

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SPÉCIALITÉ COMMERCE

ÉPREUVE E2 PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'UNITÉ COMMERCIALE

CORRIGÉ

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

PARTIE 1 : 14,5 points

PARTIE 2 : 26,5 points

PARTIE 3 : 20 points

PARTIE 4 : 19 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Page 1/11	

NOTATION

Numéro d'anonymat :		
Tâches effectuées	Détail des points	Points obtenus
Partie 1 : Gestion des stocks		
1.1 et 1.2 : Annexe 1 / 10 / 14,5
1.3 : Sur la copie / 4,5	
Partie 2 : Calculs commerciaux		
2.1 : Annexe 2..... / 9 / 26,5
2.2 : Sur la copie / 1	
2.3 : Annexe 3..... / 07,75	
2.4 : Annexe 3..... / 3	
2.5 : Annexe 4..... / 3,75	
2.6 : Sur la copie..... / 2	
Partie 3 : Prix psychologique		
3.1 : Annexe 5 / 17 / 20
3.2 : Sur la copie / 3	
Partie 4 : Satisfaction de la clientèle		
4.1, 4.2 et 4.3 : sur la copie / 11 / 19
4.4 : Annexe 6..... / 8	
TOTAL / 80	 / 80
Note	 / 20

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE	
Page 2/11		

1.1 ANNEXE 1 : (à compléter et à remettre avec la copie) - 10 points

(0.5 point par case ; tableau 8 points)

Tableau d'analyse de la rotation des produits

Référence	Désignation	Quantités vendues	Stock moyen	Coefficient de rotation des stocks*	Vitesse de rotation**
3 092718 596262	Sirop Citron vert 60 cl	8	24	0,33	91
3 092718 596147	Sirop fraise 60 cl	38	38	1	30
3 092718 596148	Sirop pêche 60 cl	24	25	0,96	31
3 092718 589426	Sirop fruits exotiques 60 cl	64	24	2,67	11

* Arrondir à deux chiffres après la virgule – **Accepter aucune erreur d'arrondi**

** Arrondir à l'entier le plus proche

Détail des calculs pour la référence 3 092718 596262 :

(2 points ; 0,5 par calcul) – ne pas mettre de point sur les formules

Quantités vendues : **$(10 + 15) + (6 \times 1) - (8 + 15) = 8$**

Stock moyen : **$(25 + 23) / 2 = 24$**

Coefficient de rotation des stocks : **$(8 / 24) = 0,33$**

Vitesse de rotation : **$30 / 0,33 = 91$ jours**

1.3 Commentaires sur les résultats obtenus : 4,5 POINTS

Le sirop citron vert a un coefficient de rotation très faible et une durée de stockage trop longue. (1 point)

Les sirops de fraise et de pêche ont un coefficient de rotation moyen et une durée de stockage moyenne. (1 point)

Sirop de fruits exotiques a un coefficient de rotation très élevé et une durée de stockage très satisfaisante. (1 point)

Il est souhaitable d'augmenter les quantités à commander pour la référence Sirop de fruits exotiques. (1,5 point)

Accepter tout commentaire cohérent avec les résultats précédents

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE
Page 3/11		

PARTIE 2 : 2.1- CALCULS COMMERCIAUX ET MARCHANDISAGE

26,5 POINTS

ANNEXE 2 : 9 points

(0,25 point pour chaque case du tableau) soit 7,5 pts

Annexe 2 TABLEAU DE BORD DU RAYON (PARTIE A) : Étude par référence (mai 2014)

Références	PA HT* unitaire	PV HT* unitaire	Marge commerciale unitaire*	TM*	PVTTC*	CM**
Rik&Rokcao flakes 375 g	[1] 1,19	1,35	0,16	11,85 %	1,62	1,361
Rik&Rokjumbliés tout choco 375 g	2,02	2,40	0,38	15,83 %	[2] 2,88	1,426
Kellogg's choco 375 g	1,89	[3] 2,14	0,25	11,68 %	2,57	1,360
Kellogg's Coco pop's 375 g	1,86	2,09	0,23	[4] 11,00 %	2,51	1,349
Quarker cruesli chocolat 500 g	2,37	[5] 2,60	0,23	8,85 %	3,12	1,316
Chocapic Pépites Nestlé 535 g	2,43	2,88	0,45	15,63 %	3,46	[6] 1,424

Taux de TVA appliqué sur les céréales: 20 %

* Arrondir à deux chiffres après la virgule ** Arrondir à trois chiffres après la virgule

Enlever 1 point sur l'ensemble du tableau à partir de la 5^{ème} erreur d'arrondi

Détail des calculs : Ne pas accepter les formules

Case [1] Prix d'achat unitaire HT : $151,13/127 = 1,19$

Case [2] Prix de Vente TTC : $2,02 \times 1,426 = 2,88$

Case [3] Prix de Vente HT : $(2,57 / 1,2) = 2,14$

Case [4] Taux de marque : $(0,23 / 2,09) \times 100 = 11 \%$

Case [5] PV HT : $2,37 / (1 - 0,0885) = 2,60$

Case [6] coefficient multiplicateur : $3,46 / 2,43 = 1.424$

La justification des calculs (0,25 x 6 = 1,5 point) – Prendre en compte le raisonnement du candidat

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE	
Page 4/11		

QUESTION 2.2 :

(1 point = 0,5 point pour le choix et 0,25 point par justification)

Le produit le plus rentable.

Accepter l'une des deux références ci-dessous car elles possèdent des caractéristiques quasi-identiques :

- Référence Rik &Rok « Jumblies tout choco ».
- Référence Chocapic Pépites Nestlé.

Justifications : 2 justifications exigées

À choisir dans la liste :

- Taux de marque élevé.
- Coefficient multiplicateur important.
- Marge commerciale unitaire importante.

Accepter toute réponse cohérente avec le tableau précédent

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Page 5/11	

ANNEXE 3 :10,75 points

Question 2.3 : (27 x 0,25pt = 6,75 points) + détail des calculs (1 pt) = 7,75 points

Question 2.4 : (12 x 0,25pt = 3 points)

TABLEAU DE BORD DU RAYON (PARTIE B) : étude des ventes et du linéaire des céréales (mai 2014)

Références	Quantités vendues	Marge commerciale totale*	Linéaire développé en cm	% de marge commerciale*	% de linéaire développé *	Indice de sensibilité à la marge**	Décision***			Justifications
							↗	↔	↘	
Rik&Rokcao flakes 375 g	127	20,32	38	9,82	15,32	0,641			X	IS<1 ou référence sur-représentée
Rik&Rokjumbliés tout choco 375 g	83	31,54	38	15,24	15,32	0,995		X		IS = 1
Kellogg's choco 375 g	112	28	19	13,53	7,66	1,766	X			IS élevé largement >1 ou référence sous représentée
Kellogg's Coco pop's 375 g	102	23,46	38	11,34	15,32	0,740			X	IS <1 ou référence sur-représentée
Quarker cruesli chocolat 500 g	67	15,41	46	7,45	18,55	0,402			X	IS largement inférieur à 1 – produit en difficulté
Chocapic Pépites Nestlé 535 g	196	88,20	69	42,62	27,82	1,532	X			IS >1 ou référence sous représentée
TOTAL	687	206,93	248	100	99,99 ou 100					

* Arrondir à deux chiffres après la virgule ** Arrondir à trois chiffres après la virgule *** Cochez la case adaptée – Accepter la flèche directionnelle

Enlever 1 point sur l'ensemble du tableau à partir de la 5^{ème} erreur d'arrondi

Détail des calculs : (1 point ; 0,25 point par réponse juste) **Ne pas accepter de formules**

Marge commerciale totale : $(127 \times 0,16) = 20,32$

% de linéaire développé : $(38 / 248) \times 100 = 15,32$

% marge commerciale : $(20,32/206,93) \times 100 = 9,82$

Indice de sensibilité à la marge : $9,82 / 15,32 = 0,641$

Ne pas pénaliser deux fois le candidat. Refaire les calculs avec la marge qu'il a calculée.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE
Page 6/11		

Question 2.5 : ANNEXE 4 : 3,75 points

TABLEAU DE COMPARAISON DES NORMES AUCHAN ET DES RÉSULTATS DU MAGASIN DE MAZAMET – Mois de mai 2014

Critères de comparaison	Norme Groupe AUCHAN	Résultats AUCHAN Mazamet
CA total du rayon	1597	1 562,19
Marge commerciale totale du rayon	194,35	206,93 (report annexe 3)
Taux de marque * moyen du rayon	12,17 %	[1] 13,25 % (0,75 point)
Taux d'évolution* du CA HT entre mai 2014 et mai 2013	- 1,48 % (1 point)	[2] + 4,01 % (1 point)
Justification des calculs Ne pas accepter les formules (1 point ; 0,5 point par justification juste)	[1] Taux de marque moyen du rayon : $(206,93 / 1562,19) \times 100 = 13,25 \%$ [2] Taux d'évolution du CA HT entre mai 2013 et mai 2014 : $[(1\ 562,19 - 1\ 502) / 1502] \times 100 = 4,01 \%$	

* Arrondir à deux chiffres après la virgule – aucune tolérance pour les arrondis

Ne pas pénaliser deux fois le candidat – refaire les calculs pour le taux de marque avec les résultats du candidat

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE	
Page 7/11		

QUESTION 2.6 :

(2 points)

Deux raisons minimum à choisir dans la liste (1 pt par raison illustrée par un chiffre sinon 0,5 pt)

Les résultats du rayon de Auchan Mazamet sont satisfaisants (même si le CA du rayon est légèrement plus faible que celui de la norme – écart de 34,81 € seulement) pour les raisons suivantes :

- La marge commerciale totale du rayon est plus élevée (206,93 € alors que la norme est de 194,35 €) ;
 - Le taux d'évolution du CA du rayon progresse dans le magasin (+ 4,01 %) alors que la norme est à la baisse (- 1,48 %) ;
 - Le taux de marque est aussi plus élevé (13,25 % contre 12,17 %).
-

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE	
Page 8/11		

PARTIE 3 : LE PRIX PSYCHOLOGIQUE**20 points****3.1 ANNEXE 5 17 points****tableau 13 points**

Prix de vente en €	QUESTION N°1			QUESTION N°2			% acheteurs potentiels * 0.25 par case 2.5 pts
	Réponses	% * 0.25 par case 2.75pts	% Cumulés croissants* 0.25 par case 2.5 pts	Réponses	% * 0.25 par case 2.75pts	% Cumulés décroissants * 0.25 par case 2.5 pts	
30	0	0	0	8	3.2	100	0
35	0	0	0	22	8.8	96.8	3.2
40	8	3.2	3.2	40	16	88	8.8
45	15	6	9.2	65	26	72	18.8
50	20	8	17.2	60	24	46	36.8
55	22	8.8	26	25	10	22	52
60	28	11.2	37.2	20	8	12	50.8
65	70	28	65.2	10	4	4	30.8
70	72	28.8	94	0	0	0	6
75	15	6	100	0	0	0	0
total	250	100		250	100		

* ne pas arrondir les résultats

Détail des calculs pour la ligne du prix 40 € : (2 points) pénalité 0.5 par erreur – 0 pt si le candidat se trompe de ligne

- (1) Question 1 % : $(8 \times 100) / 250 = 3,2$
- (2) % cumulés croissants : $0 + 3,2 = 3,2$
- (3) Question 2 % : $(40 \times 100) / 250 = 16$
- (4) % Cumulés décroissants : $96,8 - 8,8 = 88$
- (5) % acheteurs potentiels : $100 - 3.2 - 88 = 8,8$

LE PRIX PSYCHOLOGIQUE EST DE 55 €. (2 points) - Prendre en compte le raisonnement du candidat

3-2 sur la copie 3 points (1,5 points par critère)

Le responsable doit tenir compte :

- du coût de revient,
- des prix pratiqués par la concurrence

Accepter toute réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE
Page 9/11		

(11 points)**4.1 Sur la copie****Le profil de la clientèle : (3 pts) – Ne pas pénaliser si les pourcentages ne figurent pas**

- Femme à 72% (0,5 pt),
- Entre 40 et 60 ans à 37% (0,5 pt),
- Employée à 21% (0,5 pt),
- Qui habitent essentiellement Mazamet à 65% (0,5 pt),
- - La clientèle vient une fois par mois à 42% (0,5 pt),
- Achète une fois par mois à moins 38% (0,5 pt).

4.2 Les points forts du rayon illustrés par des pourcentages : (2 pts) –**Deux points forts obligatoires –****Diviser par deux les points de la ligne si absence de pourcentage****1 point par point fort**

- Le choix de l'assortiment 62 % ou 77%,
- Le niveau des prix 71% ou 74 %,
- La compétence des vendeurs 71% ou 74 % .

Les points à améliorer : (3 pts)**Trois points à améliorer obligatoires****Additionner les colonnes très insatisfait et plutôt insatisfait****Diviser par deux les points de la ligne si absence de pourcentage****1 point par point à améliorer**

- Les cabines d'essayage 61 %
- La disponibilité des tailles 62 %
- La présentation des produits 72 %
- La disponibilité 63 %
- L'amabilité du personnel 62 %
- L'ambiance du rayon 51 %

4.3 Trois idées : (3 pts) (1 point par idée = 3 pts)

- Demander au personnel de veiller à la propreté des cabines d'essayage,
- Veiller au réassortiment du rayon tout au long de la journée,
- Améliorer la présentation des produits,
- Sensibiliser le personnel sur l'accueil et le renseignement de la clientèle,
- Établir des plannings assurant la présence du personnel tout au long de la journée,
- Retravailler le merchandising de séduction,
- Retravailler les facteurs d'ambiance.

Accepter toute réponse cohérente

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE	
Page 10/11		

ANNEXE 6 :4.4 (8 points)

TABLEAU D'ANALYSE DES RÉCLAMATIONS

	<p>Le candidat ne doit pas recopier le texte mais synthétiser les problèmes</p> <p>4 points (0,5 pt par problème – diviser par deux lorsque le candidat a répondu trop succinctement ou de manière imprécise – exemple : retouche à la place d'absence service retouche)</p>	<p>Les solutions doivent être logiques, faciles à mettre en place et adaptées à la situation</p> <p>4 points 0,5 par réponse cohérente</p>
Nom du client	Problèmes rencontrés	Solutions à envisager
Sylvie Partouche	<ul style="list-style-type: none"> • Rayon mal rangé • Manque de taille • Problème d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> • Réorganiser le planning du personnel pour que le rayon soit conservé en état vendeur toute la journée • Assurer le réassortiment tout au long de la journée
Jean pierre Durand	<ul style="list-style-type: none"> • Rayon prêt-à-porter mal indiqué • Rayon cravate mal indiqué • Manque de personnel dans le rayon 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir du personnel tout au long de la journée dans le rayon • Installer de la signalétique à l'entrée du magasin et dans le rayon
Patricia Garrigues	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de service retouches • Pas de vendeuse pour marquer l'ourlet 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un service retouches • Prévoir un vendeur aux cabines pour aider les clients
Anthony Vadin	<ul style="list-style-type: none"> • Problème d'affichage des prix en caisse 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier régulièrement l'affichage des prix • Mettre à jour le logiciel prix pour la caisse

Enlever 1 point sur la colonne « problèmes rencontrés » si simple recopie des fiches réclamations

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE
Page 11/11		