

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## COMMERCE

### ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

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

LE DOSSIER COMPORTE : 16 pages numérotées de 1 à 16

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

Page 1	:	Page de garde
Pages 2 à 6	:	Texte
Pages 7 à 10	:	Documents
Pages 11 à 16	:	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

<b>EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL</b>	<b>SESSION 2008</b>
<b>SPÉCIALITÉ : COMMERCE</b>	<b>Coefficient : 4</b>
<b>ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11</b>	<b>Durée : 3 heures</b>
<b>Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale</b>	<b>SUJET</b>
<b>Page 1 sur 16</b>	<b>COMA1108</b>

**SUJET**  
**« HYPERMAG »**

Suite à l'obtention de votre baccalauréat professionnel commerce, vous venez d'être embauché(e) par le magasin HYPERMAG de Lucé en Eure et Loir.

Ce magasin est une grande surface généraliste à dominante alimentaire de 7 500 m<sup>2</sup> d'espace de vente. Dans la zone de chalandise qui s'étend tout autour de l'agglomération chartraine, il doit faire face à la forte concurrence de deux hypermarchés. Les positionnements des trois magasins sont similaires en ce qui concerne les prix et les produits.

Afin de pouvoir davantage se différencier aux yeux des clients de la zone de chalandise, HYPERMAG est donc actuellement en train de réorganiser sa politique commerciale.

Les aspects concernés par cette réorganisation toucheront aussi bien le merchandising que la gestion des stocks, le suivi des ventes, l'hygiène, la sécurité et la fidélisation de la clientèle.

Monsieur SIMON, son directeur, souhaite vérifier vos compétences et faciliter votre intégration au sein de l'équipe du point de vente.

Il vous confie différentes missions qui vous amèneront à intervenir sur l'ensemble de l'espace de vente.

**PARTIE I**

MARCHANDISAGE DE GESTION

**PARTIE II**

GESTION DES STOCKS ET CALCULS COMMERCIAUX

**PARTIE III**

CONTRÔLE DE L'ÉTAT MARCHAND DES PRODUITS

**PARTIE IV**

FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

**PARTIE I**  
**MARCHANDISAGE DE GESTION**

Monsieur BERTEAU, manager « épicerie sucrée » a constaté que les chiffres d'affaires réalisés par le rayon céréales petit déjeuner sont en dessous des objectifs prévus alors que le coefficient d'occupation des sols du rayon du magasin est bien conforme à celui qui est préconisé pour un hypermarché de cette surface.

Il pense que le problème vient plutôt d'une répartition par marque et par produit qui n'est plus conforme aux tendances nationales du marché. Il vous confie donc la mission d'analyser la répartition de ce linéaire afin de proposer une modification.

**TRAVAIL À FAIRE**

- 1.1 Calculer, sur **l'annexe 1 page 11/16 à rendre avec la copie**, le linéaire développé total qui devrait être accordé à chaque marque compte tenu de la tendance nationale.
- 1.2 Indiquer, sur **l'annexe 1 page 11/16 à rendre avec la copie**, les décisions qu'il convient de prendre pour chaque marque en matière d'allocation de linéaire après avoir estimé les écarts et fait les constats qui s'imposent.

Monsieur BERTEAU a tenu compte de vos recommandations et a alloué un linéaire total à la marque Kellog's conforme à la tendance nationale. Il vous demande d'organiser la répartition entre les différentes références Kellog's en fonction de l'indice de sensibilité au chiffre d'affaires.

**TRAVAIL À FAIRE**

- 1.3 Calculer, sur **l'annexe 2 page 12/16 à rendre avec la copie**, le linéaire développé en mètres, le pourcentage de chiffre d'affaires et l'indice de sensibilité au chiffre d'affaires de chacune des références.
- 1.4 Calculer sur **l'annexe 2 page 12/16 à rendre avec la copie** le linéaire développé corrigé à allouer à chaque référence compte tenu des indices de sensibilité. Détailler les calculs pour la référence Spécial K 2398

## PARTIE II

### GESTION DES STOCKS ET CALCULS COMMERCIAUX

Monsieur BERTEAU souhaite améliorer la gestion des stocks des produits du rayon céréales. En effet, ces dernières semaines, des ruptures de stock mais également du surstockage ont été constatés.

Monsieur BERTEAU vous demande d'effectuer le suivi des stocks et de proposer des actions permettant d'améliorer la gestion de celui-ci. Il vous précise que le point de vente est livré trois fois par semaine.

#### TRAVAIL À FAIRE

- 2.1 Évaluer, sur **l'annexe 3 page 13/16 à rendre avec votre copie**, le stock moyen des trois mois et de la période à partir du **document 1 page 7/16**. Détailler le calcul du mois de mai et de la période pour la référence 6345.
- 2.2 Calculer, sur **l'annexe 4 page 13/16 à rendre avec votre copie**, les coefficients de rotation et les durées moyennes de stockage.
- 2.3 Commenter, sur **votre copie** les résultats obtenus concernant les durées moyennes de stockage et les coefficients de rotation.
- 2.4 Proposer, sur **votre copie** deux conséquences du surstockage et deux conséquences de la rupture de stock.

Monsieur BERTEAU vous propose d'étudier les performances des références étudiées précédemment pour être complet dans son analyse.

#### TRAVAIL À FAIRE

Sur **l'annexe 5 page 14/16 à rendre avec votre copie**,

- 2.5 Mesurer la rentabilité des quatre références en calculant leur prix de vente H.T., leur marge unitaire, leur chiffre d'affaires et leur taux de marque. Préciser le détail de vos calculs pour la référence 6345.
- 2.6 Désigner les deux produits les plus rentables pour le point de vente. Justifier votre réponse.

## PARTIE III

### CONTRÔLE DE L'ÉTAT MARCHAND DES PRODUITS

Monsieur DURANT, manager « produits frais », est soucieux de garantir l'état marchand des produits dont il a la responsabilité. Il vous donne une série de produits pour lesquels il doit prendre une décision. Il vous charge de cette tâche et vous fournit une documentation pour vous aider ; document 2 page 7/16 (consignes concernant le retrait des produits) et document 3 page 8/16 (annexe de l'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur).

#### TRAVAIL À FAIRE

3.1 Indiquer, sur **l'annexe 6 page 15/16 à rendre avec la copie**, pour chaque situation constatée, la décision à prendre, compte tenu des **documents 2 et 3 pages 7 et 8/16**.

Certains clients peu scrupuleux ouvrent les emballages, consomment et abandonnent les produits dans le magasin. Vous procédez à des vérifications journalières des rayons frais.

#### TRAVAIL À FAIRE

3.2 Indiquer, sur **votre copie**, la décision qu'il convient de prendre pour l'ensemble des anomalies relevées sur le **document 4 page 9/16**.

3.3 Renseigner le cahier de démarque, **annexe 7 page 16/16 à rendre avec la copie**, à partir du **document 4 page 9/16** et de vos décisions consignées sur **l'annexe 6 page 15/16**.

## PARTIE IV

### FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Au sein d'un univers de plus en plus concurrentiel chaque point de vente cherche à fidéliser sa clientèle. Dans cette optique votre enseigne a mené une enquête pour mesurer la satisfaction de ses clients. Les résultats de cette enquête permettront de mettre en évidence les forces et les faiblesses du magasin et éventuellement de mettre en place des actions correctives si nécessaire. Cette enquête a été administrée auprès de 200 clients du magasin.

#### TRAVAIL À FAIRE

- 4.1 Identifier, **sur votre copie**, deux points forts et deux points faibles du point de vente à partir du **document 5 page 9/16**.
- 4.2 Proposer, **sur votre copie**, une solution pour remédier à chacun de ces points faibles.

HYPERMAG a mis en place une stratégie de fidélisation qui s'appuie notamment sur deux outils : une carte de fidélité et une carte de paiement. Ces outils doivent atteindre deux objectifs ; d'une part, séduire une clientèle toujours plus volatile, d'autre part, servir la politique commerciale de l'enseigne qui vise notamment à développer les ventes de ses produits « marque de distributeur ».

Votre responsable vous demande d'analyser ces deux outils de fidélisation au regard des objectifs mentionnés ci-dessus.

#### TRAVAIL À FAIRE

À partir du **document 6 page 10/16** et de vos connaissances :

- 4.3 Indiquer, **sur votre copie**, deux avantages de la carte de fidélité et de la carte de paiement pour le client et deux avantages pour le point de vente. Présenter votre travail sous forme de tableau.
- 4.4 Proposer, **sur votre copie**, un moyen d'orienter les achats des clients vers les produits « marque de distributeur » par le biais des cartes de fidélité et de paiement de l'enseigne.

## DOCUMENT 1

### MOUVEMENTS DE STOCKS DES MEILLEURES VENTES DE CÉRÉALES

Désignation	MARS				AVRIL				MAI			
	Stock initial	Achats	Ventes	Stock final	Stock initial	Achats	Ventes	Stock final	Stock initial	Achats	Ventes	Stock final
Céréales F. Choc MDD Réf. : 6345	39	372	384	27	27	465	449	43	43	318	338	23
Céréales mini Choc MDD Réf. : 6732	81	168	193	56	56	252	211	97	97	160	201	56
Kellog's Spécial K Réf. : 2398	0	128	121	7	7	129	127	9	9	136	143	2
Chocapic Nestlé Réf. : 4324	14	250	238	26	26	261	253	34	34	248	263	19

## DOCUMENT 2

### CONSIGNES CONCERNANT LE RETRAIT DES PRODUITS EN FONCTION DE LEUR DATE LIMITE DE CONSOMMATION

- Les surgelés sont à retirer à D.L.C. – 30 jours au matin.
- Les denrées périssables sont à retirer à D.L.C. – 4 jours au matin (exemple : DLC le 10, retrait le 6 au matin).
- Les denrées très périssables sont à retirer à D.L.C. – 5 jours au matin (exemple : D.L.C. le 10, retrait le 5 au matin).

## DOCUMENT 3

### **ANNEXE DE L'ARRÊTÉ DU 9 MAI 1995 : TEMPÉRATURES DE CONSERVATION DE CERTAINES DENRÉES ALIMENTAIRES**

Les denrées mentionnées ci-après doivent être maintenues jusqu'à leur remise au consommateur aux températures ci-dessous :

- Sur glace fondante (0°C à + 2°C) : poissons, crustacés, mollusques autres que vivants.
- + 4°C maximum : tout aliment très périssable et dont l'absence de maîtrise de la température pendant une courte période peut présenter un risque microbien pour le consommateur, tel que :  
Produits de la pêche fumés ou saumurés non stables ; préparations non stables à base de crème ou d'œuf (pâtisseries à la crème, crèmes pâtisseries, entremets) ; lait cru, produits frais au lait cru, crème Chantilly non stable ; fromages découpés ou râpés préemballés ; végétaux crus prédécoupés et leurs préparations .
- + 8°C maximum : tout aliment périssable et dont l'absence de maîtrise de la température peut générer un risque microbien pour le consommateur moins immédiat, tel que :  
Produits laitiers frais autres que les laits pasteurisés, desserts lactés ; beurres et matières grasses ; desserts non stables à base de substituts du lait ; produits stables à base de viande tranchée.
- - 18°C : glaces, crèmes glacées, sorbets et tout aliment surgelé conformément aux dispositions du décret du 9 septembre 1964 susvisé.
- - 15°C : tout aliment congelé.
- Supérieur à + 63°C : plats cuisinés livrés chaud au consommateur.

Source : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## DOCUMENT 4

### RELEVÉ DES ANOMALIES

ANOMALIES
<i>Ouverture de trois paquets de salade Florette Iceberg laitue 300 g au prix unitaire hors taxes de 2,46 euros.</i>
<i>5 Yop de Yoplait abricot 750 g au prix unitaire hors taxes de 2,09 euros ont été ouverts et consommés.</i>
<i>2 paquets de 12 Cornettos miniatures vanille/chocolat/noisettes au prix unitaire hors taxes de 4,22 euros ont été retrouvés à côté des yaourts à boire et dans le rayon margarine.</i>
<i>5 barquettes Danette au prix unitaire hors taxes de 2,31 euros ont été déballées et il ne reste dans chaque lot que 7 yaourts.</i>
<i>2 paquets de pitch à la fraise ont été ouverts, prix unitaire hors taxes 2,27 euros.</i>

## DOCUMENT 5

### RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête réalisée propose les résultats suivants (en pourcentage) :

	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très Satisfaisant
<b>Accueil</b>	15	15	40	30
<b>Assortiment</b>	12.5	67.5	15	5
<b>Présentation des produits</b>	6	11	63	20
<b>Prix</b>	24.5	43	20	12.5

## **DOCUMENT 6**

### **LA CARTE DE FIDÉLITÉ HYPERMAG**

L'adhésion à cette carte est gratuite.

Elle vous permet de cumuler des points à chacun de vos achats à transformer en cadeaux ou en bons d'achat.

Elle vous donne droit à des avantages tout au long de l'année.

### **LA CARTE DE PAIEMENT ET DE CRÉDIT HYPERMAG**

Elle vous donne en plus accès à :

- des facilités de paiement,\*
- de cumuler davantage de points avec un barème encore plus généreux que celui de la carte de fidélité HYPERMAG. (1 point pour 1,50 € d'achat au lieu de 1 point pour 3 € d'achat).

Le compte carte HYPERMAG est un crédit\* reconstituable, d'un an renouvelable, qui vous permet de régler vos achats au comptant ou à crédit selon vos envies.

L'utilisation optionnelle du crédit se fait aux conditions suivantes :

- Pour une somme globale utilisée
  - jusqu'à 500 € la mensualité minimum sera de 25 € ;
  - de 501 à 1 000 € : 35 € ;
  - de 1001 à 1 524 € : 45 € ;
  - de 1525 à 2 300 € : 70 € ;
  - de 2301 à 3 100 € : 90 €
  - au-delà de 3 100 € : 3% du solde dû.
  - T.E.G. révisable jusqu'à 9 000 € : 19,80 % et au-delà de 9 000 € : 14,90 %.

(1) Les mensualités intègrent le remboursement du capital, les intérêts ainsi que l'assurance du compte si vous y avez souscrit. Le coût total du crédit dépend de la durée et du montant emprunté. Conditions au 01/ 09 /2007 et révisables.

\* Sous réserve d'acceptation de votre dossier par Banque du Groupe HYPERMAG - SA au capital de 13 470 000 € - Siren 484 310 324 RCS Paris - 32 avenue de la République 75116 Paris Cedex - Tel. : 05 56 32 45 32 et après expiration du délai de rétractation de 7 jours.

Coût annuel de l'abonnement à la Carte HYPERMAG à débit immédiat = 8 €, à débit différé = 13 € prélevés sur votre compte carte à la date anniversaire de son ouverture.

**ANNEXE 1 à compléter et à rendre avec la copie**

**ANALYSE DU LINÉAIRE DÉVELOPPÉ TOTAL DU RAYON CÉRÉALES PETIT DÉJEUNER**

Marques	Linéaire développé réel du magasin (en mètres)	Part de marché au niveau national en volume	Linéaire développé théorique à accorder (1)	Écart Constaté	Constat	Décision à prendre
Kellog's	23,95	35 %				
Jordan's	5,98	5 %				
Nestlé	7,18	26 %				
Quaker	2,99	5 %				
Weetabix	1,80	3 %				
MDD	17,95	26 %				
<b>Total</b>	<b>59,85</b>	<b>100 %</b>				

(1) Arrondir vos résultats au centimètre le plus proche

**ANNEXE 2 à compléter et à rendre avec la copie****LINÉAIRE DÉVELOPPÉ CORRIGÉ DES RÉFÉRENCES DE LA MARQUE KELLOG'S**

<b>Références</b>	<b>Pourcentage de linéaire développé préconisé par la marque</b>	<b>Linéaire développé en mètres (Arrondi au centimètre le plus proche)</b>	<b>C.A. moyens mensuels</b>	<b>Pourcentage de C.A. (Arrondi à la décimale la plus proche)</b>	<b>Indice de sensibilité au C.A. (Arrondi à quatre chiffres après la virgule)</b>	<b>Linéaire développé corrigé (Arrondi au centimètre le plus proche)</b>
Spécial K Réf. : 2398	<b>18,78</b>		<b>576</b>			
All Bran REF : 2178	<b>14,40</b>		<b>124</b>			
Kellog's extra Réf. : 2645	<b>23,80</b>		<b>591</b>			
Frosties Réf. : 2021	<b>14,40</b>		<b>110</b>			
Coco Pops Réf. : 2074	<b>14,42</b>		<b>139</b>			
Chocos Smacks Réf. : 2085	<b>9,60</b>		<b>68</b>			
Lunastella Réf. : 2112	<b>4,60</b>		<b>20</b>			
<b>Total</b>	<b>100,00</b>					
<b>Détail calcul Spécial K référence 2398</b>	<b>Linéaire développé :</b> <b>Pourcentage du C.A. :</b> <b>Indice de sensibilité :</b> <b>Linéaire développé corrigé :</b>					

**ANNEXE 3 à compléter et à rendre avec la copie**

**CALCUL DU STOCK MOYEN**

Désignation	Stock moyen MARS	Stock moyen AVRIL	Stock moyen MAI	Stock moyen de la période*
Céréales F. Choc M.D.D. Réf. : 6345				
Céréales mini Choc M.D.D. Réf. : 6732				
Kellog's Spécial K Réf. : 2398				
Chocapic Nestlé Réf. : 4324				
<b>Détail des calculs pour la réf 6345 :</b>  <b>Mois de mai :</b>  <b>Période :</b>				

\*Arrondir à deux chiffres après la virgule

**ANNEXE 4 à compléter et à rendre avec la copie**

**ROTATION DES STOCKS ET DURÉE DE STOCKAGE**

Désignation	Stock moyen De la période	Quantités vendues sur la période	Coefficient de rotation	Durée moyenne de stockage en jours
Céréales F. Choc M.D.D. Réf. : 6345				
Céréales mini Choc M.D.D. Réf. : 6732				
Kellog's Spécial K Réf. : 2398				
Chocapic Nestlé Réf. : 4324				
<b>Détail des calculs pour la réf 6345 :</b>  <b>Quantités vendues :</b>  <b>Coefficient de rotation :</b>  <b>Durée moyenne de stockage :</b>				

**ANNEXE 5 à compléter et à rendre avec la copie**

**CALCULS DE RENTABILITÉ PAR PRODUIT  
POUR LE MOIS DE MAI 2008**

Désignation	P.V. T.T.C. (*)	P.V. H.T.	Quantités vendues	Marge unitaire	C.A. T.T.C.	Marge totale	Taux de marque
Céréales F. Choc M.D.D. Réf. : 6345	2,31		338			206,18	
Céréales mini Choc M.D.D. Réf. : 6732	2,92		201			96,48	
Kellog's Spécial K Réf. : 2398	3,87		143			57,20	
Chocapic Nestlé Réf. : 4324	3,97		263			102,57	
<b>TOTAL</b>							

**Détail des calculs pour la réf 6345 :**

**P.V. H.T. :**

**Marge unitaire :**

**C.A. T.T.C. :**

**Taux de marque :**

(\*) Taux de T.V.A. : 5,5 %

Arrondir à deux chiffres après la virgule l'ensemble des calculs.

**PRODUITS LES PLUS RENTABLES :**

**ANNEXE 6 à compléter et à rendre avec la copie****CONTRÔLE DES PRODUITS FRAIS**

Situations constatées au 1/06	Prix unitaire H.T.	Température réglementaire maximum de conservation	Température constatée	Conformité de la température		Décision à prendre	Justification
				Oui	Non		
15 plaquettes de 250 g de beurre M.D.D. D.L.C. au 8/06.	1,47		+ 7° C				
5 sachets de 500 g de carottes râpées de marque Bonduelle. D.L.C. au 8/06.	1,43		+ 3,5° C				
7 sachets de 250 g d'Emmental de marque Président. D.L.C. au 10/06.	2,42		+ 4,1° C				
4 boîtes de 1 Kg de sorbets à la fraise M.D.D. D.L.C. au 28/06.	2,02		- 18,1° C				
2 paquets de 4 pots de 125 g de crème aux œufs M.D.D. D.L.C. au 7/06.	1,50		+ 3,3° C				
3 coupelles de fruits frais coupés pomelos ; D.L.C. au 6/06	1,80		+ 6° C				
6 planta fin margarine tartine et cuisson 500 g. D.L.C. au 17/06	2,08		+ 9° C				
4 paquets de barres glacées Twix. D.L.C. au 1/09	2,50		- 19° C				

