

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE

Prospection – Négociation- Suivi de clientèle

ÉPREUVE E2:
ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE
UNITÉ U22 :
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Le corrigé comporte 9 pages numérotées de 1 à 9.

Page 1 : Page de garde

Page 2 : Barème

Pages 3 à 8 : Annexes

CORRIGÉ

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2012	1206-VE T 22
SPÉCIALITÉ : VENTE (Prospection-Négociation-Suivi de Clientèle)		COR
ÉPREUVE E2 : Sous-épreuve : U22	Durée : 3 heures	Coefficient : 3
PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	Page 1/9	CORRIGÉ

BARÈME SUJET

PARTIE I	PRÉPARER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION		23 POINTS
I.1	Analyse du marché : note structurée	13 points	
I.2	Annexe I : Freins, solutions	4 points	
I.3 et I.4	Annexe II : Calculs	4 points	
	Justification des calculs	2 points	
PARTIE II	ORGANISER UNE TOURNÉE		22 POINTS
II.1 et II.2	Calculs du nombre de mairies	2 points	
II.3	Annexe III : Plan d'appel téléphonique	12 points	
II.4	Calcul du nombre de visites	6 points	
II.5	Calcul du nombre de jours	2 points	
PARTIE III	ANALYSER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE		15 POINTS
III.1	Annexe IV : Calculs des performances de prospection et négociation.	5 points	
III.2	Analyse des performances et propositions des solutions à mettre en place pour les améliorer.	4 points	
III.3	Annexe V : Calcul du montant de la prime et de la commission	6 points	
TOTAL DE L'ÉPREUVE			60 POINTS

Baccalauréat professionnel Vente	1206-VE T 22 COR	Session 2012	Corrigé
E2-U22 -- Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 2/9

PARTIE I PRÉPARER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION (23 PTS)

I.1 Note structurée : Analyse du marché de la restauration collective (13 pts)

Orthographe 1 point (- de 5 fautes 1 point, + de 5 fautes 0)

Structure 1 point (0 ou 1 point – paragraphe et/ou titre)

Introduction (1pt)

La restauration collective est un enjeu majeur pour le développement du bio en France puisque 7,5 millions de Français y ont recours chaque jour.

Accepter une phrase d'accroche avec la notion de développement du marché du bio

Les segments de la restauration collective (4pts)

Segmentation par secteurs : (4 x 0,5 p)

- La restauration scolaire (enseignement)
- La restauration hospitalière et les maisons de retraite (Santé et social)
- La restauration d'entreprise et d'administration (Travail)
- Les autres collectivités (Loisirs armée)

L'enseignement (38,5 %) se partage à part quasiment égale avec la santé (38 %), 77 % des repas servis.

La restauration d'entreprise et d'administration a une part plus négligeable avec 15,5% des repas servis.

Enfin, les autres collectivités ne représentent que 9 % des repas servis.

(4 x 0,5 pour le détail)

La demande de produits bio (3pts)

C'est le secteur de l'enseignement qui contribue à la moitié des achats de produits bio (50 millions d'euros en estimation 2010), suivi du secteur santé et social (25 millions d'euros) et du secteur travail (17 millions d'euros).

Il est à noter que tous secteurs confondus, la demande se porte pour 57 % sur l'achat de produits frais, environ un quart pour l'achat de produits d'épicerie, et seulement 16,3 % pour les surgelés.

Les perspectives d'évolution (2pts) (2 x 1 point)

Le recours aux produits bio en restauration collective devrait progresser à un rythme très soutenu pour atteindre les 20 % fixés par le Grenelle Environnement contre 1,3 % en 2009.

Cette tendance est soutenue par les Français et notamment au niveau des cantines scolaires où les parents sont très demandeurs et sont même prêts à en payer le prix.

Conclusion (1pt):

Le bio au sein de la restauration collective n'en est qu'à ses début. Il devrait croître de façon très importante dans l'avenir pour répondre à la fois aux dispositions du Grenelle de

Baccalauréat professionnel Vente	1206-VE T 22 COR	Session 2012	Corrigé
E2-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 3/9

l'environnement mais également pour répondre aux aspirations des Français en matière de développement durable.

Accepter toute réponse cohérente avec la notion de croissance importante du marché du bio en collectivité

I.2 Annexe I : 4 points (8 x 0,5 p)

Biocap et les freins au développement du Bio	
FREINS	SOLUTIONS APPORTÉES PAR BIOCAP
Restrictions budgétaires	- Des produits bio de qualité à un juste prix
Manque de formation du personnel de cantine ou perte de savoir-faire des cuisiniers ou toute idée similaire	- Formation auprès du personnel de cuisine dans la construction de repas bio - Animation/dégustation avec les producteurs locaux - Explication pédagogique 1 réponse au moins
Les élèves ne sont pas habitués à consommer bio ou toute idée similaire	- Participation globale des parents et des équipes de cuisine pour le réapprentissage du goût.
Nécessité d'une agriculture biologique de proximité ou toute idée similaire	- Biocap s'appuie sur l'offre locale

I.3 Annexe II CA BIOCAP RESTAURATION (6 points)

Années	2007	2008	2009	2010	2011	Prévisions 2012
C.A HT	840 000 €	1 000 000 €	1 490 000 €	1 850 000 €	2 340 000 €	3 042 000 € (2 pts)
Taux d'évolution		19,05 % (0,5 p)	49 % (0,5 p)	24,16 % (0,5 p)	26,49 % (0,5 p)	30 %

(Arrondir à 2 chiffres après la virgule)

Si pas d'arrondi ou erreur d'arrondi – 2 points

Attention, accepter toute réponse pour le calcul d'un taux d'évolution 2011/2012 (-23,08 %)

Détail des calculs (2 points)	
Calcul du taux d'évolution 2011/2010	$(2\,340 - 1\,850) / 1\,850 \times 100$ (1 point)
Calcul du C.A prévisionnel en 2012	$2\,340\,000 \times 1,3$ (1 point)

Baccalauréat professionnel Vente	1206-VE T 22 COR	Session 2012	Corrigé
E2-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 4/9

PARTIE II ORGANISER UNE TOURNÉE (22 POINTS)

II.1 Calculez le nombre de mairies devant théoriquement, selon l'évolution du marché, faire appel au bio en 2011. (1 point ou 0)

Vous arrondissez le résultat à l'unité inférieure (1 ou 0)

$$512 \times 0,51 \times 1,05 = 274,18 \text{ soit } 274$$

II.2 Calculez le nombre de mairies en 2011 qui ne font pas appel au bio. (1 point ou 0)

$$512 - 274 = 238$$

Ne pas pénaliser 2 fois

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

Baccalauréat professionnel Vente	1206-VE T 22 COR	Session 2012	Corrigé
E2-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 5/9

II.3 Annexe III **PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE (12 POINTS)**

CONTACT

3 points

Bonjour Monsieur (ou madame), DOMINIQUE MANZON, de la Société BIOCAP.
 Vous êtes bien M. Untel des achats pour la restauration scolaire ?
 (3 x 1 point)

RAISON

2 points

Nous contactons les mairies pour leur proposer nos services, une gamme de produits bio adaptés à la collectivité ?
 Servez-vous des produits bio dans vos cantines scolaires ?
 (4 x 0,5 p)

OUI

NON

OBJECTIF

Je souhaiterais vous rencontrer pour vous présenter nos gammes et notre offre commerciale... (2x0,5 p)

Êtes-vous disponible plutôt en début ou en fin de semaine ? (Où ? à quel moment....) (2 p)

3 points

Je souhaiterais vous rencontrer pour évoquer vos habitudes dans ce domaine et vous présenter les avantages à introduire du bio dans les menus de vos cantines scolaires. (2x0,5 p)

Etes-vous disponible plutôt en début ou en fin de semaine ? (Où ? à quel moment) (2p)

3 points

Accepter toute réponse cohérente. Si le candidat ne mentionne pas une proposition alternative pour la prise de rendez vous - 2 points

CONCLUSION

1 point

C'est entendu, rendez-vous le (0,5 p)

Je vous remercie de votre accueil, M. X (obligatoire) (0,5 p ou 0) et vous souhaite une excellente journée.(pas obligatoire)

Baccalauréat professionnel Vente	1206-VE T 22 COR	Session 2012	Corrigé
E2-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 6/9

II.4 Calculez sur votre copie le nombre de visites que vous pouvez réaliser en une semaine de travail. (6 points)

Vous arrondissez le résultat final à l'unité inférieure.

Acceptez tout mode de calcul cohérent. (* 32 ou 33, sur le résultat final)

Nombre de mairies à visiter	88
Nombre d'heures de travail consacrées aux visites par semaine	$7 h \times 4 j = 28 h$ (2 p)
Nombre d'heures de travail restantes à consacrer aux visites hors déplacement	$28 \times 0.6 = 16.8 h$ (2 p)
Nombre de visites possibles par semaine (de 4 jours)	$16.8 / 0.5 = \text{visites}$ (2 p) Soit 33 visites par semaine *

II.5 Calculez sur votre copie le nombre de jours nécessaires à la visite des 88 mairies (2 points ou 0)

Vous arrondissez le résultat final à l'unité supérieure.

Nombre de jours nécessaires	33 visites \longrightarrow 4 j
	88 visites \longrightarrow X
	$X = (88 \times 4) / 33$
	$X = 10,6$ jours
	Soit 11 jours

Baccalauréat professionnel Vente	1206-VE T 22 COR	Session 2012	Corrigé
E2-U22 – Préparation et suivi de l'activité commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 7/9

III / Analyser l'activité commerciale (15 POINTS)

III.1 Annexe IV Calculez vos performances de prospection et négociation
5 points (0,5 par case)

Données et indicateurs de performances	Détails des calculs	Vos résultats	Objectifs de l'entreprise
Nombre de mairies contactées		215	
Nombre de visites avec rendez-vous		88	
Nombre de devis proposés		65	
Nombre de commandes		40	
Chiffre d'affaires TTC réalisé		130 000 €	
Frais engagés HT Repas, carburant		550 €	
Ratio de prise de rendez-vous (Nombre de visites/Nombre de contacts)	88/215	0,41	0.4
Capacité à conclure la vente (Nombre de commandes /Nombre de devis)	40/65	0,62	0.8
Montant moyen d'une commande HT *	(130 000 / 1,055) / 40	3080,57	3200 €
Coût d'une visite HT	550/88	6,25	6 €
Coût d'une commande HT	550 / 40	13,75	11 €

III.2 Analysez vos performances et proposez des solutions à mettre en place pour les améliorer. 4 points (0,5 point par case)

Constats	Solutions
Capacité à conclure < à la moyenne	Revoir les techniques de verrouillage
Montant moyen de la commande < à la commande moyenne	Proposer une gamme de produits plus complète
Coût d'une visite > à la moyenne	Optimiser sa tournée
Coût d'une commande > à la moyenne	Optimiser la tournée

III.3 ANNEXE V. Calcul du montant de la prime et commission (6 POINTS)

	Détail des calculs	Résultats
Objectif de C.A T T C (à reporter)		150 000 €
C.A réalisé HT *	130 000/1,055 (1 point)	123 222,75 € Soit 123 223 (1 point)
Taux de réalisation de l'objectif	$(123\,233/150\,000) \times 100$ (1 point)	82,15 % (1 point)
Prime sur objectif		150 €
Commission *	130 000 x 0,005 (1 point)	650 €

* Arrondir à l'unité la plus proche