



Ce document a été numérisé par le CRDP  
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets  
d'Examens de l'enseignement  
professionnel

**U32 TECHNIQUES COMMERCIALES**

**SUJET**

**CORRIGE**

**Durée : 2 heures**

**Coefficient 2**

**Matériel autorisé :**

- Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (circulaire N°99 du 16/11/1999)
- Crayons de couleur et feutres

L'ensemble du dossier est à insérer dans la copie d'examen, en l'agrafant sous le cadre

**« NE RIEN ECRIRE DANS LA PARTIE BARREE »**

**« PARFUM DE FLEURS »**

**Ce sujet comporte 3 parties :**

- 1<sup>ère</sup> partie : Merchandisage : 12 points
- 2<sup>ème</sup> partie : communication : 14 points
- 3<sup>ème</sup> partie : développer et fidéliser sa clientèle : 14 points

Situation

1<sup>ère</sup> partie : marchandisage

1-1 : Les 4 règles de marchandisage à respecter (2pts : 4x0.5)

- espace libre au sol, faciliter la circulation
- Implanter par zone (exemple deuil)
- Eviter les surcharges en produits
- Travailler à la vue des clients

(Accepter toutes propositions logiques)

1-2 : Les 2 types de zones (2 pts : 1x2)

- Zone chaude, zone où le client circule de façon naturelle, les produits s'y vendent facilement
- Zone froide, zone où le client ne va pas naturellement il faut l'inciter à s'y rendre, en y positionnant les produits pour lesquels il vient chez un fleuriste

1-3 : 2 solutions possibles pour éliminer ce phénomène (2 pts : 1x2)

- Implanter en zone froide les produits pour lesquels le client vient chez le fleuriste (exemple les fleurs coupées)
- Obliger le client à s'y rendre en créant un sens de circulation incité

(Accepter autres réponses si cohérente)

1-4 : Le mobilier (2 pts : 0.5x4)

- Mobilier amovible
- Original, fonctionnel, esthétique
- Garder une unité dans le mobilier
- Faciliter la tâche et le confort de travail

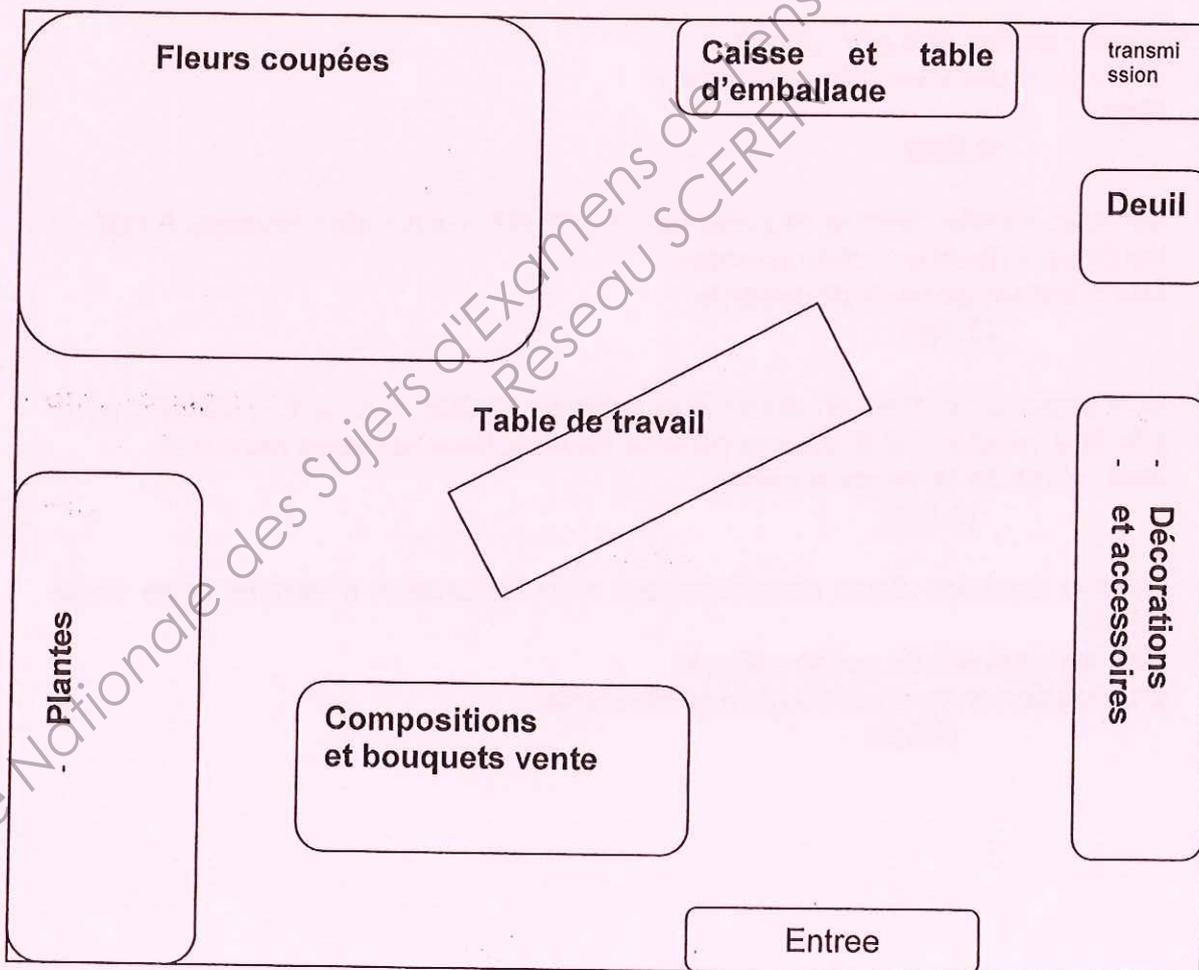
1-5 : Implanter le magasin. (4 pts : 8x0.5)

- Caisse et table d'emballage
- Table de travail
- Deuil
- Fleurs coupées
- Plantes
- Décorations et accessoires
- Compositions et bouquets vente
- Transmission

Compléter l'annexe 1

Autre implantation acceptée si cohérente

ANNEXE 1



2<sup>ème</sup> partie : la fixation des prix

2-1 : Les 3 stratégies de fixation des prix de vente (3pts : 1x3)

## ANNEXE 2

Stratégie	Niveau de prix	Niveau de gamme de produits	Nombre de client
Pénétration	Bas	Entrée	Nombreux
Ecrémage	Elevé	Haut	Peu
Alignement	Moyen	Moyen haut	Moyen

2-2 : Quelle est la stratégie appliquée par Monsieur LEROY, à ce jour dans son magasin, vous justifierez votre réponse. (1pt)

- **Ecrémage**

2-3 : Réglementation des prix (2pts)

- La vente à perte est-elle autorisée ?

**Non****(0.5pt)**

- Un ficus acheté chez le fournisseur 11.00€ HT, peut-il être revendu 8.00€ en boutique ? (justifier votre réponse)

**Oui c'est un produit périssable****(0.5pt)**

- Une poule décorative en céramique achetée 13.00€ chez le fournisseur, peut-elle être vendue 8.00€ pour la période Pâques. (justifier votre réponse)

**Non, c'est de la vente à perte****(0.5pt)**

- Quelles sont les deux conditions qui nous autorisent à vendre cette poule 8.00€ ?

**Etre en période de soldes légale****Liquidation avec autorisation préfectorale****(0.5pt)**

2.4 : Compléter le tableau (annexe 3) (2pts)

### ANNEXE 3

	PAHT	Coef	PVTTC	PVHT	Marge brute	Taux de marque
Roses TVA 19.6%	1,20	4	4.80 (0.25pt)	4.01 (0.25pt)	2.81 (0.25pt)	70.07% (0.25pt)
Ficus TVA 5.5%	10.00	3	30.00 (0.25pt)	28.44 (0.25pt)	18.44 (0.25pt)	64.84% (0.25pt)

2-5 : La stratégie de fidélisation en matière de prix (1pt)

Profiter des périodes de fête pour attirer une clientèle nouvelle et la fidéliser en pratiquant un coefficient inférieur à celui appliqué habituellement de façon à avoir un niveau de prix moyen malgré l'augmentation des prix d'achat lors des fêtes

2-6 : Perte de chiffre d'affaires sur la famille des roses si vous appliquez un coefficient de 3. Compléter l'annexe 4 (2.5pts)

### ANNEXE 4

	PAHT	Ventes prévues	Ancien coeff	Nouveau coeff	Ancien PVTTC	Nouveau PVTTC	CATTC prévu	CATTC réalisé
Roses 70 cm	1.70	240	4	3	6.80 (0.5pt)	5.10 (0.5pt)	1632 (0.5pt)	1224 (0.5pt)

Il perdra  $1632 - 1224 = 408$  (0.5pt)

2-7 : Progression (en pourcentage) pour maintenir le chiffre d'affaires. (Présenter le détail du calcul) (2.5 pts)

$1224 / 1632 = 33.33\%$  Il faut donc vendre 33.33% de roses en plus soit :  
 $240 + (240 \times 33.33\%) = 240 + 80 = 320$

Progression % : 1.5 pt

Logique de calcul : 1 pt

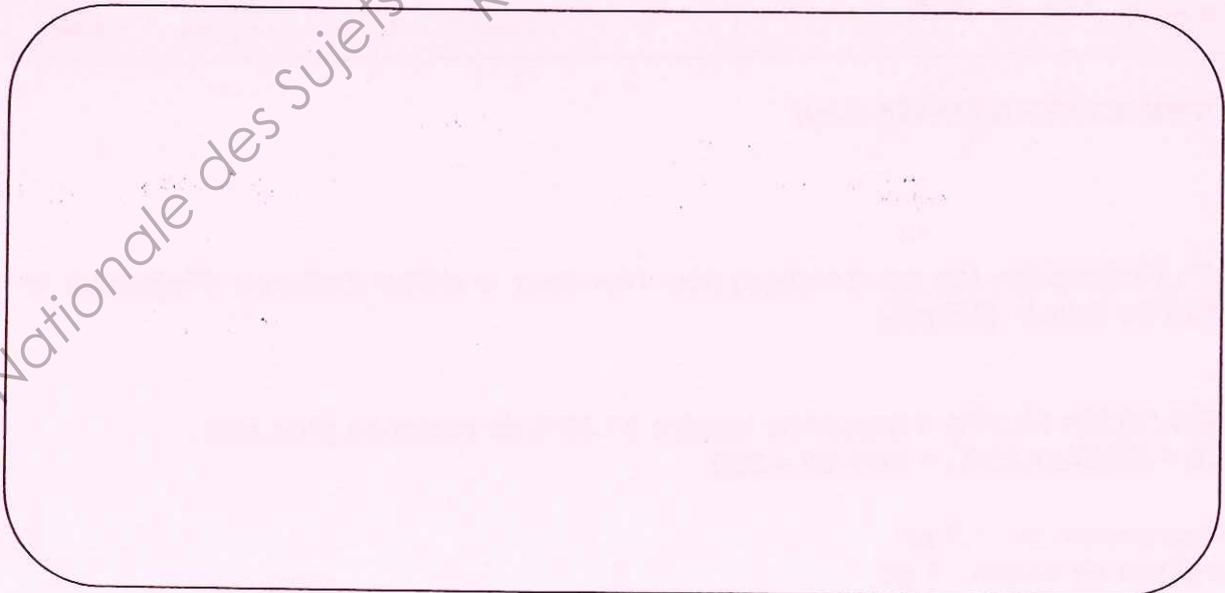
**3<sup>ème</sup> partie : développer et fidéliser la clientèle**

3-1 : Carte de fidélité (4.5 pts)

RECTO

- **Mention « carte de fidélité » 0.5pt**
- **Coordonnées du magasin 0.5pt**
- **Nom du client 0.5pt**
- **Preuve d'achat 0.5pt**
- **Fonctionnement (avantages clients) de la carte 0.5pt**
- **Esthétique 1pt**
- **Rédaction 1pt**

VERSO



3.2 : Le mailing avec remise de 20% sur l'ensemble des réalisations pour un engagement de un an. (Vous donnerez un exemple) (5 pts)

Compléter l'annexe 6

**ANNEXE 6**

- coordonnées du magasin 0.5pt
- coordonnées du client (ou zone définie) 0.5pt
- offre 0.5pt
- accroche 0.5pt
- conditions à remplir 0.5pt
- exemple 0.5pt
- présentation 1pt
- soin et rédaction 1pt

3.3 : Argumentaire type à utiliser auprès des professionnels. (4.5pts)

Compléter l'annexe 7

**ANNEXE 7**

ARGUMENTS

Accepter tout argument pertinent et correctement rédigé 1.5ptx3

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCEREN