

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE


ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

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

Le dossier comporte 21 pages numérotées de 1 à 21

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

Page 1	:	Page de garde
Pages 2 à 7	:	Texte
Pages 8 à 16	:	Documents
Pages 17 à 21	:	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 poche 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 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET

SUJET

« TRUFFAUT »

Titulaire d'un baccalauréat professionnel Commerce, vous avez été recruté(e) au sein de l'équipe commerciale du magasin TRUFFAUT de LA ROCHELLE, agglomération qui compte 147 000 habitants.

Votre magasin a ouvert le 1^{er} mars 1990. Il est situé sur la zone commerciale dynamique "Beaulieu 2000", accessible depuis un axe routier majeur et à proximité d'un hypermarché Carrefour (concurrent indirect). C'est un commerce indépendant exploité en franchise TRUFFAUT.

La surface de vente est de 2 700 m² dont 1 500 m² couverts.

Le magasin TRUFFAUT est composé de cinq univers répartis en différents rayons :

Produits de jardin	Graines, bulbes, gazon, produits phytosanitaires, engrais	
Produits manufacturés	Arrosage, protection hommes et végétaux, taillanderie, décoration, mobilier de jardin, librairie	
Pépinière	Plantes extérieures, arbres, arbrisseaux, fleurs pour terrasse et balcon, contenants extérieurs, amendement	
Serre	<i>Chaudes</i> Plantes tropicales	<i>Froides</i> Plantes annuelles, fleuries, contenant intérieur
Animalerie	Alimentation chiens et chats, sellerie, aquariophilie, rongeurs et alimentation, oiseaux et alimentation, soins aux animaux, librairie, animaux vivants	

Tout le personnel, à l'exception du responsable animalerie et du directeur, a été recruté localement. Les responsables de rayon sont d'un haut niveau technique quant à leur spécialisation, le reste du personnel, en contact permanent avec la clientèle, a acquis une solide formation commerciale.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
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 21	
0606 - COST 11	

Dans le cadre de vos fonctions, M. HEMON, directeur adjoint vous confie les missions relatives à :

PARTIE I

L'attractivité de l'unité commerciale

PARTIE II

L'implantation des produits animaliers

PARTIE III

L'inventaire

PARTIE IV

La satisfaction de la clientèle

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
0606 - COST 11	Page 3 sur 21

PARTIE I

« L'ATTRACTIVITÉ DE L'UNITÉ COMMERCIALE »

Votre magasin TRUFFAUT souhaite procéder à un réaménagement complet de sa surface de vente.

Avant de finaliser le projet, M. HEMON, votre responsable, vous remet les résultats d'enquêtes et d'activités afin que vous puissiez évaluer l'attractivité actuelle de votre point de vente.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 1 et 2 pages 8 et 9/21 et de vos connaissances :

- 1.1 - Commenter, sur l'annexe 1 page 17/21 à rendre avec votre copie, les caractéristiques essentielles de votre zone de chalandise et préciser l'originalité géographique de cette zone.

M. HEMON, votre responsable, vous communique les résultats de votre magasin ainsi que ceux des autres magasins de l'enseigne.

À partir du document 3 page 9/21, sur votre copie :

- 1.2 - Calculer (arrondir à l'euro le plus proche) les rendements au mètre carré de chaque magasin.
- 1.3 - Classer, par ordre décroissant, les magasins de l'enseigne sur le critère du rendement au mètre carré.
- 1.4 - Commenter les performances du magasin TRUFFAUT de La Rochelle – Beaulieu.

M. HEMON souhaite plus particulièrement analyser les résultats du rayon chiens et chats. Il vous communique les chiffres d'affaires et les marges des trois dernières années.

- 1.5 - Calculer et commenter, sur l'annexe 2 page 18/21 à rendre avec votre copie, les taux d'évolution de votre rayon.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
0606 - COST 11		Page 4 sur 21

PARTIE II

« L'IMPLANTATION DES PRODUITS ANIMALIERS »

À la suite de votre étude, M. HEMON vous a affecté au rayon « chiens et chats ».
Il vous associe à l'analyse du sous-rayon « alimentation chats » en vous attachant plus particulièrement aux références de la marque ROYAL CANIN.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 4 page 10/21 et de vos connaissances :

- 2.1 - Élaborer, sur votre copie, un tableau faisant apparaître trois points forts et trois points faibles de l'implantation actuelle.
- 2.2 - Calculer, sur l'annexe 3 page 19/21 à rendre avec votre copie, l'indice de sensibilité par rapport au chiffre d'affaires de vos références afin de définir leur linéaire optimum. Vous ne travaillez que sur les conditionnements de 400 g.
- 2.3 - Proposer, sur votre copie, trois modifications à apporter pour améliorer le linéaire aliments chats de la marque « Royal Canin ».

M. HEMON, votre responsable, souhaite compléter la gamme de ces produits en ajoutant une nouvelle référence à l'assortiment existant. Vous êtes chargé(e) de préparer ce produit à la vente en respectant les règles de sécurité et de présentation des produits.

Le produit que vous souhaitez implanter est présenté dans un nouveau conditionnement de 200 g, sous forme de sachet à suspendre sur des broches en linéaire.

Ce nouveau produit « Babycat 200 g » destiné à l'alimentation des chatons, sous conditionnement de 200 g vient compléter l'offre existante et sera commercialisé au prix de vente TTC de 2,70 €.

À partir des documents 5 et 6 pages 11, 12, 13/21 et de vos connaissances :

- 2.4 - Compléter l'annexe 4 page 20/21 à rendre avec votre copie.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
0606 - COST 11	Page 5 sur 21

PARTIE III

« L'INVENTAIRE »

L'inventaire d'un magasin est un événement important. Il mobilise un personnel nombreux et des moyens financiers importants. C'est le moment pour l'entreprise de faire le point sur ses stocks, ses ventes et de déterminer ainsi la démarque de chaque rayon.

M. HEMON vous demande de l'assister dans la mise en place et la réalisation de l'inventaire.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 7 page 13/21 :

- 3.1 - Dégager, sur votre copie, les zones à inventorier dans le magasin.
- 3.2 - Planifier dans un tableau, sur votre copie, les opérations à réaliser et le personnel nécessaire afin de mener à bien l'opération d'inventaire.

M. HEMON, vous demande de vous intéresser plus particulièrement à votre rayon chiens et chats dont il vous transmet les résultats d'inventaire.

À partir du document 8 page 14/21 et de vos connaissances :

- 3.3 - Calculer, sur l'annexe 5 page 21/21 à rendre avec votre copie, le montant total de votre démarque.
- 3.4 - Citer, sur votre copie, trois conséquences engendrées par la démarque sur votre rayon.
- 3.5 - Proposer, sur votre copie, trois solutions qui vous permettront de lutter contre la démarque inconnue de ce rayon.

Nous sommes le 11 juin 2006. M. HEMON, à la suite d'un alignement du prix de vente, vous demande d'étudier les résultats du produit « collier 200 J rouge ». Vous aviez commandé 32 colliers le 12 mars 2006.

Votre changement de prix est intervenu le 20 mai 2006. À cette date, 25 produits ont été vendus. Le 10 juin 2006, il ne reste aucun produit en stock.

- 3.6 - Calculez, sur l'annexe 6 page 21/21 à rendre avec votre copie, le montant de la surmarque.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
0606 - COST 11	Page 6 sur 21

PARTIE IV

« LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE »

Votre magasin TRUFFAUT de LA ROCHELLE - Beaulieu souhaite connaître le degré de satisfaction de sa clientèle ainsi que les raisons de sa venue dans votre lieu de vente. Afin de mieux cerner les attentes des clients et développer son action dans le domaine des services qu'il propose à sa clientèle, une enquête a été administrée auprès de 100 clients entre le 5 et le 10 juin 2006.

M. HEMON attend que vous lui apportiez vos connaissances en matière d'exploitation de questionnaire.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 9 page 15/21 et de vos connaissances :

4.1 – Dégager sur votre copie :

- ☞ les points forts du point de vente,
- ☞ le profil de votre clientèle,
- ☞ les conclusions que vous en tirez.

M. HEMON souhaite développer et fidéliser la clientèle du point de vente.

À partir du document 10 page 16/21 et de vos connaissances :

4.2 – Proposer, sur votre copie, trois actions qui vont permettre de développer la clientèle. Ces actions doivent permettre de toucher une clientèle hors zone et d'attirer le client vers le point de vente. Justifiez vos choix.

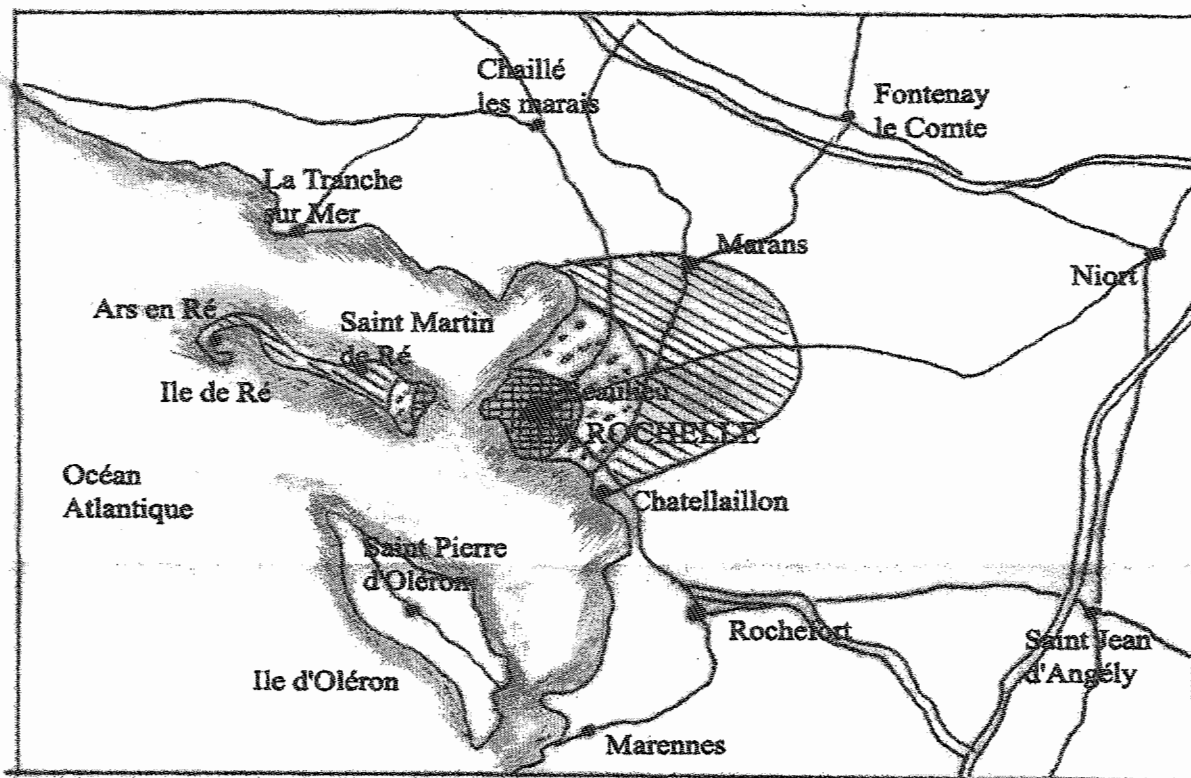
4.3 – Proposer, sur votre copie, six actions qui vont vous permettre de fidéliser la clientèle existante. Ces actions doivent permettre :

- ☞ d'établir un lien régulier entre le client et le point de vente (trois actions),
- ☞ de privilégier une relation personnalisée (ou individualisée) avec le client (trois actions).

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
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 21	

DOCUMENT 1

ZONE DE CHALANDISE DU MAGASIN TRUFFAUT LA ROCHELLE - Beaulieu



- Zone primaire (A)
- Zone secondaire (B)
- Zone tertiaire (C)

Échelle 1 cm = 10 km

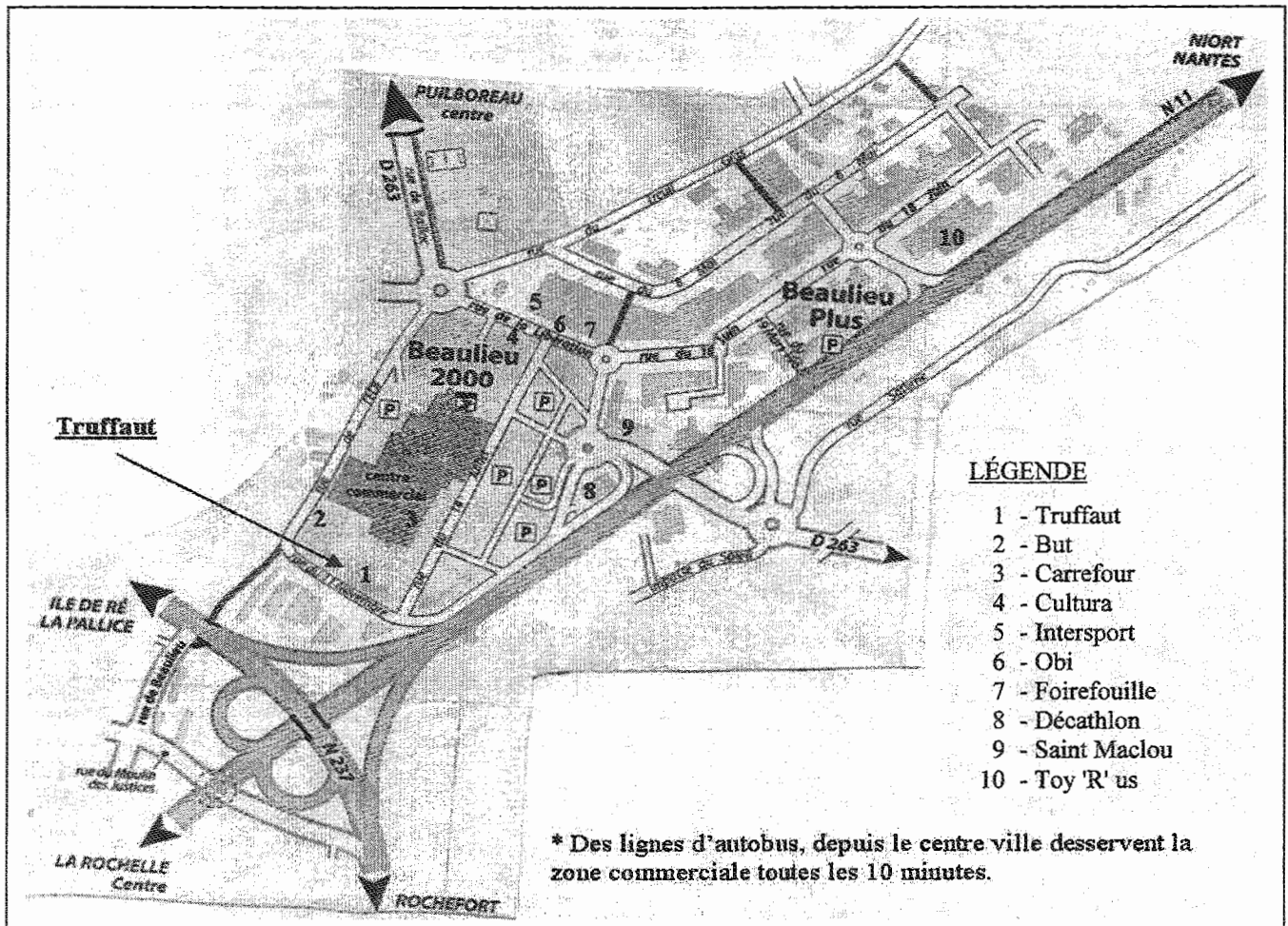
CONCURRENTS	ZONES		
	A	B	C
LEROY MERLIN	X		
CARREFOUR BEAULIEU	X		
PÉPINIÈRES ROBIN		X	
PÉPINIÈRES ROUBERTY		X	
CARREFOUR ANGOULINS		X	
BRICOMARCHÉ		X	
MARAIS FLEURI			X

Il n'existe pas de concurrent direct sur la zone de chalandise
du magasin TRUFFAUT LA ROCHELLE - Beaulieu

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET

DOCUMENT 2

IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE MAGASIN TRUFFAUT LA ROCHELLE - Beaulieu



DOCUMENT 3

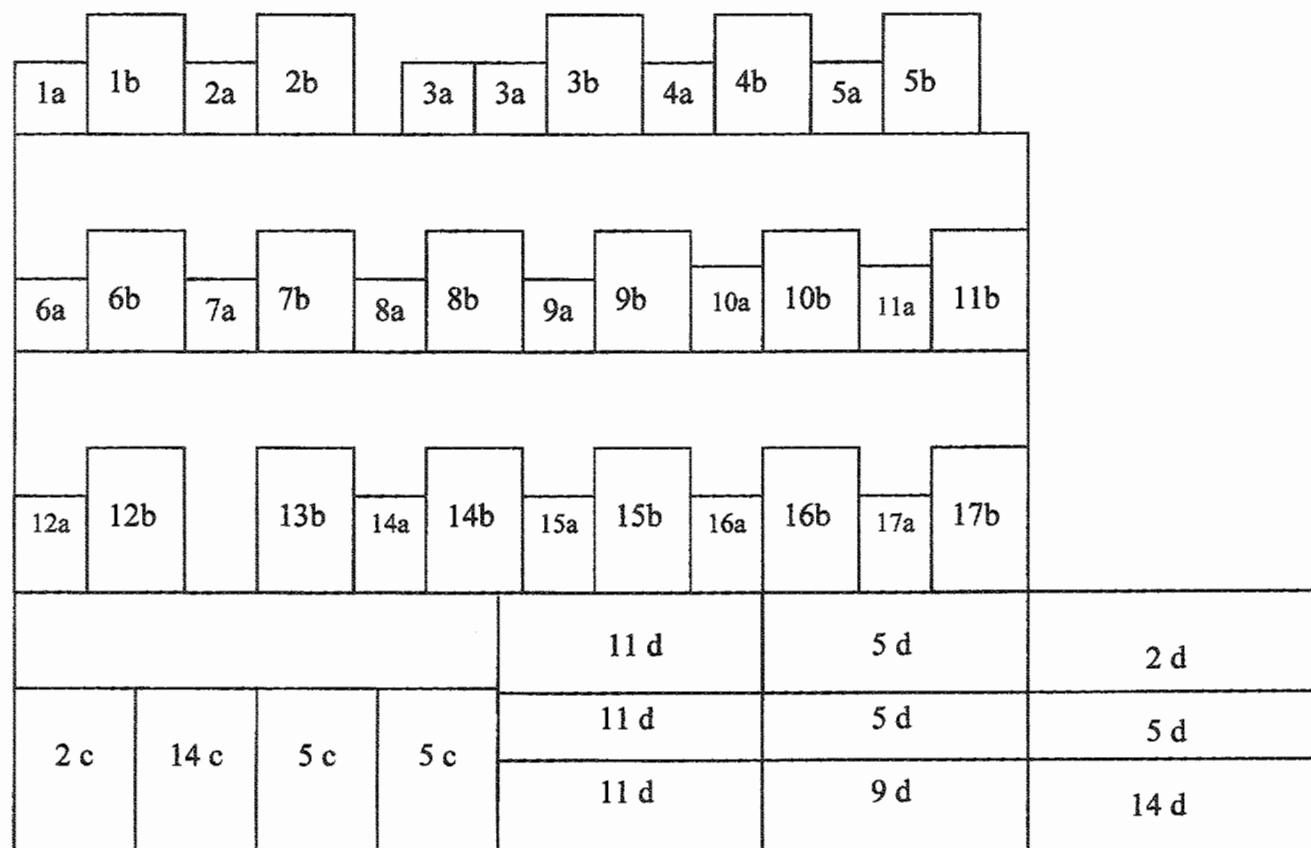
RÉSULTATS DES MAGASINS DE L'ENSEIGNE TRUFFAUT COMPARATIF CHIFFRES D'AFFAIRES MENSUELS – MAI 2005

Mai 2005	Quimper	Blois	La Rochelle	Lorient	Angoulême
Animalerie	184 977	117 705	86 368	78 381	43 589
Pépinière	264 622	196 851	110 602	95 554	54 175
Serre	99 181	84 279	48 513	39 865	35 078
Marché aux fleurs	359 573	241 851	162 156	177 217	92 218
Produits de jardin	76 082	75 887	35 372	32 971	32 722
TOTAL	984 435	716 573	443 011	423 988	257 782
Surface des magasins	7 000 m ²	7 000 m ²	2 700 m ²	6 000 m ²	2 700 m ²

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET

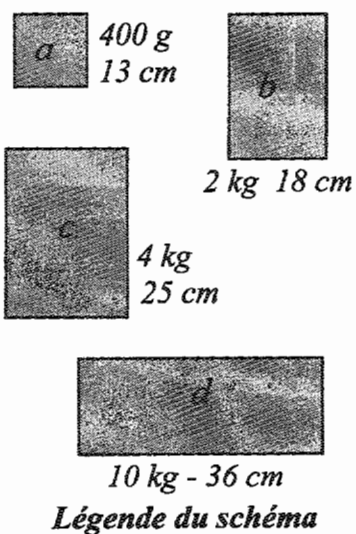
DOCUMENT 4

**SCHEMA D'IMPLANTATION GAMME ROYAL CANIN CHAT
MAGASIN TRUFFAUT LA ROCHELLE - Beaulieu**



← *Sens de circulation*

N°	Dénomination	N°	Dénomination
1	Kitten Persian	10	Mature
2	Persian	11	Sensible
3	Baby Cat	12	Beauty and Care
4	Skin Care	13	Outdoor
5	Light	14	Fit
6	Beauty fit	15	Active mature
7	Intense Hairballe	16	Oral Sensitive
8	Silhouette	17	Exigent
9	Indoor		



EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET

SÉCURITE DES CONSOMMATEURS

**Avis de la Commission de sécurité des consommateurs en date du 2 avril 2003
relatif aux dangers des crochets d'exposition de marchandises**

NOR : *ECOC0300156V*

La Commission de la sécurité des consommateurs,

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 224-1, L. 224-4, R. 224-4 et R. 224-7 à R. 224-12 ;

Vu les requêtes n^{os} 96-077, 98-028, 00-122 et 02-100 ;

Considérant que :

La commission a été saisie ces dernières années d'accidents répétés et graves provoqués par des crochets servant à exposer des produits dans des grands magasins. Ce type d'accident, sans doute bien plus fréquent que les seuls cas dont la CSC a eu connaissance, avait déjà été examiné par la commission à l'occasion d'un récent avis du 7 février 2001 portant sur la sécurité des consommateurs face aux conditions d'exposition des produits dans les lieux commerciaux et vient de donner lieu à une décision des tribunaux mettant en jeu la responsabilité d'une enseigne. La commission a donc décidé de traiter ce dossier pour recommander que des solutions curatives soient prises en urgence.

« Les produits et les services doivent, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la sécurité des personnes ».

Article L221-1 du code de la consommation

Cette obligation générale de sécurité permet aux pouvoirs publics d'intervenir pour prévenir les accidents, soit en suspendant la prestation d'un rayon, soit en réglementant les modes de présentation et de commercialisation avérés dangereux.

Présentation des différents types de crochets

Les crochets sont des présentoirs en métal habituellement utilisés dans les commerces de détail où les produits sont exposés en libre service. Ils sont conçus pour présenter le maximum d'articles dans un minimum d'espace.

À titre d'exemple, dans une enseigne comme « La Halle aux vêtements » un magasin a besoin d'environ 1000 crochets de différents gabarits pour exposer ses produits.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2006
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET