

PÂTISSERIE GENTY

Avenue de la Paix
86300 CHAUVIGNY
Tél. 05 45 97 45 05

Vous travaillez à la Pâtisserie GENTY.

3 dossiers sont à traiter :

Dossier I	Les stocks/07
Dossier II	Le coût de revient/07
Dossier III	La commercialisation/06
	Note/20

Groupement Interacadémique II	Session 2006	Facultatif : Code		
Examen et spécialité MENTION COMPLÉMENTAIRE Pâtisserie, Glacerie, Chocolaterie, Confiserie Spécialisées				
Intitulé de l'épreuve E.P.3 – CONNAISSANCES DE L'ENTREPRISE				
Type CORRIGÉ	Facultatif : date et heure	Durée 1 h 00	Coefficient 1	N° de page/total 1/4

Dossier I - Les stocks (7 points)

Annexe 1

FICHE DE STOCK	
Nom du produit : Chocolat IPA	Code : 5186

1 point

Dates	Entrées			Sorties			Stock		
	Q	PU	M	Q	PU	M	Q	PU	M
01/03							4	22,70	90,80
02/03				2	22,70	45,40	2	22,70	45,40
04/03	6	20	120,00				2	22,70	45,40
							6	20,00	120,00
05/03				2	22,70	45,40	5	20	100,00
				1	20,00	20,00			
06/03	10	23	230,00				5	20,00	100,00
							10	23,00	230,00

0,5 point

1 point

1,5 point

1,5 point

1,5 point

MENTION COMPLÉMENTAIRE	Code
Pâtisserie, Glacerie, Chocolaterie, Confiserie Spécialisées	
E.P.3 – CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	2/4

Dossier II - Le coût de revient (7 points)

Document 2 : Calcul du poids de pâte et des quantités de chaque ingrédient. (7 x 0,25 = 1,75 points)

Ingrédients	Quantités pour 35 croissants	Quantités pour 245 croissants
Farine type 45	1 000	7 000
Sel fin	20	140
Sucre semoule	100	700
Levure	30	210
Lait	550	3 850
Beurre	400	2 800
TOTAL	2 100	14 700

Document 3 : Calcul du coût de revient (7 x 0,75 = 5,25 points)

Ingrédients	Quantités pour 245 croissants	Prix unitaire	Montants
Farine type 45	7	0,577	4,039
Sel fin	0,14	0,134	0,019
Sucre semoule	0,7	0,752	0,526
Levure	0,21	0,858	0,180
Lait	3,85	0,397	1,528
Beurre	2,8	5,136	14,381
Coût de revient total H.T.			20,673

MENTION COMPLÉMENTAIRE	Code
Pâtisserie, Glacerie, Chocolaterie, Confiserie Spécialisées	
E.P.3 – CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	3/4

Dossier III - La commercialisation (6 points)

Annexe 4

4.1 - Quelles actions peut-on mener pour acquérir de nouveaux clients ? (1,5 point)

Opérations portes ouvertes, animations, dégustations.

4.2 - Comment peut-on fidéliser les clients ? (1,5 point)

- **toujours faire au mieux pour ne jamais les décevoir,**
- **proposer une carte de fidélité,**
- **connaître leurs habitudes, leur nom, la famille, les amis.**

4.3 - Selon vous, pourquoi est-il plus facile et plus profitable de fidéliser les clients plutôt que d'en conquérir de nouveaux ? (1,5 point)

- **un client fidèle est le meilleur porte-parole de l'entreprise,**
- **un client satisfait le fait savoir et fait de la publicité pour l'entreprise,**
- **un client insatisfait le fait savoir dans son entourage.**

4.4 - À la lecture de ce texte, Monsieur GENTY estime que son équipe de vente n'est pas assez performante en matière de service client. Il souhaite organiser une réunion afin de sensibiliser ses salariés à cet aspect.

Relever dans le texte au moins trois conseils à prodiguer à ses salariés. (1,5 point)

- **être aimable, avoir le sourire, dire bonjour, merci et au revoir,**
- **bien connaître les produits vendus,**
- **proposer ses services au client.**

MENTION COMPLÉMENTAIRE	Code
Pâtisserie, Glacerie, Chocolaterie, Confiserie Spécialisées	
E.P.3 – CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	4/4