

CONSIGNES

VOUS DEVEZ REMETTRE AVEC LA COPIE :

- l'annexe 3 page 8
- l'annexe 4 page 9
- les annexes 5 et 6 page 10
- l'annexe 7 page 11
- l'annexe 10 page 14
- l'annexe 11 page 15
- les annexes 13 et 14 page 17

MATÉRIEL AUTORISÉ

- ↳ Plan comptable hôtelier
- ↳ Calculatrice autonome sans imprimante

Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, sont autorisées à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante.

SUJET

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
RESTAURATION**

Session : **2004**

Repère : 0406-RESEGMA

E2 Epreuve : **Économie, Gestion de l'Entreprise et
Mathématiques**

Sous-épreuve A2 : **Économie et gestion de l'entreprise U21**

Coef : **2**

Durée : **2 heures**

Ce sujet comporte 18 pages

Page 1/18

Le Restaurant "Le Rivoli" (EURL au capital de 7 500€) est situé en Vendée, à La Roche-Sur-Yon, ville qui fête en 2004 le bicentenaire de sa refondation par Napoléon.

La capacité d'accueil du restaurant est de 60 personnes par service dont un salon privatif climatisé pouvant recevoir 35 personnes. Le ticket moyen hors taxe d'un repas s'élève à 27 €.

L'établissement est ouvert du lundi au samedi. Il ferme les trois premières semaines d'août de chaque année pour congé annuel.

L'exercice comptable correspond à l'année civile.



RESTAURANT LE RIVOLI

31, boulevard Aristide Briand – 85000 La Roche-Sur-Yon

Tél. : 02 51 37 43 41

Fax : 02 51 46 20 92

www.le-rivoli.com

DOSSIER 1 : Le contrat de travail

DOSSIER 2 : La fiche technique – Les écarts

DOSSIER 3 : Les investissements

DOSSIER 4 : Les techniques commerciales

CHAQUE DOSSIER EST INDÉPENDANT

SUJET

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
RESTAURATION**

Session : **2004**

E2 Epreuve : **Économie, Gestion de l'Entreprise et
Mathématiques**
Sous-épreuve A2 : **Économie et gestion de l'entreprise U21**

Coef : **2**

Durée : **2 heures**

Repère : 0406-RESEGMA

Ce sujet comporte 18 pages

Page 2/18

DOSSIER N° 1 : LA CONTRAT DE TRAVAIL

En vue de préparer les manifestations du bicentenaire, Monsieur PRIVAT a embauché Monsieur LEROY le 1^{er} février 2004 (**annexe 1**). Monsieur Leroy en possession de son contrat de travail souhaite obtenir des informations plus précises.

Vous disposez du contrat de travail, d'un extrait du journal de l'hôtellerie (**annexe 2**) et d'un dossier (**annexe 3**) à compléter pour l'analyser.

DOSSIER N° 2 : LA FICHE TECHNIQUE – LES ÉCARTS

Le service de communication de la mairie de La Roche-Sur-Yon, à l'origine de cette manifestation, a contacté Monsieur PRIVAT pour l'organisation d'un dîner de travail qui se tiendra le 13 février pour 16 personnes.

Parmi les propositions faites par le restaurant, le comité d'organisation porte son choix sur le menu Rivoli à 35 € composé de :

Salade de homard et langoustines
ou
Foie gras de canard maison, cuit en terrine

Plat au choix dans les "Menus à la Carte"

Grande assiette de desserts

Le plat choisi est l'onglet de bœuf français grillé aux échalotes grises accompagné d'un gratin dauphinois.

- 2.1. Complétez la fiche technique (**annexe 4**) pour calculer le coût matières du plat principal.
À la suite de ce repas, Monsieur PRIVAT, vous remet les sorties d'économat relatives à la fabrication de l'onglet pour 16 personnes.
 - onglet de bœuf français : 2,72 kg pour un coût total de 43,16 €.
 - Échalotes grises : 0,80 kg pour un coût total de 2,89 €.
- 2.2. Calculez sur l'**annexe 5**, l'écart global matière pour les deux ingrédients principaux :
 - onglet de bœuf
 - échalote grise

- 2.3. Décomposez sur l'**annexe 6** cet écart global pour les deux ingrédients en écart sur quantités et écart sur prix.
- 2.4. Précisez en **annexe 7** si ces écarts sont favorables ou défavorables ainsi que les causes de ces écarts.

DOSSIER N° 3 : LES INVESTISSEMENTS

Les manifestations du bicentenaire contribuant à accroître l'activité du restaurant, Monsieur PRIVAT a pour projet d'investir dans un véhicule utilitaire.

Le 17 février 2004, il se rend chez son banquier : CREDIT MUTUEL OCEAN ; deux possibilités lui sont offertes pour financer cet investissement :

- l'emprunt,
- le crédit bail.

Le 23 février 2004, Monsieur PRIVAT vous remet :

- la proposition de financement du véhicule transmise par SODELEM (**annexe 8**)
- la proposition d'emprunt du CREDIT MUTUEL (**annexe 9**)

- 3.1. Monsieur PRIVAT vous demande d'analyser ces documents en répondant aux questions des **annexes 10 et 11**.

Monsieur PRIVAT, après avoir calculé et comparé la somme des valeurs actualisées des deux modes de financement, choisit d'acquérir son véhicule à l'aide de l'emprunt bancaire.

Le 3 mars 2004, il se rend au garage Citroën à La Roche-Sur-Yon pour prendre possession de son véhicule.

Monsieur PRIVAT vous demande de calculer l'amortissement du véhicule BERLINGO acquis le 03 mars 2004 (facture 20224, **annexe 12**) et mis en service le 15 mars 2004 (délai nécessaire pour y apposer la publicité). La durée d'utilisation prévue pour ce bien est de 5 ans et le mode d'amortissement dégressif est retenu.

- 3.2. Complétez l'en-tête et la première ligne du tableau d'amortissement (**annexe 13**).
- 3.3. Répondez aux différentes questions de l'**annexe 14**.

DOSSIER N° 4 : TECHNIQUES COMMERCIALES

Monsieur PRIVAT souhaite la mise en place d'une animation afin de profiter de l'effet "bicentenaire", le mardi 13 juillet 2004, pour les repas du soir.

Son établissement, classé "une toque" au Gault et Millau, emploie pour le service en salle un maître d'hôtel et trois chefs de rang.

Le site web du restaurant <http://www.le.rivoli.com> présente les menus actualisés, les salles du restaurant ainsi que le plan d'accès. On peut joindre le restaurant par courrier électronique voir présentation sur l'**annexe 15**.

Monsieur PRIVAT communique rapidement et régulièrement avec des entreprises du secteur ou des comités d'entreprises intéressés par ses offres en utilisant les différents outils de communication.

Monsieur PRIVAT souhaite obtenir votre avis sur l'organisation de cette soirée.

Il vous demande de prendre connaissance d'un article de presse (**annexe 16**) et de réfléchir au sujet.

Il n'a, pour l'instant, pris aucune décision quant au budget animation ; cependant, vous avez la consigne de limiter les dépenses.

Répondez, **sur votre copie**, aux questions suivantes :

- 4.1. Proposez quatre moyens pour faire connaître cette soirée à thème du 13 juillet 2004 au soir.
- 4.2. Vous proposez deux actions d'animation à Monsieur PRIVAT.
- 4.3. Vous participez avec Monsieur PRIVAT à la préparation de cette soirée ; décrivez votre démarche en respectant les trois étapes suivantes :
 - AVANT
 - PENDANT
 - APRÈS
- 4.4. Citez deux facteurs d'ambiance en relation avec cette animation.

DOSSIER 1

ANNEXE 1

CONTRAT DE TRAVAIL A DUREE DETERMINEE

Entre EURL NAVOLI Restaurant RIVOLI (Cachet)
adresse : Restaurant RIVOLI EURL NAVOLI
31, Bld Aristide briand N° RCB 350 937 975
85000 La Roche sur Yon représenté par M. PRIVAT Yves

ET M LE ROY Julien
domicilié 6 Rue Lafayette App'd 6 85000 La Roche
N°S.S. 182077705504629 & 068545554 Né(e) le 10/07/82 à BROU s/Charente
Nationalité Française si étranger Titre de Travail et n°
M LE ROY est engagé(e) sous contrat à durée déterminée.
L'engagement commence le 01/02/04 à 9h Heures, pour se terminer le.....
ou durera au minimum jusqu'au 31 juillet 2004

Le présent contrat est conclu pour le motif suivant :

() remplacement de M. MERCIER Jonathan Congés de maladie
(nom et qualification de la personne remplacée)

a) Période d'essai

Toutefois cet engagement ne sera définitif qu'à l'issue d'une période d'essai et après que vous ayez satisfait à la visite médicale d'embauche. La période d'essai est fixée à 1 semaine. Au cours de la période d'essai, l'une ou l'autre des parties peut rompre le contrat de travail sans préavis ni indemnité de rupture.

b) Fonctions

Vous êtes embauché en qualité de Couvreur de Cuisine au niveau 2 à l'échelon 1.
Vos fonctions consisteront notamment à Entrées et Desserts / Entretien des locaux
et également toute tâche occasionnelle rendue nécessaire dans l'intérêt du service.

c) Horaire de travail et jour de repos

Le temps de travail sera de 39 Heures par SEMAINE (*) OU

Le temps de travail sera de.....Heures par MOIS (*)

réparties de la façon suivante : Horaires à l'affiche

Toutefois la répartition de cet horaire sera tributaire des impératifs des clients et pourra subir des modifications. Dans cette hypothèse, notification vous sera faite 7 jours au moins avant la date à laquelle la modification doit intervenir. Des heures complémentaires pourront être effectuées, payées au tarif normal, dans la limite du dixième des heures prévues.

Vous avez droit à 2 jours de repos hebdomadaire attribués dans les conditions prévues par la Convention Collective Nationale des H.C.R. du 8/12/1997.

d) Rémunération

Le SALAIRE BRUT HORAIRE,

indemnité de nourriture incluse selon l'usage de la profession, sera de.....F (*)

OU le SALAIRE BRUT sera constitué de :

- salaire BRUT HORAIRE : 7,80 €

- l'avantage en nature repas, évalués conformément à la réglementation en vigueur,

à savoir l'article D.141-5 et suivants du code du travail.

e) Congés payés

Une indemnité de congés payés de 10% sera versée en fin de contrat.

f) Règlement intérieur

Vous êtes soumis au règlement intérieur de l'entreprise

g) Convention Collective

Vous bénéficiez des dispositions de la Convention Collective Nationale des H.C.R. du 8 Décembre 1997.

h) Les cotisations de Sécurité Sociale sont versées à l'URSSAF de la Vendée (N°4089671151)

i) La Caisse de Retraite dont vous dépendez est la CIRCO, 65 Bd Vivier Merle, 69482 LYON

Fait en 2 exemplaires à La Roche s/Yon le 02.02.2004

L'Employé

(Signature précédée de "lu et approuvé")

lu et approuvé

L'Employeur

(Signature précédée de "lu et approuvé")

lu et approuvé

(*) RAYER LA OUI LES MENTIONS INITIALES

DOSSIER 1

ANNEXE 2

Extraits du journal l'hôtellerie n° 2826 du 19 juin 2003

Comment bien embaucher en CDD ?

Les contrats à durée déterminée font partie des contrats précaires, contrats mal aimés du législateur, parce qu'ils ne confèrent pas une stabilité d'emploi au salarié. D'une manière générale, il faut savoir qu'il est interdit d'embaucher en C.D.D. pour pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise.

Dans quels cas peut-on conclure un CDD ?

Vous pouvez embaucher un salarié en CDD dans les cas suivants :

- le remplacement d'un salarié momentanément absent,
- un accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise,
- l'exécution de travaux saisonniers.

Quelle est la durée d'un CDD ?

La durée du CDD est limitée dans le temps, mais il faut distinguer deux types de CDD :

- le CDD à terme précis ou conclu de date à date, c'est-à-dire qu'il doit préciser la date de début et de fin de contrat,
- le CDD sans terme précis où il n'est pas possible de fixer une date de fin de contrat. C'est le cas quand le CDD a pour but de remplacer un salarié absent. Comme ni vous, ni votre salarié ne savez exactement quand le CDD va se terminer, la loi, soucieuse de garantir au salarié un emploi pendant un temps minimum, vous oblige à prévoir dans le contrat une période minimale pendant laquelle il vous est impossible de rompre le contrat, même si la raison pour laquelle vous y avez eu recours disparaît.

Un contrat obligatoirement écrit.

Un CDD doit absolument faire l'objet d'un contrat écrit signé par le salarié et l'employeur. En outre, il doit être remis au salarié dans les 48 h suivant l'embauche.

Le statut du salarié en CDD

Un salarié embauché en CDD bénéficie des mêmes droits que les salariés en CDI. Ils sont notamment soumis à la même durée collective du travail. Il bénéficie de deux jours de repos par semaine, mais pas forcément consécutifs, et de 2,5 jours ouvrables de congés payés par mois de travail effectif.

Une embauche en CDI peut justifier la rupture d'un CDD

Un salarié peut démissionner en cours de CDD à condition de justifier d'une embauche en CDI chez un autre employeur. Le salarié doit envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception précisant qu'il démissionne parce qu'il est embauché en CDI dans une autre entreprise. En outre, il doit pouvoir démontrer la réalité de cette embauche en vous fournissant une promesse d'embauche en CDI ou un véritable contrat en CDI.

Le salarié devra respecter un préavis de démission. Pour calculer la durée de celui-ci, il faut distinguer deux cas, à savoir :

- pour un CDD conclu de date à date, le préavis est égal à 1 jour par semaine compte tenu de la durée totale du contrat (sans dépasser deux semaines maximum),
- pour un CDD conclu sans terme précis avec une durée minimale, le préavis est égal à 1 jour par semaine compte tenu de la partie de CDD déjà effectuée (sans dépasser deux semaines maximum).

DOSSIER 1
ANNEXE 3
(à rendre avec la copie)

1. Citez le cas qui ne permet pas l'embauche d'un salarié en CDD.

2. Indiquez le type de CDD de Monsieur LEROY.

3. Donnez la date limite de remise du contrat à Monsieur LEROY.

4. Quel est l'intérêt de la période d'essai ?

5. Monsieur LEROY aura comme jours de repos hebdomadaire le dimanche et le mercredi. Est-ce légal ? Justifiez votre réponse.

6. Au 31/05, fin de la période de référence, quel est le nombre de jours de congés payés auquel Monsieur LEROY a droit ?

7. Le 01/07/2004, Monsieur LEROY a eu un entretien pour une embauche en CDI dans un autre restaurant. Peut-il rompre son contrat et dans quelles conditions ? Déterminez la durée du préavis de démission.

8. Quelle est l'utilité de la Convention Collective des HCR citée dans le contrat de travail ?

DOSSIER 2

ANNEXE 4 (à rendre avec la copie)

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Onglet de bœuf grillé aux échalotes Gratin dauphinois

DENRÉES pour 8 couverts				
	Unité	Quantité	PU HT	Prix total HT
Éléments de base				
- Onglet de bœuf français	Kg	1.250	15.87
- Échalotes grises	Kg	0.400	1.66
- Beurre	Kg	0.160	4.15
Garniture				
- Pommes de terre	Kg	2.000*
- Lait	L	1.000	0.45
- Crème liquide	L	4 dl	4.00
- Gruyère	Kg	0.200	6.10
- Beurre	Kg	0.040	4.15
- Ail	Kg	0.010	2.28
Coût total des denrées			
Assaisonnements 2%			
Coût matières total			
Nombre de portions			
Coût matières d'une portion			

* Pommes de terre vendues par sac de 25 kg au prix de 11.25 €

NB : Les résultats seront donnés avec deux décimales.

DOSSIER 2
ANNEXE 5
(à rendre avec la copie)

ÉCART GLOBAL MATIÈRE

Dîner de travail du

Nombre de personnes :

Éléments	Prévisions			Réalizations			Ecart global
	Qté prévue	Prix Unitaire prévu	Coût total prévu	Qté réelle	Prix Unitaire réel	Coût total réel	
.....
.....
TOTAL			TOTAL		

DOSSIER 2
ANNEXE 6
(à rendre avec la copie)

ANALYSE DE L'ÉCART MATIÈRE

Dîner de travail du

Nombre de personnes :

Éléments	Écart sur quantité			Écart sur prix			
	Différence sur Qté	Prix Unitaire prévu	Écart sur quantité	Différence sur prix	Qté réelle	Écart sur prix	
.....	
.....	
TOTAL			TOTAL		

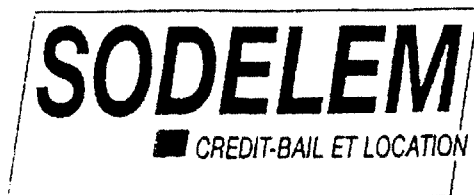
DOSSIER 2

ANNEXE 7

(à rendre avec la copie)

Commentaires

DOSSIER 3
ANNEXE 8



La Roche-Sur-Yon

Client n° 209348
Proposition n° P020300446
Date de référence : 31/03/2004

Restaurant RIVOLI
E.U.R.L NAVOLI
31, bd Aristide Briand
85000 La Roche-Sur-Yon

Le 21 février 2004,

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous communiquer nos conditions de financement pour le matériel suivant :

VEHICULE NEUF UTILITAIRE

Ces conditions sont valables jusqu'à la date de référence mentionnée ci-dessus.

Financement par Crédit-bail					
Montant à financer :		10 529.00 € HT			
Durée du financement :		60 mois			
Palier	Période	Nombre	Coefficient	Montant HT	Montant TTC
1	Mensuel	60	1.9932%	209.86 €	250.99
Total loyer			119.592%	12 591.84 € HT	15 059.84 € TTC
Valeur résiduelle			1% du montant à financer hors taxe		

Nous vous remercions de nous tenir informés de la suite que vous donnerez à cette proposition.

Souhaitant ainsi répondre à votre attente, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Sandra LE GARREC

DOSSIER 3

ANNEXE 9

EXTRAIT DU TABLEAU D'AMORTISSEMENT

Emprunteur : EURL NAVOLI
Montant : 10 529.00 €
Périodicité : Mensuelle

Référence : 0151 7621971 04
Durée : 60 termes soit 5 ans 0 mois
Taux de base annuel : 4.6000 % fixe

N°	Mensualités	Amortissement capital	Intérêts perçus	Assurances	Total restant dû
1	199.98	156.51	40.36	3.11	10372.49
2	199.98	157.11	39.76	3.11	10215.38
3	199.98	157.71	39.16	3.11	10057.67
4	199.98	158.32	38.55	3.11	9899.35
5	199.98	158.92	37.95	3.11	9740.43
54	199.98	191.67	5.20	3.11	1165.04
55	199.98	192.40	4.47	3.11	972.64
56	199.98	193.14	3.73	3.11	779.50
57	199.98	193.88	2.99	3.11	585.62
58	199.98	194.63	2.24	3.11	391.40
59	199.98	195.37	1.50	3.11	190.99
60	199.98	196.62	0.75	3.11	0.00

DOSSIER 3

ANNEXE 11

(à rendre avec la copie)

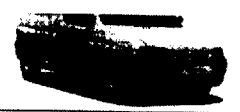
Analysez l'Annexe 9 :

- a) De quel type de financement s'agit-il ? Qui l'a émis ?
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
- b) Donnez le montant de la mensualité pour le deuxième mois ainsi que son mode de calcul.
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
- c) Précisez le mode de calcul du capital restant dû. Vérifiez la formule sur le deuxième mois.

**DOSSIER 3
ANNEXE 12**



GUÉNANT AUTOMOBILES



CITROËN

CONCESSION DE LA ROCHE SUR YON

Route de Nantes - B.P. 157 - 85004 LA ROCHE-SUR-YON Cedex

Tél. : 02 51 36 45 00 - Fax : 02 51 48 26 26

Tél. Magasin Pièces de rechange : 02 51 38 45 06

Mécanique : 02 51 36 45 05

Carrosserie : 02 51 36 45 04

E-mail : guenantautos@wanadoo.fr

SITE SECONDAIRE

Z.I. ACTI Sud - Place Turgo

85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 24 27 27

Fax : 02 51 24 27 00

Dépannage 24h/24 7 jours/7 : 02 51 36 45 11

RESTAURANT RIVOLI

31 BD ARISTIDE BRIAND

85000 LA ROCHE SUR YON

FACTURE No 20224 Du 03/03/04
Vehicule

• Références à rappeler lors de votre règlement

Règlement prévu le : 03/03/2004

N° FACTURE	N° CLIENT	N° DOSSIER	MARQUE	TYPE ou DATE de 1 ^{er} M. en C.	N° SERIE	IMMATRICULATION	KILOMETRAGE	N° COMMANDE	FA
210007			CITROEN		VF7GBWJYB94015302			765074	02CP

DESIGNATION	RÉFÉRENCE	F	QUANTITE ou TEMPS	PRIX UNITAIRE H T	PRIX NET H T	MONTANT H T
-------------	-----------	---	-------------------	-------------------	--------------	-------------

Votre Vehicule Neuf Utilitaire

BERLINGO600KG19D 7 Cv
Couleur extérieure : BLANC BANQUISE
Garniture intérieure : TISSU GÉNÉRIQUE
Date de fin de garantie : 02/03/2006

Prix de vente						11900,00 2
=====						
PORTELAT.COUL.DR						250,00 2
FRAIS D'IMMATRICULATION						140,47 2
REMISE						1761,47 2
TOTAL CLEFS EN MAINS TTC	12 592,68			EUR		10529,00

Decompte
Acompte -1.500,00

C T	Montant H T	Taux	Montant TVA
2	10 529,00	19,6 %	2 063,68

TOTAL TTC	12 592,68
ACOMPTE	1 500,00
NET A PAYER	11 092,68

S.A. au capital de 232 000 €
313 525 123 00011 R.C.S. La-Roche-sur-Yon
Code NAF 501 Z

DOSSIER 3
ANNEXE 13
(à rendre avec la copie)

TABLEAU D'AMORTISSEMENT

Immobilisation :	Date d'acquisition :		
Prix TTC :	Date mise en service :		
Prix HT :	Taux d'amortissement linéaire :		
Durée d'utilisation :	Coefficient : 1,75		
	Taux d'amortissement dégressif :		
Années	Base de calcul	Annuités	Valeur comptable nette
31/12/2004

Justification du calcul de la première annuité :

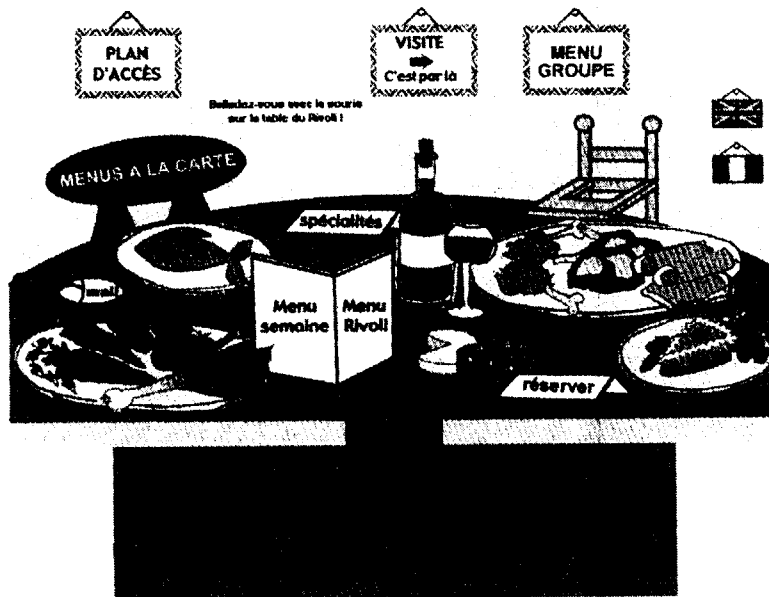
DOSSIER 3
ANNEXE 14
(à rendre avec la copie)

- a) Expliquez l'expression « Amortissement linéaire ».

- b) Calculez la première annuité dans le cas où le choix serait le mode linéaire. Justifiez vos calculs.

- c) Quel avantage l'entreprise retire-t-elle de choisir l'amortissement dégressif plutôt que l'amortissement linéaire ?

DOSSIER 4
ANNEXE 15
Page d'accueil du site web



DOSSIER 4
ANNEXE 16

Extrait d'un article paru dans le journal local sur une façon de concevoir une animation.

<p>Journaliste : Que pensez-vous de l'animation ?</p> <p>Restaurateur : C'est un des points les plus importants, il ne s'agit pas de faire de l'animation pour faire de l'animation, mais bien d'attirer une clientèle qui souhaite trouver une surprise, qui veut être charmée ou même ébahie !</p> <p>Journaliste : Pourriez-vous préciser votre pensée ?</p> <p>Restaurateur : Il est difficile de nos jours de satisfaire tout le monde, néanmoins, tout repose sur la préparation de l'animation. Il faut des idées, c'est la base ! Mais aussi un cadre qui traduise nos idées...</p> <p>Journaliste : C'est-à-dire ?</p> <p>Restaurateur : Un cadre, c'est comme un tableau. On ne voit que ce qui est peint. Une salle de restaurant c'est la même chose, on ne voit que les objets ou la décoration déployée. Pour se procurer le matériel, il faut faire preuve de débrouillardise !! Et croyez-moi, tout le personnel participe !!</p>	<p>Journaliste : La décoration ne fait pas tout ?...</p> <p>Restaurateur : Oui, il faut rendre le tableau vivant ; je veux dire par là qu'il faut que le personnel ou les intervenants extérieurs (musiciens...) jouent bien leur rôle à un moment donné, et pour cela... il faut vraiment s'investir dans le travail au cours de la soirée.</p> <p>Journaliste : Je comprends, mais comment constater que votre clientèle demeure « sous le charme », comme vous le précisiez auparavant ?</p> <p>Restaurateur : Il y a au moins deux manières de voir si tout se déroule comme prévu. Le client, ses attitudes, son comportement avec le personnel, ce qu'il vous dit... sont autant d'indicateurs et puis, il est toujours possible de déposer une fiche d'appréciation à compléter avec la note, en général cela fonctionne bien ...</p>
---	--