

CORRIGÉ

| Compétences | Dossiers | Annexes | Documents | Barème | Evaluation |
|---|---|---------|-----------|---------------------------------------|------------|
| <p>C4- Exploitation commerciale du point de vente 4.2.1 - S'informer sur la clientèle</p> | <p>Dossier N°1 : Exploitation commerciale du point de vente ÉTUDE DE LA CLIENTÈLE 1- Rédiger la phrase d'introduction et la phrase de conclusion. 2- Critiquer et reformuler les questions 1 et 5. 3- Proposer deux modes d'administration de l'enquête adaptés en citant 2 avantages et 2 inconvénients pour chacun. 4- Choisir le mode d'administration qui convient le mieux et justifier la réponse.</p> | A | 1 | 20 4 6 8 2 | |
| <p>C4- Exploitation commerciale du point de Vente 4.1.1- Situer le point de vente dans l'appareil commercial</p> | <p>Dossier N°2 : Exploitation commerciale du point de vente LES FORMES DE COMMERCE 1- Pourquoi « Lulu Castagnette » constitue-t-il un concurrent réel de l'enseigne « Du Pareil au Même » ? 2- Citer un point fort et un point faible de l'enseigne Lulu Castagnette. 3- Qu'est ce qu'une enseigne multimarques ? 4- Calculer le pourcentage d'évolution du chiffre d'affaires de 2002 par rapport à celui de 2001. 5- Définir ce qu'est une entreprise succursaliste. 6- Quel est l'inconvénient majeur que rencontre l'enseigne « Lulu Castagnette » avec cette forme de commerce ? 7- Quelle autre forme de commerce « Lulu Castagnette » a-t-elle décidé de privilégier ?</p> | B | 2 | 18 2 3 3 3 3 2 2 | |
| <p>C1- Participer à l'approvisionnement du point de vente 1.1.3- Suivre les mouvements du stock</p> <p>C4 – Exploitation commerciale du point de vente 4.3.2- Valorisation du stock</p> | <p>Dossier N°3 : Participer à l'approvisionnement du point de vente GESTION DES STOCKS 1- Compléter une fiche de stock selon la méthode CMUP en fin de période.</p> <p>Exploitation commerciale du point de vente VALORISATION DES STOCKS 2- Calculer le coefficient et la durée de rotation. 3- Interpréter les résultats obtenus.</p> | C | 3 | 22 17 3 2 | |
| <p>C3- Communiquer Vendre 3.1.3- Rédiger une lettre simple</p> | <p>Dossier N°4 : Communiquer vendre LA COMMUNICATION ÉCRITE Réaliser un courrier.</p> | | 4 | 20 | |
| TOTAL | | | | 80 | |

| | | |
|--|-----------------------|---------------------------|
| Groupement interacadémique II | Session 2003 | Facultatif : code |
| BEP Vente Action Marchande | | |
| EP2 – Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication, à l'exploitation commerciale du point de vente | | |
| CORRIGE | Durée : 2 h | Coefficient : 4 |
| | | 1 / 7 |

CORRIGÉ

DOSSIER N°1

1.1- Phrase d'introduction et de conclusion

Introduction

Nous réalisons actuellement une enquête afin de mesurer le degré de satisfaction de notre clientèle. Nous vous remercions à l'avance de bien vouloir répondre à quelques questions.

(2 points)

Conclusion

Nous vous remercions d'avoir accepté de répondre à ce questionnaire et de nous avoir consacré quelques minutes. Bonne journée !

(2 points)

1.2- Critiques et reformulation des questions N°1 et N°5

Question n°1 – **Critique** : Pas d'emplacement suffisant pour la réponse. Cette question est trop approximative et trop directe, c'est une question ouverte. Les réponses obtenues sont très difficiles à dépouiller. **(1 point)**

Reformulation :

Sur une échelle de satisfaction graduée de 1 à 5, classez les différents points proposés ci-dessous :

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Accueil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Conseil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rangement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(2 points)

Question n°5 – **Critique** : Cette question n'est pas suffisamment précise. **(1 point)**

Reformulation :

Vous fréquentez le magasin :

1 fois/semaine + d'1 fois/mois 1 fois/mois tous les 6 mois 1 fois/an

(2 points)

| BEP Vente Action Marchande | CORRIGE |
|---|---------|
| EP2 – Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication, à l'exploitation commerciale du point de vente | 2 / 7 |

1.3- Mode d'administration

| DANS LE MAGASIN | | PAR COURRIER | |
|---|--|---|---|
| Avantages | Inconvénients | Avantages | Inconvénients |
| <ul style="list-style-type: none">- Rapide- Contact direct avec la clientèle (2 points)- Fiabilité des réponses- Aide de la part des vendeurs | <ul style="list-style-type: none">- Prend du temps- Gêne la clientèle (2 points) | <ul style="list-style-type: none">- Les enquêtés ont le temps de répondre tranquillement- Bonne cible de la clientèle grâce au fichier clients (2 points) | <ul style="list-style-type: none">- Méthode coûteuse- Taux de réponse peu satisfaisant (2 points) |

1.4- Choix et justification du mode d'administration

La méthode la plus adaptée est :
Dans le magasin (1 point)

En effet, notre tuteur souhaite réaliser cette enquête à moindre coût et veut connaître le degré de satisfaction de la clientèle actuelle. **(1 point)**

Toute réponse cohérente peut être acceptée.

| | |
|--|----------------|
| BEP Vente Action Marchande | CORRIGE |
| EP2 – Travaux professionnels liés à l’approvisionnement, à la communication, à l’exploitation commerciale du point de vente | 3 / 7 |

DOSSIER N°2**18 points**

2.1 – « Lulu Castagnette » commercialise une ligne pour les 4 – 12 ans, et touche en partie la même cible clientèle. **(2 points)**

2.2 – Point fort : La mode
Force de communication **(1.5 point)**

Point faible : La marque ne propose que 4 collections par an ce qui est peu par rapport à la concurrence.
(1.5 point)

2.3 – C'est un point de vente qui commercialise des produits de différentes marques.
(3points)

2.4 – $40 - 28.50 = 11.50$
 $(11.50/28.50) \times 100 = + 40.35 \%$ **(3 points)**

2.5 – Un réseau de succursalistes est un ensemble de points de vente portant la même enseigne et appartenant à un même propriétaire. **(3 points)**

2.6 – La mise en place de succursales nécessite des investissements trop importants, notamment lors de l'achat de points de vente. **(2 points)**

2.7 – Lulu Castagnette a décidé de développer son réseau de franchise. **(2 points)**

| | |
|--|----------------|
| BEP Vente Action Marchande | CORRIGE |
| EP2 – Travaux professionnels liés à l'approvisionnement, à la communication, à l'exploitation commerciale du point de vente | 4 / 7 |

DOSSIER 3

DOCUMENT N°3 (17 points)

| Désignation produit : GILET manches longues (1 point) | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|------|---------|--------|------|---------|-------|------|---------|
| Réf. Produit : Lebabasic (1 point) | | | | | | | | | | |
| Date | Bon n° | Entrée | | | Sortie | | | Stock | | |
| | | Q | P.U | Montant | Q | P.U | Montant | Q | P.U | Montant |
| 01/01 | | | | | | | | 10 | 4.73 | 47.30 |
| 02/01 | S10 | | | | 7 | 4.76 | 33.32 | 3 | | |
| 03/01 | E23 | 5 | 4.73 | 23.65 | | | | 8 | | |
| 04/01 | S11 | | | | 4 | 4.76 | 19.04 | 4 | | |
| 07/01 | E24 | 10 | 4.76 | 47.60 | | | | 14 | | |
| 09/01 | S12 | | | | 12 | 4.76 | 57.12 | 2 | | |
| 11/01 | E25 | 7 | 4.75 | 33.25 | | | | 9 | | |
| 14/01 | S13 | | | | 5 | 4.76 | 23.8 | 4 | | |
| 18/01 | S14 | | | | 2 | 4.76 | 09.52 | 2 | | |
| 22/01 | E26 | 9 | 4.78 | 43.02 | | | | 11 | | |
| 23/01 | S15 | | | | 7 | 4.76 | 33.32 | 4 | | |
| 28/01 | S16 | | | | 3 | 4.76 | 14.28 | 1 | | |
| 31/01 | E27 | 9 | 4.78 | 43.02 | | | | 10 | 4.76 | 47.60 |

Entrées : 2,5 points (0,5 point x 5)

Sorties : 3,5 points (0,5 point x 7)

Quantités du stock : 3 points (sans ligne stock initial = 0,25 point x 12)

Stock Initial : 1 point

Stock final : 1 point

Si erreur de résultat mais démarche juste : moitié des points sur la partie concernée.

Valorisation du stock jour par jour acceptée mais non indispensable, NE PAS

PÉNALISER.

Calcul du CMUP : (4 points)

Somme du stock initial et du montant des entrées :

$$47,30 + 23,65 + 47,6 + 33,25 + 43,02 + 43,02 = 237,84$$

Somme des quantités en stock initial et des entrées :

$$10 + 5 + 10 + 7 + 9 + 9 = 50$$

Prix CMUP

$$\text{Montant} / \text{Quantités} : 237,84 / 50 = 4.756 \text{ arrondi à } 4.76 \text{ €}$$

| | |
|---|----------------|
| BEP Vente Action Marchande | CORRIGE |
| EP2 – Travaux professionnels liés à l’approvisionnement, à la communication, à l’exploitation commerciale du point de vente | 5 / 7 |

Stock moyen : (1 point)

$$\frac{SI + SF}{2} = \frac{10 + 10}{2} = 10$$

Coefficient rotation : (1 point)

$$\text{Quantités vendues} / \text{stock moyen} = 40/10 = 4$$

Durée de rotation : (1 point)

$$30 \text{ jours} / 4 = 7,5 \text{ jours, accepter } 8 \text{ jours.}$$

Analyse des résultats obtenus : (2 points)

On constate que le stock tourne 4 fois dans le mois et que la référence Lebasic reste en stock en moyenne 8 jours.

Cette référence semble être un bon produit qui tourne bien.....

| | |
|--|----------------|
| BEP Vente Action Marchande | CORRIGE |
| EP2 – Travaux professionnels liés à l’approvisionnement, à la communication, à l’exploitation commerciale du point de vente | 6 / 7 |

DOSSIER N°4

Correction de la lettre commerciale :

| | |
|--|-------------|
| Le fond : | / 14 |
| - Date | 0,5 |
| - Emetteur : Nom du magasin +adresse | 1 |
| - Récepteur : Nom et adresse du client | 1 |
| - Personnalisation du courrier (rappel du nom du client dans le corps de la lettre + emploi du « vous ») | 1 |
| - 1 ^{er} paragraphe avec accroche de qualité | 2 |
| - Présentation de l'offre (% remise+date+produits signalés en magasin) | 3 |
| - Peluche offerte sur présentation du courrier | 2 |
| - Signature + nom + fonction | 1.5 |
| - Langage positif, mots accrocheurs | 1 |
| - 1 Post Scriptum (rappel de l'offre...) | 1 |
| La forme : | / 6 |
| - des paragraphes distincts, une présentation équilibrée | 2 |
| - soin, propreté | 1 |
| - orthographe | 3 |

| | |
|--|----------------|
| BEP Vente Action Marchande | CORRIGE |
| EP2 – Travaux professionnels liés à l’approvisionnement, à la communication, à l’exploitation commerciale du point de vente | 7 / 7 |