

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		Session : 2011
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		
Épreuve Scientifique et Technique	Durée : 2 heures	Coefficient : 4
Sous-épreuve E11 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		

Assurez-vous que cet exemplaire est complet.
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au surveillant



Le dossier comporte 14 pages numérotées de 1 à 14

- Page 1 : Page de garde
- Pages 2 à 4 : Texte
- Pages 5 à 8 : Documents
- Pages 9 à 14 : Annexes à rendre avec la copie

☞ *Les annexes dûment remplies sont à rendre en fin d'épreuve dans l'ordre.*

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



Suite à l'obtention de votre baccalauréat professionnel commerce, vous venez d'être embauché(e) par le magasin Simply Market de Saint Saulve (59). D'une superficie de 2850m², ce supermarché est situé dans un quartier central, à proximité de la Mairie et de petits commerces (boulangerie, pharmacie, coiffeur). Ce magasin dispose d'un parking de six cent places dont un emplacement réservé aux handicapés. Il est ouvert tous les jours de la semaine, même le dimanche matin, jour de marché.

Vous êtes affecté(e) dans le rayon surgelés où un large assortiment se décline en nombreuses familles : légumes, viandes et volailles, produits de la mer, cuisine exotique, fruits et pâtisseries, glaces et desserts...

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

Partie 1 : Gestion des stocks des surgelés

Partie 2 : Le suivi et l'analyse des ventes du rayon surgelés

Partie 3 : Implantation de bâtonnets enrobés

Partie 4 : Règles d'hygiène et de sécurité en surgelés

Partie 5 : Les performances commerciales du rayon surgelés

Partie 1 : Gestion des stocks des surgelés

Madame SEKOMI, manager métier en produits frais, vous demande de prendre en charge la famille des légumes surgelés et plus particulièrement de gérer les stocks de la sous-famille « haricots ».

TRAVAIL À FAIRE :

À partir du cadencier du rayon surgelés de votre magasin, **document 1**, et de vos connaissances :

1.1 Déterminer pour mars 2011, sur **l'annexe 1**, à compléter et à rendre avec votre copie :

- les ventes moyennes hebdomadaires,
- le stock moyen,
- le coefficient de rotation en quantité,
- la vitesse de rotation (en jours) des différentes références de la sous famille.

Détailler les calculs pour la référence « haricots plats coupés 1 kg ».

À partir des résultats précédents et du **document 2** : « Analyse mensuelle des stocks Simply Market France » :

1.2 Comparer et commenter sur **l'annexe 1**, à compléter et à rendre avec la copie, les ventes des références :

- haricots verts extra-fins 1 kg,
- six fagots de haricots verts 170 g.

Partie 2 : Le suivi et l'analyse des ventes du rayon des surgelés

Madame SEKOMI vous demande d'analyser le chiffre d'affaires du rayon « surgelés » par famille de produits, à partir d'un extrait du tableau de bord du mois de mars 2011. Elle souhaite une étude plus approfondie de la famille Glaces et sorbets.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1 – Calculer, sur **l'annexe 2 à rendre avec votre copie** - extrait du tableau de bord du rayon « surgelés » sur la période du 1er au 31 mars 2011 :

- le taux d'évolution du chiffre d'affaires de mars 2011 par rapport à mars 2010 ;
- la répartition en pourcentage du chiffre d'affaires pour le mois de mars 2011 ;
- les écarts, en valeurs, entre les réalisations et les objectifs de chiffre d'affaires pour mars 2011 ;
- les écarts, en pourcentage, entre les réalisations et les objectifs de chiffre d'affaires pour mars 2011.

2.2 – À partir des résultats que vous venez de déterminer sur **l'annexe 2**, analyser **sur votre copie** la famille Glaces et sorbets.

2.3 – Proposer **sur votre copie** trois actions à mener pour réaliser les objectifs de chiffre d'affaires de cette famille.

Madame SEKOMI décide d'implanter une nouvelle référence répondant aux attentes des consommateurs dans les glaces et sorbets. Il s'agit de la marque « Bonne Maman » qui vient de commercialiser deux nouveaux parfums : confiture de lait et mangue-passion en 750ml.



TRAVAIL À FAIRE :

À partir des informations fournies par le fournisseur « Bonne Maman » sur le **document 3** :

2.4 – Déterminer le prix psychologique de cette nouvelle crème glacée sur **l'annexe 3 à rendre avec votre copie**.

2.5 – À partir du prix psychologique que vous avez déterminé, déduire, sur **l'annexe 4 à rendre avec votre copie**, le prix d'achat à négocier pour conserver un taux de marque de 20 %. Détailler vos calculs.

2.6 – Entourez sur cette même annexe (**annexe 4**) le prix coûtant.

Partie 3 : Implantation de bâtonnets enrobés

Les beaux jours sont synonymes de consommation de bâtonnets glacés pour le magasin. Aussi, Madame SEKOMI vous demande de la seconder dans l'implantation d'un congélateur de bâtonnets de la gamme « bâtonnets enrobés parfums assortis ».

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des schémas représentant la boîte de huit bâtonnets et du meuble de présentation de type congélateur, **documents 4 et 5** et de vos connaissances :

3.1 Calculer la capacité de stockage pour chaque référence sur **l'annexe 5**, à compléter et à rendre avec la copie.

Après une semaine d'implantation, Madame SEKOMI vous demande de lui présenter le bilan des ventes pour la sous-famille des bâtonnets enrobés.

TRAVAIL À FAIRE :

3.2 Déterminer sur **l'annexe 6**, à compléter et à rendre avec la copie, le chiffre d'affaires et la marge brute (T.V.A. à 5,5%) dégagés par cette sous-famille.

Madame SEKOMI souhaite revoir la répartition du linéaire en fonction de la marge brute.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des résultats de **l'annexe 6** :

3.3 Calculer l'indice de sensibilité à la marge sur **l'annexe 7**, à compléter et à rendre avec la copie.

3.4 Proposer et justifier des améliorations d'implantation sur **l'annexe 7**, à compléter et à rendre avec la copie.

Partie 4 : Règles d'hygiène et de sécurité

À l'aide des procédures Simply-Market, **document 6** et de vos connaissances :

3.5 Indiquer sur **l'annexe 8**, les actions à mettre en place dans les différentes situations présentées.

Partie 5 : L'attractivité et les performances commerciales du rayon

Madame SEKOMI vous demande de vous intéresser désormais au suivi de l'activité de son rayon.

4.1 Évaluez à partir du **document 7**, l'attractivité et les performances du rayon surgelés de votre magasin Simply-Market. Complétez à cet effet **l'annexe 9**.

4.2 Commentez vos résultats (**annexe 9**) et apportez des suggestions (minimum 3) pour améliorer l'attractivité et/ou les performances de votre rayon.

DOCUMENT 1 : LE CADENCIER DU MAGASIN SIMPLY MARKET DE SAINT SAULVE

Rayon : Surgelés

Famille : Légumes

Sous-famille : Haricots

Mars 2011

Illustration produit	Désignation P.V.T.T.C. Conditionnement	Semaine 14			Semaine 15			Semaine 16			Semaine 17			Stock final
		Stock	Livré	Vendu										
	Duo de haricots plats coupés 600g 1,60 € Carton de 10	8	10	6	12	10	7	15	/	7	8	10	6	12
	Haricots verts extra-fins 1 kg 1,95 € Carton de 10	12	10	15	7	20	14	13	10	14	9	10	15	4
	Haricots beurre extra-fins 1 kg 2,40 € Carton de 10	6	10	5	11	/	6	5	10	7	8	10	8	10
	Six fagots de haricots verts 170 g 3,95 € Carton de 5	4	5	3	6	/	2	4	5	2	7	/	3	4
	Haricots plats coupés 1 kg 1,95 € Carton de 10	7	10	8	9	10	11	8	10	8	10	/	7	3
	Haricots verts Bio 600 g 2,30 € Carton de 5	5	5	5	5	5	2	8	/	4	4	5	6	3

Produits	Ventes moyennes hebdomadaires en quantité	Stock moyen	Coefficient de rotation	Vitesse de rotation en jours
Haricots verts extra-fins 1kg	12	9	5,33	5,63
Six fagots haricots verts 170g	4	3	5,33	5,63

Données France – Mars 2011

DOCUMENT 3 : ENQUÊTE SUR LE PRIX DE LA CREME GLACÉE « BONNE MAMAN »

Une enquête a été réalisée afin de déterminer le prix psychologique d'une crème glacée Bonne Maman aromatisée confiture de lait et mangue-passion (format en 750 ml).



Deux questions ont été posées aux sondés :

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

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

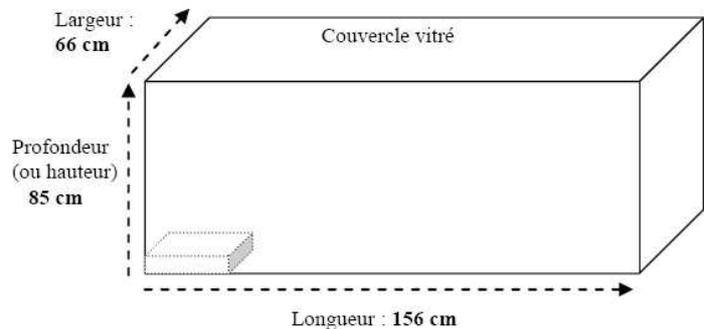
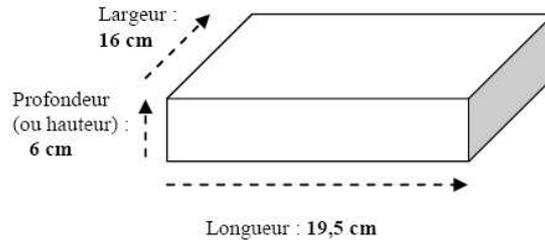
Les résultats de l'enquête réalisée auprès de 500 acheteurs potentiels ont été les suivants :

<i>Prix de vente proposé (en € pour un pot de 750 ml)</i>	<i>Réponses à la question 1</i>	<i>Réponses à la question 2</i>
1.90	20	0
1.95	25	2
2.00	38	5
2.05	45	9
2.10	54	17
2.15	58	15
2.20	77	27
2.25	68	54
2.30	38	95
2.35	23	65
2.40	25	51
2.45	10	45
2.50	8	31
2.55	5	26
2.60	4	22
2.65	2	21
2.70	0	15

DOCUMENT 4 : BOÎTE ET CONGÉLATEUR TYPES



Les boîtes sont présentées à plat, face produit vers le couvercle vitré



Consigne : Pour assurer une bonne ventilation et le respect du froid, il faut laisser un espace libre de 10 cm entre le haut de la pile des produits et le couvercle vitré.

DOCUMENT 5 : NOMBRE DE FRONTALES PAR RÉFÉRENCE

Références	Produits	Nombre de frontales
45701	Huit bâtonnets vanille	3
45643	Huit bâtonnets chocolat	2
45669	Huit bâtonnets maxi amandes	2
65053	Huit bâtonnets chocolat-blanc	1
TOTAL		8



DOCUMENT 6 (partie 1) : LES PROCÉDURES SIMPLY-MARKET



Fiche formation du mois : Maîtriser la chaîne du froid



Objectifs : Éviter les ruptures de la chaîne du froid. Préserver la santé du client, la saveur et la qualité de nos produits.

1 - Connaître les risques La température réglementaire de conservation des produits surgelés est de -18°C . Pour les glaces et les sorbets, Simply Market fixe cette limite à -20°C parce que ce sont des produits plus fragiles. La rupture de la chaîne du froid provoque des dégradations du goût et de la texture, et peut être nuisible à la santé. Certains germes (salmonella, staphylococcus aureus, listeria) peuvent rendre le produit dangereux et provoquer des maladies graves.

DOCUMENT 6 (partie 2 : suite)

2 - Réduire les risques de rupture à chaque livraison : Réceptionner, stocker et mettre en rayon le plus rapidement possible. La durée conseillée de traitement des marchandises hors chambre froide est au maximum de ½ heure, dépotage + mise en rayon comprise. Je laisse les portes du magasin fermées ; le maintien de la température de climatisation en surface de vente préserve les produits d'un réchauffement. Je contrôle obligatoirement la température des marchandises reçues. La réglementation a prévu une tolérance de 3°C en surface des produits (entre 2 boîtes ou sachets) par rapport aux températures fixées. Simply Market tolère un dépassement maximal de 2°C lors de la mise en rayon soit : -18°C pour les glaces et sorbets, -16°C pour les autres produits. Au-dessus de ces températures, la marchandise n'est pas commercialisable.

Chaque jour, un membre de l'équipe contrôle

- le relevé périodique de température de la chambre froide (-25°C), - les thermomètres placés dans chaque congélateur, le matin à l'ouverture et le soir à la fermeture. Elles doivent être inférieures à -20°C. Si ce n'est pas le



cas :

a) Le congélateur est resté trop longtemps ouvert lors du réassort. Observer pendant 15 minutes si la température descend. Si la température ne descend pas et avant le seuil réglementaire, vider le congélateur et placer les produits en chambre froide pour les préserver. Attendre la descente de température pour le remplir à nouveau.

b) Le congélateur en panne. Si la température ne descend pas ou si le congélateur est au-dessus de la température réglementaire, retirer les produits dans un carton qui sera démarqué, stocké en chambre froide et retourné pour vérification à l'entrepôt. Prévenir le réparateur.

3 - Au moment de la mise en rayon : Je respecte la limite de chargement des bacs en dessous de la réglette supérieure ; au-delà, la température subit des fluctuations importantes lors de l'ouverture des couvercles. Dans la chambre froide, je dépose les rolls de livraison en organisant mon réassort dans plusieurs chariots isothermes. Attention en été, je stocke les rolls libres dans la chambre froide ; l'introduction de rolls chauds dans les camions de livraison provoque le réchauffement de l'enceinte frigorifique et peut nuire à la température. Les opérations de réassort congélateur se font à l'aide des chariots isothermes stockés en chambre froide. Les congélateurs sont régulièrement dégivrés : les produits sont mis en chambre froide dans les chariots isothermes puis les congélateurs sont soigneusement nettoyés et remis en température (entre -20°C et -25°C) avant leur recharge. Les équipements de transport doivent être régulièrement nettoyés selon la procédure.



DOCUMENT 7 : LES CHIFFRES DU RAYON SURGELÉS DE SIMPLY MARKET SAINT-SAULVE

	MARS 2010				Total MARS 2010	MARS 2011				Total MARS 2011
	Du 1 au 7 mars	Du 8 au 15 mars	Du 16 au 23 mars	Du 24 au 31 mars		Du 1 au 7 mars	Du 8 au 15 mars	Du 16 au 23 mars	Du 24 au 31 mars	
Nombre de visites dans le rayon surgelés (1)	15971	24467	27120	37903	105461	53009	55853	54587	60120	223569
Nombre de clients du magasin	47913	48934	78648	113709	289204	106018	167559	109174	150300	533051
Nombre de transactions (2)	61	180	269	255	765	81	347	358	159	945
Nombre de produits surgelés vendus	110	325	485	460	1380	180	765	788	350	2083
Chiffre d'affaires du rayon surgelés en euros	2750	7150	10670	10120	30690	3960	16065	16548	7700	44273

(1) Le nombre de visites représente le nombre de clients ayant fréquenté les rayons surgelés ; il correspond au trafic client dans le rayon.

(2) Le nombre de transactions représente le nombre d'achats de produits surgelés réalisés. Il correspond au nombre de tickets de caisse.

ANNEXE 1 à compléter et à rendre avec la copie

1.1 – Calculs

Désignation	Stock initial de la période	Stock final de la période	Achats de la période	Ventes de la période	Ventes moyennes hebdo	Stock moyen	Coefficient de rotation	Vitesse de rotation en jours (*)
Haricots plats coupés 1 kg								
Duo de haricots plats coupés 600 g								
Haricots verts extra-fins 1kg								
Haricots verts Bio 600g								
Haricots beurre extra-fins 1kg								
Six fagots de haricots verts 170 g								

Arrondir tous les résultats à deux chiffres après la virgule

(*) Période de 30 jours

Détail des calculs pour la référence haricots plats coupés 1kg	
Achats de la période	
Ventes de la période	
Ventes moyennes hebdomadaires	
Stock moyen	
Coefficient de rotation en quantité	
Vitesse de rotation en jours	

(Rappel : vitesse de rotation = durée moyenne de stockage)

1.2 – Commentaires comparatifs des résultats SIMPLY MARKET SAINT SAULVE avec ceux de SIMPLY MARKET/FRANCE

Haricots verts extra-fins 1kg	
Six fagots de haricots verts 170 g	

ANNEXE 2 à compléter et à rendre avec la copie

Extrait du tableau de bord du rayon surgelés pour la période du 1er au 31 mars 2011 (les chiffres d'affaires sont exprimés T.T.C.)



Familles de produits du rayon surgelés	Chiffre d'affaires de mars 2010 en €	Chiffre d'affaires de mars 2011 en €	Taux d'évolution du chiffre d'affaires de mars 2010 par rapport au chiffre d'affaires de mars 2011 en % (1) (2)	Répartition du chiffre d'affaires de mars 2011 en % (1)	Objectif de chiffre d'affaires pour mars 2011 en €	Écart entre les réalisations et les objectifs mars 2011	
						en valeur (2)	en % (1) (2)
Apéritifs entrées snacking	13 433	14 659			15 121		
Autres desserts	2 338	2 365			3 126		
Glaces et sorbets	36 544	34 530			39 543		
Légumes	13 247	11 987			15 566		
Pizza & tartes	21 439	19 517			21 153		
Plats cuisinés	22 562	21 923			22 545		
Poissons et crustacés	24 744	24 676			27 676		
Pommes de terre et frites	51 522	50 098			54 134		
Viandes	26 564	29 773			27 856		
TOTAL RAYON	212 393	209 528		100,0%	260 832		

(1) Arrondir vos résultats à une décimale.

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

Be Happy Be Simply

ANNEXE 3 à compléter et à rendre avec la copie

PRIX PSYCHOLOGIQUE DE LA CRÈME GLACÉE *Bonne Maman*[®]

Prix de vente (en €)	Question 1 (jugée de mauvaise qualité)		Question 2 (jugée trop chère)		% d'acheteurs potentiels
	% de non acheteurs	% non acheteurs (cumulé décroissant)	% de non acheteurs	% non acheteurs (cumulé croissant)	
1.90					
1.95					
2.00					
2.05					
2.10					
2.15					
2.20					
2.25					
2.30					
2.35					
2.40					
2.45					
2.50					
2.55					
2.60					
2.65					
2.70					

Prix psychologique (ou d'acceptabilité) conseillé : €
Justification :	

ANNEXE 4 à compléter et à rendre avec la copie

CALCULS COMMERCIAUX CRÈME GLACÉE *Bonne Maman*[®]

	Prix de vente T.T.C.	Prix de vente H.T.	Taux de marque	Marge	P.A. H.T.	P.A. T.T.C.
Pot de crème glacée 750 ml			20 %			
Détail des calculs						

Le taux de TVA à appliquer est de 5,5 %.

Arrondir à 2 chiffres après la virgule

ANNEXE 5 à compléter et à rendre avec la copie

CALCUL DE LA CAPACITÉ DE STOCKAGE

3.1 – Calcul de la capacité de stockage en frontale

Bâtonnets parfum	Vanille	Chocolat	Maxi Amandes	Chocolat blanc
Capacité de stockage en longueur				
Capacité de stockage en largeur				
Capacité de stockage en hauteur				
Capacité de stockage totale par référence				
Capacité de stockage totale du congélateur =				

ANNEXE 6 : BILAN DES VENTES APRÈS UNE SEMAINE D'IMPLANTATION

3.2 – Chiffre d'affaires et marge brute

Produits et références	P.V. T.T.C.	P.V. H.T. (1)	Taux de marque en %	Marge brute unitaire (1)	Quantités vendues	C.A. Total T.T.C. (1)	Marge brute totale (1)
Huit bâtonnets vanille 45701	1,35 €		19,5		102		
Huit bâtonnets chocolat 45643	1,35 €				86		21.50 €
Huit bâtonnets maxi amandes 45669	1,35 €		19,5			90.45 €	
Huit bâtonnets chocolat-blanc 65053			20		25	40.00 €	
TOTAL							71.25 €

(1) Arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule. Tous les chiffres concernant les montants sont exigés avec deux chiffres après la virgule, même quand le deuxième chiffre est un zéro.

ANNEXE 7 : à compléter et à rendre avec la copie
LES INDICES DE SENSIBILITÉ

3.3 – Calcul d'indice de sensibilité

Produits	Frontale	% du linéaire	Marge totale dégagée par référence (1)	% de la marge <i>(arrondir à 2 chiffres après la virgule)</i>	Indice de sensibilité à la marge <i>(arrondir à 3 chiffres après la virgule)</i>
Huit bâtonnets vanille 45701	3				
Huit bâtonnets chocolat 45643	2				
8 bâtonnets Maxi amandes 45669	2				
Huit bâtonnets chocolat-blanc 65053	1				
TOTAL	8				

(1) : à reporter de vos résultats trouvés en annexe 6.

3.4 -Proposition d'amélioration d'implantation et justification.

Produits	Proposition pour améliorer l'implantation (décision à prendre)	Justification
Huit bâtonnets vanille 45701		L'indice est à 1.
Huit bâtonnets chocolat 45643		L'indice est à 1.
8 bâtonnets Maxi amandes 45669		L'indice est à 1.
Huit bâtonnets chocolat-blanc 65053		L'indice est à 1.

ANNEXE 8 : à compléter et à rendre avec la copie

3.5 – Actions à mettre en place

Numéro congélateur et famille de produit	Premier relevé de température à 8 h 00	Action	Vérification de la température	Action
N° 9 – Viandes	- 19°C		- 19°C	
N° 22 – Légumes	- 17°C		- 20°C	
N° 37 – Glaces	- 15°C			

ANNEXE 9 à compléter et à rendre avec la copie

LES INDICATEURS D'ATTRACTIVITÉ DU RAYON SURGELÉS

	Mois de mars 2011
Indice de passage	(1)
Indice d'achat	(1)
Indice d'attractivité	(1)

(1) : détaillez votre calcul et arrondir à 4 chiffres après la virgule.

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DU RAYON SURGELÉS

	Panier moyen en quantité ou Panier article	Panier moyen en valeur	Taux de Transformation du rayon surgelés
Mars 2010	(1)	(1)	(1)
Mars 2011			
Écart constaté			
Écart en %			

(1) : détaillez votre calcul et arrondir à deux chiffres après la virgule

Constat et commentaires à partir des indicateurs	
Propositions de solutions et/ou suggestions	→ →