

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE

ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

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

CORRIGÉ

Galleries Lafayette

LE CORRIGÉ COMPORTE : 9 pages

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 12	COMA1508

PREMIÈRE PARTIE –

16,5 POINTS

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) 10,5 POINTS

ANNEXE 1

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 fév.08/fév.07 en % (1) – (2) (2,75 points)	Répartition du chiffre d'affaires février 2008 en % (1) (2,25 points)	Objectif chiffre d'affaires février 2008 en €	Écart entre les réalisations et les objectifs février 2008	
						en valeur (2) (2,5 points)	en % (1) (2) (2,5 points)
Chemises	21 439	19 517	- 9,0% (0,25 Pt)	9,3% (0,25 Pt)	21 153	-1 636 (0,25 Pt)	-7,7% (0,25 Pt)
Sportswear	26 564	29 773	+ 12,1% (0,25 Pt)	14,2% (0,25 Pt)	27 856	+1 917 (0,25 Pt)	+6,9% (0,25 Pt)
Jeannerie	36 544	34 530	- 5,5% (0,25 Pt)	16,5% (0,25 Pt)	39 543	-5 013 (0,25 Pt)	-12,7% (0,25 Pt)
Sous-Vêtements	24 744	24 676	- 0,3% (0,25 Pt)	11,8% (0,25 Pt)	27 676	-3 000 (0,25 Pt)	-10,8% (0,25 Pt)
Homewear	13 433	14 659	+ 9,1% (0,25 Pt)	7,0% (0,25 Pt)	15 121	-462 (0,25 Pt)	-3,1% (0,25 Pt)
Ville	51 522	50 098	- 2,8% (0,25 Pt)	23,9% (0,25 Pt)	54 134	-4 036 (0,25 Pt)	-7,5% (0,25 Pt)
Cravates	2 338	2 365	+ 1,2% (0,25 Pt)	1,1% (0,25 Pt)	3 126	-761 (0,25 Pt)	-24,3% (0,25 Pt)
Accessoires	13 247	11 987	- 9,5% (0,25 Pt)	5,7% (0,25 Pt)	15 566	-3 579 (0,25 Pt)	-23,0% (0,25 Pt)
Maille	22 562	21 923	- 2,8% (0,25 Pt)	10,5% (0,25 Pt)	22 545	-622 (0,25 Pt)	-2,8% (0,25 Pt)
Total Rayon Homme	212 393	209 528	- 1,3% (0,5 Pt)	100,0%	260 832	-51 304 (0,5 Pt)	-19,7% (0,5 Pt)

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 12

COMA1508

(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 3 sur 12	COMA1508

1.2 Analyse des résultats de la famille jeannerie (sur la copie) :

3 POINTS

La famille jeannerie représente 16,5 % du C.A. du rayon en février 2008. (1 point)

Son C.A. a diminué de 5,5% par rapport à l'année précédente. (1 point)

Les objectifs ne sont pas réalisés : - 5 013 € en valeur (0,5 point) soit -12,7% (0,5 point)

1.3 Trois possibilités d'actions à mener (sur la copie) :

1 point par action soit 3 POINTS

- Action d'animation,
- Action de promotion,
- Action de communication,
- Relevé de prix chez les concurrents et alignement,
- Sensibiliser les équipes aux objectifs,
- Inciter les équipes aux ventes additionnelles...

Accepter toute réponse cohérente

DEUXIÈME PARTIE

26 POINTS

2.1 Indices d'attractivité du rayon homme (février 2008)

4 POINTS

ANNEXE 2

	Détails des calculs (4 x 0,5 point = 2 points)	Résultats réalisés en février 2008 (1) (4 x 0,5 point = 2 points)	Objectifs magasin pour février 2008
Indice de passage	21543 / 74577 (0,5 Pt)	0,29 (0,5 Pt)	0,40
Taux de transformation	3487 / 21543 (0,5 Pt)	0,16 (0,5 Pt)	0,25
Panier moyen	209528 / 3487 (0,5 Pt)	60,09 € (0,5 Pt)	82,65 €
Nombre d'articles vendus par acte d'achat	6126 / 3487 (0,5 Pt)	1,76 (0,5 Pt)	2,18

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 12		COMA1508

ANNEXE 2

Indices d'attractivité	Constats (4 x 0,5 point = 2 points)	Actions à mener (4 x 1 point = 4 points)
Indice de passage	Le rayon homme n'est pas assez attractif. Il n'attire que 29 % des clients qui entrent dans le magasin au lieu des 40 % attendus. (0,5 Pt)	Revoir le sens de circulation. Revoir l'implantation. Rendre l'entrée de rayon plus attractive. P.L.V. – stop rayon. Mener des actions d'animation et/ou de communication afin d'attirer la clientèle dans le rayon. (1 Pt)
Taux de transformation	Seulement 16 % des clients qui entrent dans le rayon effectuent des achats au lieu des 25 % attendus. (0,5 Pt)	Mener des actions de promotion. d'animation. Motiver les vendeurs. Former les vendeurs ... (1 Pt)
Panier moyen	Le panier moyen du magasin est inférieur de 22,56 € à celui fixé. (0,5 Pt)	Inciter les vendeurs à réaliser des ventes supplémentaires et / complémentaires. Sensibiliser les équipes aux objectifs. Faire monter en gamme le client (1 Pt)
Nombre d'articles vendus par acte d'achat	Le nombre d'articles vendus par acte d'achat est insuffisant, inférieur à deux articles par acte d'achat. (1,76 au lieu de 2,18 attendus). (0,5 Pt)	Inciter les vendeurs à réaliser des ventes supplémentaires et / complémentaires ... (1 Pt)

Accepter toute réponse cohérente

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 12		COMA1508

2.3 Mesure de la marge après alignement sur la concurrence

15 POINTS

ANNEXE 3

Produit	Prix d'achat H.T. du magasin	Coefficient multiplicateur	Prix de vente T.T.C.	Prix de vente H.T.	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	83,40 (0,5 Pt)	69,73 (0,5 Pt)	83,40 (0,5 Pt)	69,73 (0,5 Pt)	35,69 (0,5 Pt)	35,69 (0,5 Pt)
Newis 501 Night Moke	31,61	1,72	54,37 (0,5 Pt)	45,46 (0,5 Pt)	51,90 (0,5 Pt)	43,39 (0,5 Pt)	13,85 (0,5 Pt)	11,78 (0,5 Pt)
Pockers Pantalon D2 Weel	34,05	2,44	83,08 (0,5 Pt)	69,47 (0,5 Pt)	75,20 (0,5 Pt)	62,88 (0,5 Pt)	35,42 (0,5 Pt)	28,83 (0,5 Pt)
Newis 501 Black	34,98	1,97	68,91 (0,5 Pt)	57,62 (0,5 Pt)	62,90 (0,5 Pt)	52,59 (0,5 Pt)	22,64 (0,5 Pt)	17,61 (0,5 Pt)
Newis ARCS 501 Bleu Vintage	40,91	2,20	90,00 (0,5 Pt)	75,25 (0,5 Pt)	85,90 (0,5 Pt)	71,82 (0,5 Pt)	34,34 (0,5 Pt)	30,91 (0,5 Pt)

Détails des calculs pour le Pockers Pantalon D5 Weel :

Prix de vente T.T.C. du magasin : $34,04 \times 2,45 = 83,40$

Prix de vente H.T. du magasin : $83,40 : 1,196 = 69,73$

Prix de vente H.T. revu par rapport à la concurrence : $83,40 : 1,196 = 69,73$

Marge unitaire H.T. avant révision : $69,73 - 34,04 = 35,69$

Marge unitaire H.T. après révision : $69,73 - 34,04 = 35,69$

Si absence de détail de calculs : - 2 points

2.4 - Deux résultats attendus par l'alignement sur les prix les plus compétitifs des concurrents.

Sur la copie

1,5 point par réponse soit 3 POINTS

- augmentation des volumes,
- augmentation de la marge globale malgré une baisse de la marge unitaire,
- Augmentation du chiffre d'affaires,
- Amélioration de l'image du point de vente.

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 12		COMA1508

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 12	COMA1508

TROISIÈME PARTIE

19 POINTS

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

7,5 POINTS

ANNEXE 4

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 %
Chemises	19 517	78 649	78 284	- 365,00 (0,25 Pt)	0,00	365,00 (0,25 Pt)		12 (0,25 Pt)
Sportswear	29 773	123 178	123 113	- 65,00 (0,25 Pt)	0,00	65,00 (0,25 Pt)		2 (0,25 Pt)
Jeannerie	34 530	70 164	69 621	- 543,00 (0,25 Pt)	64,00	479,00 (0,25 Pt)		16 (0,25 Pt)
Sous-Vêtements	24 676	83 270	82 532	- 738,00 (0,25 Pt)	0,00	738,00 (0,25 Pt)		24 (0,25 Pt)
Homewear	14 659	64 383	64 359	- 24,00 (0,25 Pt)	0,00	24,00 (0,25 Pt)		1 (0,25 Pt)
Ville	50 098	141 738	142 412	+ 674,00 (0,25 Pt)	0,00		674,00 (0,25 Pt)	0 (0,25 Pt)
Cravates	2 365	8 935	8 697	- 238,00 (0,25 Pt)	0,00	238,00 (0,25 Pt)		8 (0,25 Pt)
Accessoires	11 987	63 493	62 172	- 1321,00 (0,25 Pt)	176,00	1 145,00 (0,25 Pt)		37 (0,25 Pt)
Maille	21 923	50 891	51 122	+ 231,00 (0,25 Pt)	0,00		231,00 (0,25 Pt)	0 (0,25 Pt)
Total Rayon Homme	209 528	684 701	682 312	- 2 389,00 (0,25 Pt)	240,00	3 054,00 (0,25 Pt)	905,00 (0,25 Pt)	100 %

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

(2) Arrondir à l'unité la plus proche

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SESSION 2008

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

3.2 – Commenter la situation de votre rayon en vous appuyant sur la répartition de la démarque inconnue.

4 POINTS

Sur la copie :

Les familles qui génèrent le plus de démarque sont :

- les accessoires (37%), (1 point)
- les sous-vêtements (24%), (1 point)
- Ceci peut s'expliquer par la taille réduite des produits concernés. (1 point)
- Ces familles sont donc à surveiller plus particulièrement. (1 point)

Accepter toute réponse cohérente.

3.3 – Quatre éléments de réponse démontrant en quoi l'application des règles d'hygiène et de sécurité peut permettre de lutter contre la démarque. 1,5 point par réponse soit 6 POINTS

Sur la copie :

- Essayer les sous-vêtements sur les vêtements, évite de les souiller et de les rendre invendables.
- Le comptage des articles permet d'éviter les vols particulièrement en accessoires.
- L'accompagnement et la surveillance du client permet d'éviter le vol et l'arrachage d'étiquettes.
- Le rangement des produits par le vendeur permet d'éviter que les produits soient mal rangés remis n'importe où et donc détériorés ou perdus.
- Une cabine d'essayage propre est agréable pour le client et évite que les produits ne soient salis.
- Le ramassage des étiquettes au sol, fait dans la journée, permet le bon enregistrement de la démarque.

Accepter toute réponse cohérente.

QUATRIÈME PARTIE

18 POINTS

4.1 Analyse du "chiffre d'affaires encarté" (sur la copie)

3,5 POINTS

Le pourcentage de chiffre d'affaires développé par les porteurs de cartes est de 22,54 %. (1 point)

Ce résultat est très inférieur à l'objectif du rayon homme qui se situe à 30 %. (1 point)

Seul le rayon sportswear atteint et dépasse l'objectif. (1,5 point)

Accepter toute réponse cohérente.

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		CORRIGÉ
Page 10 sur 12		

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

ANNEXE 5

1 point par critère soit 4 POINTS

Thème	Constat
Accueil	L'accueil au rayon Homme est plutôt satisfaisant. Plus de 96 % des clients jugent l'accueil satisfaisant ou très satisfaisant. <i>(1 point)</i>
Disponibilité	Près de la moitié des clients ne sont pas satisfaits de la disponibilité des vendeurs (49,17 % jugent la disponibilité insuffisante voire très insuffisante). <i>(1 point)</i>
Conseil	Plus de la moitié des clients sont insatisfaits. Ils n'ont pas reçu le conseil d'un(e) vendeur(se) à 56,74 %. <i>(1 point)</i>
Qualité des conseils fournis	Quant il reçoit des conseils, le client les juge satisfaisants. Plus de 86 % des clients apprécient les renseignements fournis. Ils sont satisfaits ou très satisfaits. <i>(1 point)</i>

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

4,5 POINTS

ANNEXE 6

Thème	Constat
Amabilité	Le niveau d'amabilité est très satisfaisant. L'évolution est légèrement en baisse. L'amabilité dans le magasin de Tours est meilleure que la moyenne nationale. <i>(1,5 point)</i>
Professionalisme	Le niveau assez moyen se maintient. Le critère le plus mauvais est le signe de reconnaissance. Le niveau du magasin de Tours est quand même médiocre malgré ses résultats supérieurs à la moyenne nationale. <i>(1,5 point)</i>
Attitudes commerciales	Le niveau est très inférieur à la moyenne nationale. Le nombre de ventes complémentaires est insuffisant. Les vendeurs(ses) ne parlent pas assez de la carte du magasin. Les caissiers(ères) au rayon homme ne proposent pas assez la carte du magasin. <i>(1,5 point)</i>

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		CORRIGÉ
Page 11 sur 12		

4.4 – Relever trois points faibles.

Pour chacun d'eux proposer des mesures permettant d'améliorer la fidélisation et la satisfaction client.

6 POINTS

Sur la copie :

Trois points faibles du rayon homme	Mesures pour y remédier
<p>Attitudes commerciales : Le chiffre d'affaires encarté est insuffisant car la carte n'est pas suffisamment proposée en rayon et en caisse.</p> <p style="text-align: right;"><i>(1 point)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - former le personnel - sensibiliser le personnel à la proposition de cartes - organiser des campagnes d'ouvertures de cartes - animations-promotions pour les possesseurs de la carte - toute autre idée cohérente. <p style="text-align: right;"><i>(2 x 0,5 point = 1 point)</i></p>
<p>Attitudes commerciales : Le niveau des ventes complémentaires est insuffisant</p> <p style="text-align: right;"><i>(1 point)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - sensibiliser le personnel à la proposition de produits complémentaires. - Promotions liées à l'achat de produits supplémentaires. - former le personnel - primes - toute autre idée cohérente <p style="text-align: right;"><i>(2 x 0,5 point = 1 point)</i></p>
<p>Le niveau de professionnalisme est insuffisant : Manque de disponibilité des vendeurs.</p> <p style="text-align: right;"><i>(1 point)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les vendeurs doivent se rendre plus disponibles pour le client et aller à leur contact spontanément. - Former le personnel. <p style="text-align: right;"><i>(2 x 0,5 point = 1 point)</i></p>

Accepter toute réponse cohérente.

Si absence de tableau = - 2 points.

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		CORRIGÉ
Page 12 sur 12		