de fidélisation autres que la carte de fidélité****3 points**

Partie rédigée sur la copie du candidat

(1 point par support et moyen corrects cités - accepter toute autre réponse pertinente).

- points cadeaux,
- cadeau offert lors d'un achat,
- réductions immédiates (coupons-réductions),
- services supplémentaires (livraison à domicile),
- les clubs clients et accessibles sur le Net,
- les magazines consommateurs gratuits,
- le SAV.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 10 sur 12	

ANNEXE 8 – TABLEAU DES INNOVATIONS ET DES AVANTAGES

Innovations <i>(0,5 point par innovation)</i>	Avantages <i>(0,5 point par avantage)</i>
- Le mobilier adapté à l'usage du produit : bacs discrets et bas, aux couleurs des fruits et légumes	Donne une image de halles et améliore la présentation des légumes.
- Les nébulisateurs sur les meubles	Ils maintiennent la température à 17°.
- Le nouveau meuble « Carrier » pour surgelés	Il améliore l'accès et la présentation des produits surgelés.
- Le « libre-toucher »	Il facilite l'accès au produit : le client se saisit du produit.
- La loupe proposée en rayon aux plus de 50 ans	Elle permet le décryptage des informations minuscules sur les emballages.
- L'afficheur dynamique interactif : Écran plat tactile de grande taille	Le chef de rayon communique à partir de photos et de fiches-conseils.
- L'humidificateur pour l'étal de poissons	Il prolonge la conservation du poisson et met en scène le produit.
- Le chariot intelligent « shopping buddy »	Il scanne les articles, mémorise les achats précédents, identifie les articles en promotion sur un rayon à un mètre de distance.
- Les bornes installées dans tout le magasin et dans l'alimentaire	Elles aident le client à composer son menu.
- La caisse libre-service panier	Elle diminue l'attente, le client scanne ses produits à son rythme, paie en espèces ou par carte bleue.
- Les points d'information dans l'alimentaire	Un employé indique les nouveautés et présente les prospectus.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 11 sur 12	

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE

ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

SOUS ÉPREUVE E 11 Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale

CORRIGÉ

HYPEREST

LE CORRIGÉ COMPORTE 12 pages

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 1 sur 12

ANNEXE 9 : AMÉLIORATIONS DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

(Accepter toute autre réponse cohérente)

Réclamations des clients (pas de point)	Solutions justifiées à apporter (6 x 2 points = 12 points) (1 point pour la solution et 1 point la justification)
« J'ai donné mon téléviseur en réparation il y a trois semaines, depuis je n'ai plus de nouvelles »...	Prévenir le client sur son portable par un SMS dès que la réparation est effectuée. Éviter au client de se déplacer inutilement plusieurs fois.
« Je n'ai pas trouvé le prix de l'article en rayon et ce n'est pas la première fois ! »	Augmenter le nombre de bornes de vérification de prix, et en particulier dans l'alimentaire où il y en a peu. Permettre de vérifier les prix sur place en rayon.
« J'ai acheté un bouquet de fleurs pour offrir, et le soir elles commençaient à faner ».	Utiliser des présentoirs spécifiques avec un système de refroidissement de l'air et d'humidification. Donner un aspect de fraîcheur et de qualité et augmenter la durée de vie des fleurs.
« J'ai perdu beaucoup de temps à chercher certains produits que j'achète pourtant régulièrement dans le magasin »...	Installer de nouvelles bornes qui localisent les produits ainsi que leurs prix dans le magasin. Éviter la perte de temps et le désagrément engendré pour les clients pressés.
« Je suis plutôt mécontente de mon dernier achat car je n'ai pas su comment l'utiliser, malgré la notice à l'intérieur de la boîte »...	Installer des points d'information dans chaque secteur du magasin avec un employé pour expliquer le fonctionnement des produits Accompagner le client dans sa découverte du nouveau produit et renforcer l'accueil et l'information au client.
« Je suis énervée de ne jamais trouver dans le magasin, les articles mis en promotion sur vos catalogues mensuels »...	Créer des îlots promotionnels avec une signalétique renforcée. Permettre au client le repérage des promotions.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGÉ
0706-CO ST 11	Page 12 sur 12	

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE
ÉPREUVE E1 - SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
 Sous épreuve E11 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale

N° d'anonymat du candidat :

PARTIE 1 : Réimplantation du rayon des eaux		
1.1 Annexe 1	/5	
1.2 Annexe 2	/5	
1.3 Sur la copie	/4	
1.4 Annexe 3	/7,5	
1.5 Annexe 4	/3,5	/25
PARTIE 2 : Gestion de l'hygiène et de la sécurité		
2.1 Annexe 5	/4	
2.2 Sur la copie	/1,5	
2.3 Sur la copie	/7,5	/13
PARTIE 3 : Analyse du rayon des lessives		
3.1 Annexe 6	/4	
3.2 Annexe 6	/4	
3.3 Sur la copie	/3	
3.4 Annexe 7	/7	
3.5 Sur la copie	/3	/21
PARTIE 4 : Fidélisation de la clientèle		
4.1 Annexe 8	/6	
4.2 Sur la copie	/3	
4.3 Annexe 9	/12	/21
Correcteur(s) :	TOTAL	/80
NOTE FINALE		/ 80

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Barème de correction
0706-CO ST 11	Page 1 sur 1