

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SPÉCIALITÉ COMMERCE

SESSION 2019

ÉPREUVE E2

PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'UNITÉ COMMERCIALE

CORRIGÉ

Le corrigé comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

MISSION 1 : 20 points

MISSION 2 : 20 points

MISSION 3 : 18 points

MISSION 4 : 22 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4 - Durée : 3 heures
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGÉ
C AP 1906-CO 2	Page 1 sur 11

BARÈME

MISSION 1 : Analyser l'attractivité de l'unité commerciale	
1.1 : Sur la copie	3 points
1.2 : Annexe 1	4 points
1.3 : Sur la copie	4 points
1.4 : Annexe 2	5 points
1.5 : Sur la copie	4 points
Total partie 1	20 points
MISSION 2 : Améliorer l'implantation des produits	
2.1 : Annexe 3	8,5 points
2.2 : Sur la copie	2 points
2.3 : Sur la copie	2.5 points
2.4 : Annexe 4	5 points
2.5 : Sur la copie	2 points
Total partie 2	20 points
MISSION 3 : Déterminer le prix et la rentabilité d'un produit	
3.1 : Annexe 5	9 points
3.2 : Sur la copie	3 points
3.3 et 3.4 : Annexe 6	4 points
3.5 : Sur la copie	2 points
Total partie 3	18 points
MISSION 4 : Etudier la satisfaction et la fidélisation de la clientèle	
4.1 : Sur la copie	2 points
4.2 : Sur la copie	8 points
4.3 : Sur la copie	2 points
4.4 : Sur la copie	4 points
4.5 : Sur la copie	6 points
Total partie 4	22 points
TOTAL DE L'ÉPREUVE	80 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4 - Durée : 3 heures
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGÉ
C AP 1906-CO 2	Page 2 sur 11

PARTIE 1 / 20 POINTS

Question 1.1 –/ 3 pts

Le marché national du bricolage est en pleine croissance. Il a évolué en 2018 de + 1.9%. (1pt)

Le taux d'évolution du magasin Mr Bricolage d'Erstein est de (1 pt)

$((3\ 591\ 000 - 3\ 517\ 220) / 3\ 517\ 220) \times 100 = 2,097$ soit + 2,1%

Le chiffre d'affaires de Mr. Bricolage Erstein a connu une croissance plus importante que celui du marché national. (1pt)

Accepter réponse "croissance équivalente ou même tendance positive ou en hausse"

Question 1.2 –/4 pts

ANNEXE 1 : PERFORMANCES DES MAGASINS MR. BRICOLAGE DU BAS-RHIN

Magasins Mr. Bricolage Bas-Rhin	Chiffre d'affaires 2018 en € *	Contribution au chiffre d'affaires sur 2018 en % *	Surface de vente en m ²	Rendement en €/m ² *
Erstein	3 591 000	27 (0.25 pt)	2300	1561 (0.25 pt)
Strasbourg	3 990 000	30 (0.25 pt)	2450	1629 (0.25 pt)
Obernai	3 724 000 (0.25 pt)	28	2250	1655 (0.25 pt)
Wissembourg	1 995 000 (0.25 pt)	15	1200	1662 (0.25 pt)
Total	13 300 000	100	8200	1622 (0.5 pt)

***Arrondir à l'unité la plus proche**

Détail des calculs : **0.5pt par calcul (0.5 x3 = 1.5pt)**

Part de chiffre d'affaires Mr Bricolage Erstein :
 $(3\ 591\ 000 / 13\ 300\ 000) \times 100$

CA Mr. Bricolage Obernai :
 $(13\ 300\ 000 \times 28) / 100$

Rendement en €/m² Mr Bricolage Erstein :
 $3\ 591\ 000 / 2300 = 1561$

Question 1.3 – Comparer et commenter les performances et le positionnement du magasin Mr Bricolage d’Erstein par rapport à l’ensemble des magasins Mr Bricolage du Bas-Rhin. (4 pts)

Le magasin d’Erstein contribue à hauteur de 27 % du chiffre d’affaires des magasins Mr Bricolage du Bas Rhin, Il se situe en 3^{ème} position (1 pt) derrière Strasbourg 30% et Obernai 28%.

Il se positionne en 2^{ème} en termes de surface de vente derrière Strasbourg. (1 pt)

Malgré une bonne contribution au chiffre d’affaires global et une surface de vente parmi les plus importantes il arrive en dernière position en termes de rendement (1561), (1pt) sachant que le rendement moyen des magasins du Bas Rhin est de 1622 €/m². (1pt)

Question 1.4 – Analyser l’évolution des chiffres d’affaires des rayons du département Décoration du magasin Mr Bricolage d’Erstein entre 2017 et 2018. (5 pts)

ANNEXE 2 : TAUX D’ÉVOLUTION DU CHIFFRE D’AFFAIRES DES DIFFERENTS DÉPARTEMENTS DU MAGASIN MR. BRICOLAGE ERSTEIN (4 pts pour les résultats 4 x 1 pt)

Départements	Chiffres d’affaires 2017	Chiffre d’affaires 2018	Taux d’évolution 2017/2018 *
Jardin	848 680	936 000	+ 10.28
Décoration	748 140	699 000	- 6.57
Peinture	249 380	250 000	+ 0.25
Eclairage	288 440	238 000	- 17.49
Voilage	210 320	211 000	+ 0.32
Bois	207 360	216 000	+ 4.17
Outillage	363 600	360 000	- 0.99
Quincaillerie	314 280	324 000	+ 3.09
Matériau	279 360	288 000	+ 3.09
Electricité	381 400	396 000	+ 3.82
Sanitaire	374 400	372 000	- 0.64
Magasin	3 517 220	3 591 000	

* Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule

Compter faux si oublié du signe négatif

Détail du calcul : (1 pt pour le détail)

Taux d’évolution 2018/2017 pour le département Décoration : ((699 000 - 748 140) x 100) / 748 140 = - 6,57 %

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4 - Durée : 3 heures
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l’activité de l’unité commerciale	CORRIGÉ
C AP 1906-CO 2	Page 4 sur 11

Question 1.5 – (4 pts)

Evolutions des différents départements du magasin :

Les départements Quincaillerie, Matériaux, Electricité et bois affichent des résultats supérieurs à l'évolution globale du magasin avec des taux variant entre +3,09 et 4,17%. (1 pt)

Une mention particulière est décernée au département jardin qui affiche des performances exceptionnelles avec + 10,28 % de progression. (1 pt)

3 départements affichent des évolutions négatives : Outillage – 0.99 % ; Sanitaire – 0.64 % ; et la décoration avec une baisse du CA de – 6,57 %. (1 pt)

Les performances du rayon Éclairage plombent les résultats du département Décoration avec une évolution de – 17,49 %. (1 pt)

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4 - Durée : 3 heures
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGÉ
C AP 1906-CO 2	Page 5 sur 11

PARTIE 2 / 20 POINTS

Questions 2.1 - **8.5 pts**

ANNEXE 3 : ANALYSE DE LA PERFORMANCE - RAYON ÉCLAIRAGE -/ 6 pts 24 x 0.25pt **Totaux pas de point**

Sous-familles	CA HT 2018	CA HT en % *	Marge en € 2018	Marge en % *	Linéaire développé (en mld)	Linéaire développé en % *	Indice de sensibilité au CA **	Indice de sensibilité à la marge **	Indice de sensibilité moyen **
Ampoules	78 228	58,00	28 167	59,27	59	58,42	0,993	1,015	1.004
Éclairages extérieurs	11 567	8,58	3 371	7,09	20	19,80	0,433	0,358	0,396
Suspensions et lustres	25 118	18,62	9 254	19,47	5	4,95	3,762	3,933	3,848
Lampes à poser	19 967	14,80	6 732	14,17	17	16,83	0,879	0,842	0,861
TOTAL	134 880	100	47 524	100	101	100			

* Arrondir vos résultats à 2 chiffres après la virgule

** Arrondir vos résultats à 3 chiffres après la virgule

Détails des calculs pour la sous-famille Lampes à poser : **2.5 pts 0.5 x5**

CA en % : (19 967 / 134 876) x 100	Linéaire développé en % : (17 / 101) x 100	Indice de sensibilité au CA : 14,80 / 16,83	Indice de sensibilité à la marge : 14,17 / 16,83	Indice de sensibilité moyen : (0,879+ 0,842) / 2
--	--	---	--	--

Erreur d'arrondi : - 1 pt à partir de la troisième erreur sur l'ensemble du tableau

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Durée : 3 heures
CORRIGÉ C AP 1906-CO 2	Page 6 sur 11

Question 2.2 **2 pts**

Sous-familles	Modification et Justifications
Ampoules	Pas de changement de linéaire , IS très proche de 1(0.5 pt)
Éclairages extérieurs	Réduire le linéaire, IS inférieur à 1 Produits sur représentés (0.5 PT)
Suspensions et lustres	Augmenter le linéaire, IS supérieur à 1 Produits sous représentés (0.5 PT)
Lampes à poser	Réduire le linéaire , IS inférieur à 1 Produits sur représentés (0.5 PT)

Le tableau n'est pas exigé.

Question 2.3 **2.5 pts**

Sous-familles	Calculs	Résultats
Ampoules	$59 \times 1.004 = 59.24$ 0.25pt	59 mld 0.25pt
Éclairages extérieurs	$20 \times 0,396 = 7.92$ 0.25pt	8 mld 0.25pt
Suspensions et lustres	$5 \times 3,848 = 19.24$ 0.25pt	19 mld 0.25pt
Lampes à poser	$17 \times 0,861 = 14.64$ 0.25pt	15 mld 0.25pt
Total		101 mld 0.5pt (Exiger ce résultat correspondant au linéaire développé de départ)

*Erreur d'arrondi : - 0,5 pt à partir de la deuxième erreur sur l'ensemble du tableau
Tenir compte des résultats du candidat dans l'annexe 3 pour ne pas le pénaliser deux fois.*

Question 2.4 - Calculer la capacité de stockage de la tête de gondole. / 5 pts

ANNEXE 4 : CAPACITÉ DE STOCKAGE DE LA TÊTE DE GONDOLE

Critères	Calculs et Résultats	
<i>Pour un niveau</i>		
Nombre de frontales	$100 / 14 = 7$	0.5 pt calcul 0.5 pt résultat
Nombre de produits en profondeur	$36 / 14 = 2$	0.5 pt calcul 0.5 pt résultat
Nombre de produits en hauteur	$30 / 28 = 1$	0.5 pt calcul 0.5 pt résultat
Capacité de stockage d'un niveau	$7 \times 2 \times 1 = 14$	0.5 pt calcul 0.5 pt résultat
<i>Capacité de stockage de la TG</i>		
Capacité de stockage totale	$(14 \times 3) + 4 = 46$	0.5 pt calcul 0.5 pt résultat
	<i>Si $14 \times 3 = 42$ résultat</i>	0,25 pt calcul 0,25 pt résultat

Question 2.5 - . **2 pts**

SOLUTION 1

Ventes moyennes par jour $21 / 7 = 3$ lampes par jours **1 pt détail du calcul**
 Nombre de jours pour écouler le stock : $80 / 3 = 27$ jours **1 pt résultat**

SOLUTION 2

$(80/21) \times 7$ JOURS = 26.66 soit 27 JOURS **2 points**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		Durée : 3 heures
CORRIGÉ	C AP 1906-CO 2	Page 7 sur 11

PARTIE 3 / 18 POINTS

Question 3.1 / 9 pts

0,5 x 14 = 7 pts

Références et désignations	PA HT *	PV HT *	Marge commerciale HT *	PV TTC *	Taux de marque *	Coefficient multiplicateur **
6465 - Lampe cube sans fil 30 cm	31,55	40,83	9,28	49,00	22,73	1,553
679061 - Lampe boule 10 cm	4,35	7,33	2,98	8,80	40,65	2,023
11686 - Lampe cube 20 cm	9.95	16,58	6.63	19,90	39.99	2,000
27836 - Lampe boule sans fil 30 cm	23,85	35,74	11,89	42,89	33,27	1,798

Taux de TVA : 20 % * Arrondir vos résultats à 2 chiffres après la virgule ** Arrondir vos résultats à 3 chiffres après la virgule
Erreur d'arrondi : - 1 pt à partir de la troisième erreur sur l'ensemble du tableau

Détails des calculs pour chacune des références : **2 pts (0,25 pt par calcul)**

Référence 6465 - Lampe cube sans fil 30 cm : PV HT : 49,00 / 1,20 PA HT : 40,83 – 9,28	Référence 679061 – Lampe boule 10 cm : Marge HT : 4.35 x 40,65 / (100-40,65) (8.80/1.2)-4.35 Coefficient multiplicateur : 8.80 / 4.35	Référence 11686 – Lampe cube 20 cm : PA HT : 19,90 / 2 Taux de marque : (6.63 / 16,58) x100	Référence 27836 – Lampe boule sans fil 30 cm : PV HT : (23,85 x100) / (100 – 33,27) (23,85+11.89) PV TTC : 35.74 X 1.20
---	---	---	--

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Durée : 3 heures
CORRIGÉ C AP 1906-CO 2	Page 8 sur 11

Question 3.2 – /3 pts

La référence la plus rentable est « 679061 - Lampe boule 10 cm ». (1 pt)

Elle a le coefficient multiplicateur le plus élevé (1 pt) 2,023 (1pt) ou le taux de marque le plus élevé (1pt) 40,65 %.(1pt)

Accepter toute réponse cohérente avec les résultats de l'annexe 5.

Accepter la réponse :

27836 - Lampe boule sans fil 30 cm marge unitaire la plus élevée : 11,89 €.

Questions 3.3 et 3.4.- /4 pts

Calculer la rentabilité de la référence 679061 - Lampe boule 10 cm, suite au changement du prix de vente TTC.

ANNEXE 6 : ALIGNEMENT PRIX ET RENTABILITÉ

Référence et désignation	Ancien PV TTC	Nouveau PV TTC	Nouveau PV HT *	PA HT	Nouvelle marge commerciale HT *	Nouveau taux de marque *
679061 - Lampe boule 10 cm	8,80 (0,25 pt)	8,30 (0,25 pt)	6.92 (0,5 pt)	4,35 (0,5 pt)	2,57 (0,5 pt)	37,14 (0,5 pt)
Justifications des calculs (1.5 pt = 0,5 pt x 3) Nouveau prix HT : 8,30 / 1,2 Nouvelle marge commerciale HT : 6.92 – 4.35 Nouveau taux de marque : 2,57 / (6,92) x100						

* **Arrondir vos résultats à 2 chiffres après la virgule**

Erreur d'arrondi : - 0,5 pt à partir de la deuxième erreur sur l'ensemble du tableau

Question 3.5 – / 2 pts

Alignement sur le concurrent proposant le PV TTC le plus bas soit 8,30 €, prix pratiqué par l'enseigne Leroy Merlin. (0,5 pt)

Le prix d'achat du produit permet au magasin Mr Bricolage d'Erstein de s'aligner sur ce prix. **Il garde une marge confortable avec un taux de marque de 37,14 %. Nous sommes largement au-dessus du seuil de revente à perte. (1,5 pt)** Accepter toute réponse cohérente 1 seul élément requis

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Durée : 3 heures
CORRIGÉ C AP 1906-CO 2	Page 9 sur 11

PARTIE 4 / 22 POINTS

Question 4.1 – / 2pts

Les clients de Mr. Bricolage sont majoritairement des femmes (55%) (0,5 pt) qui ont entre 45 ans et plus (50%) (0,5 pt). Elles occupent un poste d'employé (28%) (0,5 pt) et habitent Erstein et les environs (72%) (0,5 pt).

Question 4.2 – 8 pts - 2pts si la présentation n'est pas sous forme de tableau
Accepter toute réponse cohérente

Motifs d'insatisfaction (2 x 1 = 2 pts)	Solutions d'amélioration (4 x 1.5 = 6 pts)
-Manque de disponibilité des vendeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre plus de personnel dans les rayons aux heures de pointe en réorganisant les plannings. - Développer la polyvalence des vendeurs - Mettre en place des bornes d'informations clients et d'appel - Former les vendeurs à l'accueil clients
-Prix trop élevés	<ul style="list-style-type: none"> - Faire des promotions - Négocier avec les fournisseurs - S'aligner sur les concurrents - Proposer plus de 1^{er} prix dans l'assortiment. - Vérifier régulièrement l'étiquetage rayon - Mettre à disposition des clients des bornes d'information prix

Question 4.3 : / 2 pts

$$((69750 - 62350) / 62350) \times 100 = + 11,87 \% \quad 1 \text{ pt}$$

L'effet Facebook est positif (0,5 pt) puisque le nombre de clients encartés **a progressé de 11,87 %.** (0,5 pt) 1 pt

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Durée : 3 heures
CORRIGÉ C AP 1906-CO 2	Page 10 sur 11

Question 4.4 : - **4 pts** **1 pt par point fort**

- Être informé des offres (ventes privées, promotions, soldes....)
- Echanger avec la communauté Instagram
- Devenir un client ambassadeur
- Enrichir son parcours et son expérience client
- Effectuer des recommandations, valoriser ses idées décorations (partager ses photos, des vidéos, les produits...)
- Applications gratuite

Accepter toutes réponses cohérentes

Question 4.5 : **6 pts** **1 pt par élément**

Cet outil permettrait :

- De rajeunir la clientèle du point de vente,
- Toucher une clientèle féminine
- 600 millions d'utilisateurs par mois
- Cible visée : les jeunes 90% ont moins de 35 ans
- Augmenter les ventes
- Proposer des offres adaptées
- Garder le contact avec ses clients
- De communiquer sur les événements point de vente,
- De valoriser les idées clients,
- De valoriser les idées déco et bricolage proposées par les marques....
- Mettre en avant les promotions
- Développer la fidélisation du point de vente (en créant un réseau de followers).
- Un outil incontournable pour les marques afin de valoriser leur image (photos, vidéos...)
- Outil qui permet des ciblage géo localisés, sociodémographiques (analyse de données pertinentes).
- Augmenter/contrôler la e-réputation

Accepter toutes réponses cohérentes

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2019
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 : Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Durée : 3 heures
CORRIGÉ C AP 1906-CO 2	Page 11 sur 11