

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE

ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

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

LE DOSSIER COMPORTE : 20 pages numérotées de 1 à 20

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

Page 1	:	Page de garde
Pages 2 à 6	:	Texte
Pages 7 à 13	:	Documents
Pages 14 à 20	:	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 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
0706-CO ST 11	Page 1 sur 20

SUJET

« HYPEREST »

Les magasins HYPEREST sont principalement des hypermarchés implantés dans l'Est de la France et sont dirigés par la famille RITIER qui détient 52 % du capital de la société.

Vous êtes employé(e) dans l'un de ces hypermarchés, situé à SAINT-DIZIER en Haute-Marne.

Ce magasin a une superficie de 9 000 m² et compte sept départements, à savoir :

DÉPARTEMENTS	RESPONSABLES
- Épicerie	- M. FOURNIER
- Produits frais	- M. TIBER
- Produits frais et transformés	- M. SANCHEZ
- Textile	- Mme LAVIGNE
- Droguerie - Parfumerie - Hygiène	- M. HENKEUL
- Culture - Loisirs	- M. VALOTIN
- Service après-vente	- M. BERTRAND

Dans le cadre de vos responsabilités, les tâches suivantes vous ont été confiées :

PARTIE I

RÉIMPLANTATION DU RAYON DES EAUX

PARTIE II

GESTION DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ

PARTIE III

ANALYSE DU RAYON DES LESSIVES

PARTIE IV

FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

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	SUJET
0706-CO ST 11	Page 2 sur 20

PARTIE I

« RÉIMPLANTATION DU RAYON DES EAUX »

M. FOURNIER, chef du département "Épicerie", vous demande de préparer la réimplantation des eaux afin de rester en adéquation avec le marché. Il vous informe que le linéaire sera réparti proportionnellement au poids de chaque segment sur le marché global des eaux en volume. Ce rayon comprend 15 éléments de 1,33 m de linéaire au sol.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des **documents 1 et 2 page 7/20** concernant le marché des eaux :

- 1.1 – Déterminer sur **l'annexe 1 page 14/20 à rendre avec votre copie**, les parts de marché et le linéaire au sol à accorder à chaque segment. Détailler les calculs pour les eaux plates.
- 1.2 – Répartir le linéaire développé des eaux aromatisées sur **l'annexe 2 page 15/20 à rendre avec votre copie** en tenant compte des préconisations DANONE. Détailler le calcul pour les eaux plates aromatisées sans sucre.
- 1.3 – Analyser, **sur votre copie**, en dix lignes maximum, cette méthode de répartition du linéaire, proposer deux autres méthodes de répartition et les expliquer.

M. FOURNIER décide d'implanter une nouvelle référence répondant aux attentes des consommateurs dans les eaux aromatisées. Il s'agit de la marque PAROT qui vient de commercialiser deux nouveaux parfums : citron-vert et pomme-cassis en 125 cl.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des informations fournies par le fournisseur PAROT sur le **document 3 page 8/20** :

- 1.4 – Déterminer le prix psychologique de cette nouvelle boisson sur **l'annexe 3 page 16/20 à rendre avec votre copie**.
- 1.5 – À partir du prix psychologique que vous avez déterminé, déduire, sur **l'annexe 4 page 17/20 à rendre avec votre copie**, le prix d'achat à négocier pour conserver un taux de marque de 20 %. Détailler vos calculs.

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		SUJET
0706-CO ST 11	Page 3 sur 20	

PARTIE II

« GESTION DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ »

M. TIBER, chef du département « produits frais », vous charge de prendre toutes les mesures nécessaires à l'application et au contrôle des règles d'hygiène et de sécurité, en vigueur dans le magasin et conformes à la réglementation.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 4 page 9/20 et de vos connaissances en matière de sécurité :

- 2.1 – Relever quatre causes possibles d'accident puis dégager pour chaque cause, une mesure de prévention adaptée sur l'annexe 5 page 17/20 à rendre avec votre copie.
- 2.2 – Proposer, à l'aide de vos connaissances, trois autres risques auxquels les clients peuvent être exposés. Rédiger la réponse sur votre copie.

M. SANCHEZ, chef du département « produits frais et transformés » vous propose de l'assister dans ses fonctions de gestion du « rayon marée ».

TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 5 page 10/20 et du relevé des observations du réceptionnaire document 6 page 11/20 et de vos connaissances :

- 2.3 – Relever sur votre copie, dans un tableau de votre conception, les observations formulées par le réceptionnaire ; indiquer les décisions à prendre et justifier vos propositions pour chaque observation.

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		SUJET
0706-CO ST 11	Page 4 sur 20	

PARTIE III

« ANALYSE DU RAYON DES LESSIVES »

M. HENKEUL, chef du département « DPH », vous remet les résultats chiffrés du rayon lessive de l'année 2006, qu'il désire comparer avec ceux du marché national. Vous disposez des données chiffrées de ce rayon dans les documents 7, 8 et 9 pages 12 et 13/20.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 7 et 8 page 12/20 et de vos connaissances :

- 3.1 – Déterminer pour chaque segment de lessive le pourcentage des ventes en volume et en valeur pour l'année 2006 sur l'annexe 6 page 18/20 à rendre avec votre copie.
- 3.2 – Calculer les taux d'évolution de 2005 à 2006 en volume et en valeur sur l'annexe 6 page 18/20 à rendre avec votre copie.
- 3.3 – Comparer et commenter, sur votre copie, les résultats du rayon avec ceux du marché. Vos commentaires portent sur les trois lessives les plus vendues par le magasin.

M. HENKEUL vous demande d'analyser les stocks du rayon concerné.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 8 et 9 pages 12 et 13/20 et de vos connaissances :

- 3.4 – Déterminer sur l'annexe 7 page 18/20 à rendre avec votre copie :

- ↳ Les coefficients de rotation des stocks.
- ↳ Les durées moyennes de stockage.

Détailler les calculs pour la lessive liquide standard.

- 3.5 – Comparer et commenter, sur votre copie, vos résultats pour les trois lessives les plus vendues à ceux de la moyenne des magasins HYPEREST.

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		SUJET
0706-CO ST 11	Page 5 sur 20	

PARTIE IV

« FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE »

Votre chef de département « produits frais », M. TIBER, a récemment constaté une baisse du nombre de clients dans ses rayons ainsi qu'une légère diminution du chiffre d'affaires. Il vous charge d'étudier les moyens pour remédier à cette situation et pour rétablir la confiance et la satisfaction de la clientèle.

M. TIBER veut connaître les récentes innovations qui participent à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle dans les hypermarchés.

TRAVAIL À FAIRE

- 4.1 - Repérer, à partir du **document 10 page 13/20**, six innovations récentes et indiquer les avantages procurés par chacune d'elles **sur l'annexe 8 page 19/20 à rendre avec votre copie.**
- 4.2 - Citer à l'aide de vos connaissances, **sur votre copie**, quatre supports et moyens de fidélisation autres que la carte de fidélité proprement dite.

M. BERTRAND, responsable du SAV, quant à lui, vous communique les remarques des clients non satisfaits.

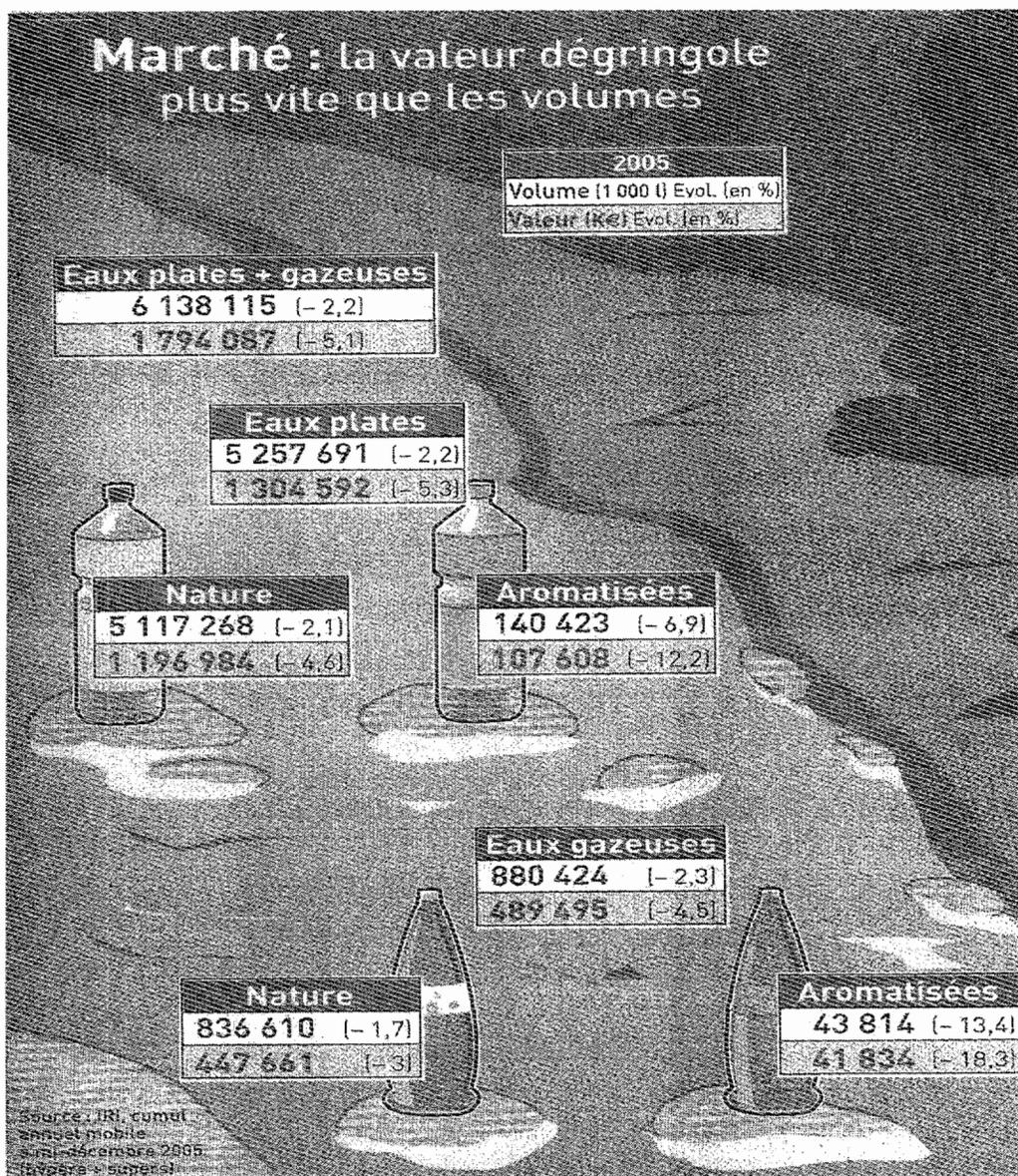
TRAVAIL À FAIRE

À partir de vos connaissances et des réclamations formulées **sur l'annexe 9 page 20/20 à rendre avec votre copie :**

- 4.3 – Apporter une solution définitive (qui évite que le problème ne se reproduise) à chacune des réclamations. Justifier vos propositions.

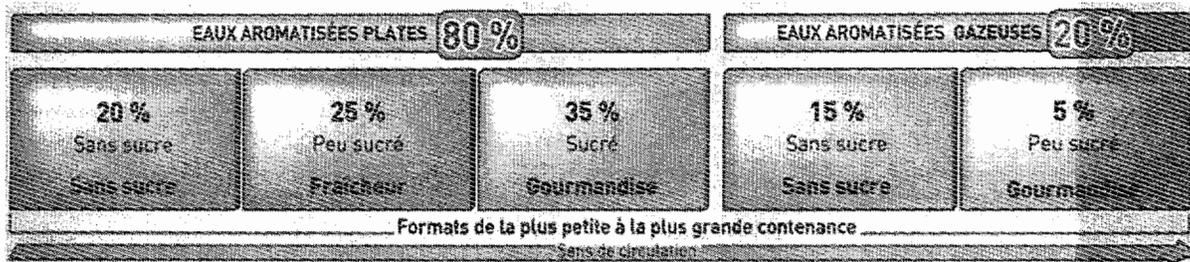
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2007
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
0706-CO ST 11	Page 6 sur 20	

DOCUMENT 1 : MARCHÉ DES EAUX EN 2005



Point de vente n° 974 mars 2006

DOCUMENT 2 : LINÉAIRE DES EAUX AROMATISÉES SELON DANONE EAUX France



Point de vente n° 974 mars 2006.

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	SUJET
0706-CO ST 11	Page 7 sur 20

DOCUMENT 3 : ENQUÊTE SUR LE PRIX DE LA BOUTEILLE PAROT AROMATISÉE

Une enquête a été réalisée afin de déterminer le prix psychologique d'une bouteille d'eau aromatisée PAROT citron-citron vert et pomme-cassis.

Deux questions ont été posées aux sondés :

Question 1 : *En dessous de quel prix n'achèteriez-vous pas cette bouteille car vous la jugeriez de mauvaise qualité ?*

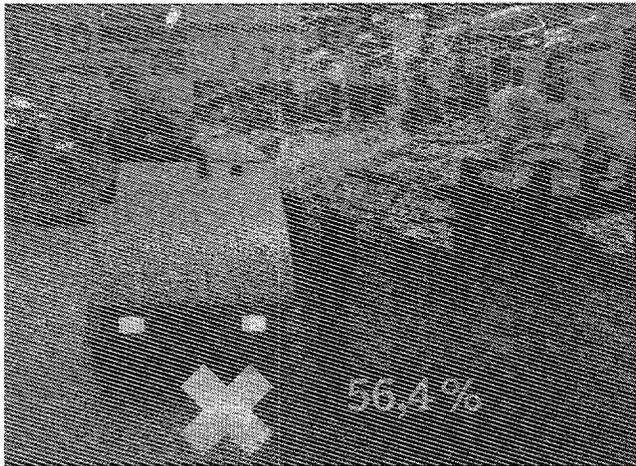
Question 2 : *Au-dessus de quel prix n'achèteriez-vous pas cette bouteille car vous la jugeriez trop chère ?*

Les résultats de l'enquête réalisée auprès de 500 acheteurs potentiels ont été les suivants :

<i>Prix de vente proposé</i>	<i>Réponses à la question 1</i>	<i>Réponses à la question 2</i>
0,45	20	0
0,50	25	2
0,55	38	5
0,60	45	9
0,65	54	17
0,70	58	15
0,75	77	27
0,80	68	54
0,85	38	95
0,90	23	65
0,95	25	51
1,00	10	45
1,05	8	31
1,10	5	26
1,15	4	22
1,20	2	21
1,25	0	15

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	SUJET
0706-CO ST 11	Page 8 sur 20

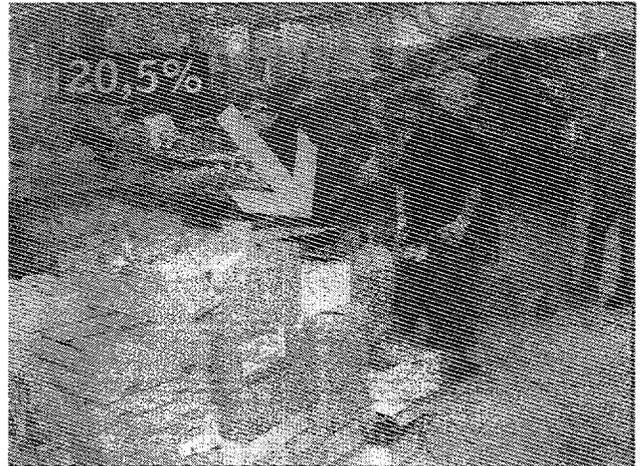
DOCUMENT 4 : LES ACCIDENTS EN MAGASIN



« ACCIDENTS DITS DE CIRCULATION »
CHUTES SUR SOLS GLISSANTS, NOYAUX DE CERISE, ETC.

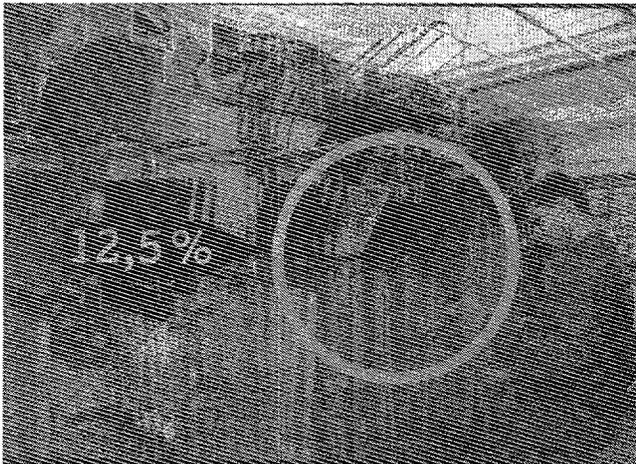
L'exemple : Dans un hyper-marché, une cliente fait une chute violente sur un sol encore humide suite au passage d'un engin de nettoyage.

Elle est encore invalide, avec des broches, un haubanage et un cerclage dans le genou.



« UTILISATION DE MOYENS DE MANUTENTION »
CHARIOTS, TRANSPALETTE, ÉCHELLE.

L'exemple : Dans une grande surface culturelle, à la sortie d'un ascenseur, un petit garçon et sa maman s'arrêtent près d'une étagère pour laisser passer un chariot rempli de livres. L'enfant tourne la tête et son œil gauche est perforé par l'étagère métallique située sur sa gauche. Depuis, il a subi trois interventions chirurgicales.



« OBJETS MÉCANIQUES TRANCHANTS »
MATÉRIELS D'OUTILLAGE ET DE JARDINAGE,
TIGES NON PROTÉGÉES,
DYSFONCTIONNEMENT DE PORTES AUTOMATIQUES.

L'exemple : Dans une grande surface de bricolage, un enfant se blesse en heurtant, au niveau du larynx, le tableau coulissant d'un clavier informatique d'un point « Accueil information ».

La direction nationale envoie aussitôt une note à l'ensemble de son réseau rappelant notamment que chaque tablette doit être remise en position interne après usage.



« BASCULEMENT DE PRODUITS LOURDS »

L'exemple : Dans une jardinerie (rayon aquarium), une plaque de verre de 1 kg, située à 1,5 mètre du sol, tombe à deux mètres d'un garçonnet sans le blesser.

Le directeur de ce magasin décide de placer ce type d'articles à un niveau plus bas.

D'après securiteconso.org

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		SUJET
0706-CO ST 11	Page 9 sur 20	