



Pour des enfants à la mode - 0/14 ans

CORRIGE

Partie 1 : 17 points

Partie 2 : 22 points

Partie 3 : 21 points

Partie 4 : 20 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 1 sur 12

PARTIE 1 : COMPARAISON ET ANALYSE DES PREMIERS RÉSULTATS

17 POINTS

ANNEXE 1 : 6,5 points

Comparatif de résultats après changement d'adresse

	Ancienne adresse	Nouvelle adresse	Taux d'évolution (*) en %
Surface de vente en m ²	280	500	+78,57 (0,5 pt)
Nombre de références	24 000	39 500	+ 64,58 (0,5 pt)
Chiffre d'affaires	750 000	1 258 000	+ 67,73 (0,5 pt)
Rendement au m ²	2 678.57	2516	- 6,07 (0,5 pt)
Nombre de clients	17 885	27 944	+ 56,24 (0,5 pt)
Panier moyen	41,93 (1 pt)	45,02 (1 pt)	7,37 (0,5 pt)

(*) Arrondir à deux chiffres après la virgule

Détail des calculs pour la nouvelle adresse

Panier moyen : **1 258 000 / 27 944 (0,5 pt)**

Taux d'évolution du CA : **(1 258 000 – 750 000) / 750 000) x 100 (0,5 pt)**

Taux d'évolution du panier moyen : **(45,01 – 41.93) / 41.93) x 100 (0,5 pt)**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 2 sur 12

ANNEXE 2 : 5,5 points

Comparatif des résultats par rapport aux objectifs

	Réalisations	Objectifs	Écart en valeur en € (*)	Taux de réalisation (*) en %
Chiffre d'affaires	1 258 000	1 012 500	+ 245 500 (0,5 pt)	+ 124,24 (0,5 pt)
Rendement au m ²	2516	2 100	+ 416 (0,5 pt)	+ 119,81 (0,5 pt)
Nombre de passage en caisse	27 944	25 000	+ 2 944 (0,5 pt)	+ 111,78 (0,5 pt)
Panier moyen	45,02 (0,5 pt)	40	5,02 (0,5 pt)	+ 112,55 (0,5 pt)

(*) Arrondir à deux chiffres après la virgule

Détail des calculs

Ecart CA en valeur :	$1\,258\,000 - 1\,012\,500 = 245\,500$	(0.25 pt)
Taux de réalisation du rendement :	$(2516 / 2100) \times 100 = 119,81$	(0.25 pt)
Taux de réalisation du panier moyen en € :	$(45,02/40) \times 100 = 112,55$	(0,5 pt)

Copie

Question 1.3 : Analyse 5 points

Les résultats obtenus sur cette première année, dans le nouveau magasin, sont exceptionnels, une belle réussite.

Tous les ratios sont fortement positifs :

Le chiffre d'affaires augmente de 67,73 % et est supérieur aux objectifs de 24,24 %

Le rendement au m² est en baisse mais reste supérieur aux objectifs de 19,81 %

Le panier moyen lui a augmenté de +7,34 % avec un dépassement de 12,5 % des objectifs. (4 pts)

L'implantation du nouveau magasin en zone commerciale est un réel succès et tous les objectifs ont été atteints. (1 pt)

Accepter toute autre réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 3 sur 12

PARTIE 2 : CONTRIBUTION À LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 22 POINTS

Questions 2.1 : Éléments de satisfaction : 2 points (4 réponses attendues : 0,5 pts par élément)

- La collection est superbe
- L'accueil est sympathique
- Les prix sont attractifs
- Le personnel est disponible
- Le magasin est agréable
- L'aire de jeux est appréciée

**2.2 Éléments d'insatisfaction et proposition d'amélioration : 4,5 points
(3 réponses attendues : 0,5 pt par élément et 1 pt par proposition d'amélioration)**

- Indifférence de la vendeuse pour donner suite au problème technique sur le site Internet

=>Solution possible : formation des vendeuses pour les sensibiliser au site Internet du magasin (image de l'enseigne)

- Robe vue sur le site et non disponible en magasin

=>Solutions possibles : améliorer la gestion des stocks ; vérifier si l'article est disponible dans un autre magasin pour le commander.

- Les concurrents proposent un système de retrait rapide en magasin.

=>Solutions possibles : proposer la mise en place d'un système de retrait rapide en magasin comme les concurrents ; livraison à domicile plus rapide.

Accepter toute réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 4 sur 12

Question 2.3 : 4 points (2 avantages et 2 contraintes attendues : 1 pt par réponse)

Avantages pour le magasin :

- Augmenter le CA - Fidéliser le client - Conquérir une nouvelle clientèle - Augmenter le panier moyen - Faire face à la concurrence.

Contraintes pour le magasin :

Gestion plus pointue des livraisons - Gestion de l'approvisionnement - Formation du personnel - Réorganisation des activités du personnel - Réactivité

Accepter toute réponse cohérente

2.4 Enquête de satisfaction : 10 points (- 1,5 point si pas de tableau)

Accepter toute réponse cohérente

Formulaire	Identifications possibles du problème (1 pt par identification du problème)	Solutions (1,5 pt par solution attendue)
N°28	<ul style="list-style-type: none">- Assortiment incomplet- Rupture de stock- Choix limité	<ul style="list-style-type: none">- Élargir la gamme de produit bio- Veiller à réapprovisionner lorsque le stock d'alerte est atteint- Revoir le niveau du stock d'alerte si besoin
N°29	<p>Manque de personnel :</p> <ul style="list-style-type: none">- Personnel malade- Affluence de clients imprévisible- Mauvais jugement de besoin en caisse	<ul style="list-style-type: none">- Faire appel à du personnel intérimaire par exemple lors des jours de fortes affluence- Revoir le planning du personnel des jours de repos
N°30	<ul style="list-style-type: none">- Indisponibilité du personnel- Manque de personnel- Mauvais balisage prix	<ul style="list-style-type: none">- Mieux gérer l'accueil des clients en se rendant plus disponible pour tous- Stopper l'activité que l'on fait pour se rendre disponible- Embauche de personnel- Réorganisation du planning du personnel- Veiller au balisage prix
N°31	<ul style="list-style-type: none">- Offre manquant de clarté- Erreur de merchandising	<ul style="list-style-type: none">- modifier l'implantation- améliorer la signalisation

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 5 sur 12

Question 2.5 : 1,5 point (1 pt / moyen et 0,5 pt / justification du choix)

Une enquête de satisfaction :

UN MOYEN	JUSTIFICATION DU CHOIX
Par internet	<ul style="list-style-type: none">• Coût bas• Très grande rapidité de collecte• Très grande facilité de traitement• Possibilité de soumettre des images, sons, vidéos• Le client peut répondre quand il a du temps libre
Par téléphone	<ul style="list-style-type: none">• Moins cher que l'interview face-à-face• Large couverture géographique• Rapidité de réalisation
Questionnaire sur borne interactive	<ul style="list-style-type: none">• Très grande rapidité de collecte• Très grande facilité de traitement• Très convivial

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 6 sur 12

ANNEXE 3 Ratios commerciaux du rayon « Cosmétique » pour le mois de mai **7 points (0,5 pt par case)**

			Prix de vente unitaire HT (1) en € (1 pt)	Marge unitaire (1) en € (1 pt)	Quantités vendues (1 pt)	Chiffre d'affaires HT (1) en € (1 pt)	Marge totale (1) en € (1 pt)	Taux de marque (2) en % (1 pt)	Coefficient multiplicateur (2) (1 pt)
Le Bain	Billes de bain	Sans la carte	8,20	4,00	5	41,00	20,00	48,780	2,488
	Galets de bain	Sans la carte	4,13	2,13	2	8,26	4,26	51,574	2,475
	Sels de bain	Sans la carte	5,79	2,99	1	5,79	2,99	51,641	2,481
Le maquillage	Vernis à ongles	Sans la carte	8,29	4,29	14	116,06	60,06	51,749	2,488
	Baume à lèvres	Sans la carte	8,25	4,40	26	214,50	114,40	53,330	2,605
	Brillant à lèvres	Sans la carte	8,21	4,41	35	287,35	154,35	53,715	2,592
Le parfum	Petit Ange	Sans la carte	12,38	6,38	4	49,52	25,52	51,535	2,475
	French Canaille	Sans la carte	12,42	6,62	0	0,00	0,00	53,301	2,569
	Mlle Orchestra	Sans la carte	12,46	6,26	1	12,46	6,26	50,240	2,411

(1) Arrondir à deux chiffres après la virgule(2) Arrondir à trois chiffres après la virgule

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 7 sur 12

ANNEXE3 bis : 3 points**Justificatif des calculs pour la ligne Parfum/Mlle Orchestra/avec la carte**

Prix de vente unitaire HT en €	$(14,95/1,2) \times (50/100) = 6,23$ ou $(14,95/1,2) / 2$ (0,5 pt)
Marge unitaire en €	$6,23 - 6,20 = 0,03$ (0,5 pt)
Chiffre d'affaires HT en €	$6,23 \times 5 = 31,15$ (0,5 pt)
Marge totale en €	$0,03 \times 5 = 0,15$ (0,5 pt)
Taux de marque	$(0,03 / 0,23) \times 100 = 0,482$ (0,5 pt)
Coefficient multiplicateur	$7,48 / 6,00 = 1,206$ ou $(6,23 \times 1,2) / 6$ (0,5 pt)

Question 3.2 : 1,5 point (0,25 pt pour le produit + 0,5 pt pour la justification)

Les 2 produits les plus rentables :

- **Brillant à lèvres justification : marge totale : 33,90**
- **Baume à lèvres justification : marge totale : 23,76**

Accepter les justifications avec le taux de marque, le coefficient multiplicateur.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 8 sur 12

ANNEXE 4 6,5 points

Analyse du rayon Cosmétique (5points : 0,25 pt par réponse)

Sous-famille	Chiffre d'affaires HT du mois de mai en € (1)	Part du chiffre d'affaires HT en % (1)	Linéaire développé en mld	Part du linéaire développé en % (1)	Indice de sensibilité (1)	Nouveau linéaire théorique en mld (2)
Le bain	365,03	16,58	1,20	20	0,83	1
Le maquillage	1613,60	73,28	2,40	40	1,83	4
Le parfum	223,30	10,14	2,40	40	0,25	1
Totaux	2201,93	100	6	100		6

(1) Arrondir à deux chiffres après la virgule

(2) Arrondir à l'entier le plus proche

Détail des calculs pour la sous-famille bain : **(1,5 point)**

Part du CA HT	$(365,03 / 2201,93) \times 100 = 16,58$ (0,25 pt)
Linéaire développé en mld	$(2/5) \times 3 = 1,2$ (0,25 pt)
Part du linéaire développé	$(1,20 / 6) \times 100 = 20$ (0,25 pt)
Indice de sensibilité	$16,58/20 = 0,83$ (0,25 pt)
Nouveau linéaire théorique	$0,83 \times 1,20 = 0,996$ (0,25 pt) arrondi à 1 (0,25 pt)

Question 3.4 : Analyse : 3 points

Le maquillage est sous-représenté. Il n'occupe que 40 % du linéaire alors qu'il représente plus de 73 % des ventes. L'indice de sensibilité est >1, il faut augmenter la part de linéaire attribué. (1,5 pt)

Le bain et le parfum sont sur-représentés (IS <1), principalement pour le parfum qui occupe 40 % du linéaire et ne réalise que 10 % du CA. Il faut diminuer la part de linéaire attribué à ces deux produits (1,5 pt)

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 9 sur 12

PARTIE 4 : LA PARTICIPATION À LA GESTION ET A L'ATTRACTIVITÉ DU MAGASIN 20 POINTS

Question 4.1 : Comparaison des ventes du magasin de Saint-Dizier et du Grand Est

ANNEXE 5 : 7 points

	<i>Ventes de la famille 1- 4ans</i>							
	Avril 2017	Mai 2017	Total Avril/Mai 2017 en €	Avril 2018 en €	Mai 2018 en €	Total Avril/Mai 2018 en €	Part des ventes magasin Saint-Dizier/Région en Avril/Mai 2017 en % (1)	Part des ventes du magasin Saint-Dizier/Région en Avril/Mai 2018 en % (1)
Ventes région Grand Est	152 982	155 813	308 795 (0,5 pt)	160 794 (0,5 pt)	168 816 (0,5 pt)	329 610 (0,5 pt)	24,80 (1 pt)	27,20 (1 pt)
Ventes magasin St Dizier	38 717	37 856	76 573 (0,5 pt)	42 161 (0,5 pt)	47 509 (0,5 pt)	89 670 (0,5 pt)		

(1) Arrondir à deux chiffres après la virgule

Justificatif du calcul *Part des ventes magasin Saint-Dizier en Avril/Mai 2017*

<i>Part des ventes magasin Saint-Dizier/ Région en Avril/Mai 2017</i>	$(76\ 573 / 308\ 795) \times 100 = 24,80$ (1 pt)
--	--

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 10 sur 12

Question 4.2 : 2 points

- Les ventes ont progressé sur les mois d'avril et mai 2018 par rapport aux ventes de 2017 sur l'ensemble des magasins du Grand-Est dont celui de Saint-Dizier.(1 pt)
- La part des ventes du magasin de Saint-Dizier par rapport à l'ensemble des magasins du grand est a augmenté de 2,4 points par rapport à 2017 (1 pt)

Question 4.3 : 6 points**ANNEXE 6 : Comparaison des parts représentées par familles en 2017 et 2018 du point de vente de Saint-Dizier 5 points**

Noms des familles 1 AN à 4 ANS		Part des familles d'articles en mai 2017 (0,5 pt)	Part des familles d'articles en mai 2018 (0,5 pt)	Écarts entre 2017 et 2018 (0,5 pt par réponse)
FILLE	Robes	8,25 %	12,32 %	4,07
	Tee-shirts	25,24 %	20,71 %	- 4,53
	Pantalons, leggings	21,12 %	24,65 %	3,53
	Accessoires	6,43 %	2,05 %	- 4,38
GARÇON	Polos, chemises	7,12 %	2,20 %	- 4,92
	Tee-shirts	21,59 %	26,61 %	5,02
	Pantalons, jeans	5,72 %	9,85 %	4,13
	Accessoires	4,53 %	1,61 %	- 2,92
TOTAL		100 %	100 %	

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 11 sur 12

1 point

Détail des calculs pour Pantalons, leggings Fille

Part de la famille d'article en Mai 2018 : $100 - (12,32 + \dots 1,61) = 24,65$ (0,5 pt)

Écart : $(24,65 - 21,12) = 3,53$ (0,5 pt)

Question 4.4 : Commenter la répartition du chiffre d'affaires par sexe et par famille sur la gamme 1 - 4 ans : 3 points

- On note que ce sont les articles fille qui rapportent le plus de CA (environ 60 %) (1 pt)

- La famille des Tee-shirts est celle qui génère le plus de chiffre d'affaires, tous sexes confondus (47,32 % des ventes). La famille des accessoires est celle qui génère le moins de CA (3,66% des ventes) (1pt)

- Pour les filles :

Les 2 familles qui rapportent le plus de chiffre d'affaires sont les Tee-shirts et les pantalons, leggings (Plus de 45% des ventes de la gamme). La famille des accessoires rapporte très peu de chiffre d'affaires.

- Pour les garçons :

Les 2 familles qui rapportent le plus de chiffre d'affaires sont les tee-shirts et les pantalons, jeans (environ 37% des ventes). Les familles des polos, chemises et des accessoires génèrent peu de chiffre d'affaires. (1 pt)

Accepter toute réponse cohérente

Question 4.5 : Impact de l'opération 2 points

Pour la tranche d'âge 1 à 4 ans l'action « Petits Ambassadeurs » a eu :

- un impact positif : pour les filles, sur les ventes de robes qui ont progressé de + 4,07 % et les pantalons et leggings (+3,53), pour les garçons, sur les ventes de Tee-shirts et Pantalons, jeans (+5,02 et +4,13) ; (1 pt)

- un impact négatif : pour les filles, sur la vente des Tee-shirts et des accessoires (-4,53 % et - 4,38 %), pour les garçons, sur les ventes de polos, chemises (-4,92%) et des accessoires (-2,92 %). (1 pt)

Accepter toute réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION : 2018
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Corrigé
Repère de l'épreuve : C 1806-CO 2	Page 12 sur 12