



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

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
SPÉCIALITÉ COMMERCE**

ÉPREUVE E2

ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE

**PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ
DE L'UNITÉ COMMERCIALE**

CORRIGÉ

Le corrigé comporte 13 pages

Partie 1 : 30 points

Partie 2 : 20,5 points

Partie 3 : 14,5 points

Partie 4 : 15 points

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 1 sur 13

Répartition des points

Barème	Points	Code correcteur	Note obtenue par questions	Note obtenue sur la partie
PARTIE I / 30 pts				
Question 1.1 a Annexe 1 :	3,5 pts			
Question 1.1 b	1,5 pts			
Question 1.1 c Annexe 2	6,5 pts			
Question 1.1 d	1,5 pts			
Question 1.2 Annexe 3	6,5 pts			
Question 1.3 a Annexe 4	6 pts			
Question 1.3 b	1,5 pt			
Question 1.4	3 pts			
TOTAL PARTIE I				/30
PARTIE II / 20,5 pts				
Question 2.1 Annexe 5.A :	2,75 pts			
Question 2.2 Annexe 5.B:	13,5 pts			
Question 2.3	1 pt			
Question 2.4 Anexe 5.C	3,25 pts			
TOTAL PARTIE II				/20,5
PARTIE III / 14,5 pts				
Question 3.1 Annexe 6 :	7,5 pts			
Question 3.2	3 pts			
Question 3.3	4 pts			
TOTAL PARTIE III				/14,5
PARTIE IV / 15 pts				
Question 4.1 Annexe 7	13			
Question 4.2 Annexe 7	2 pts			
TOTAL PARTIE IV				/15
TOTAL SUR 80				/80
NOTE SUR 20				/20

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE	
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 2 sur 13	

PARTIE I (30 POINTS)

ANALYSE DU TABLEAU DE BORD

ANNEXE 1 – Tableau et détail 3,5 points

Chiffre d'affaires réalisé en septembre 2012 tablettes iPad mini (3 points – 0,25 par réponse exacte)

OFFRES	iPad mini 16Go	iPad mini 32 Go	iPad mini 64 Go
Sans engagement	919,80	559,90	659,90
Avec engagement 12 mois	2 099,00	2 479,20	1 639,60
Avec engagement 24 mois	1 078,20	2 398,50	3 118,80
TOTAL	4 097,00	5 437,60	5 418,30

Détail des calculs pour iPad mini 16 Go – engagement 12 mois (0,5 pt pour détail calcul)

209,90 € (59,90 € + 150 €) * 10

1.1.b) Analysez les résultats sur votre copie.
1,5 point (0,5 par analyse)

On peut constater que pour les trois types de tablettes, le chiffre d'affaires réalisé avec l'offre sans engagement est faible.

L'offre avec un engagement de 12 mois et celle avec un engagement de 24 mois représentent un chiffre d'affaires assez proche pour l'iPad mini 16 et 32 Go.

Par contre la tablette 64 Go, le chiffre d'affaires réalisé avec un engagement de 24 mois est plus important (plus de 50 % du CA).

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 3 sur 13

ANNEXE 2 – Tableau et détail : 6,5 points

Coût de revient pour un client par offre de forfait pour l'iPad mini 16 Go
6 points (0,5 pt par résultat)

iPad mini 16Go noir Forfait 5 Go H+	Prix Unitaire TTC tablette	Prix TTC forfait /mois	Prix TTC forfait /24 mois	Coût de revient Tablette + forfait/24 mois
Sans engagement	459,90	63	1 512	1 971,90
12 mois	209,90	63	1 512	1 721,90
24 mois	59,90	59	1 416	1 475,90

Pénaliser le candidat une seule fois sur le 1^{er} travail. Reprendre les chiffres du tableau précédent

DETAIL DES CALCULS POUR ENGAGEMENT 12 MOIS : 0,5 pt

Forfait par mois = 63 € - Coût du forfait : $63 \times 24 = 1\,512$ €

Coût de revient : montant tablette + forfait 24 mois = $209,90 + 1\,512 = 1\,721,90$

1.1.d) Expliquez, sur votre copie, les écarts de chiffre d'affaires entre chaque offre de forfait pour l'iPad mini 16 Go, en vous aidant des coûts de revient.

Commentaires : 1,5 pt

- L'offre sans engagement est dissuasive car le coût est très élevé pour le client ; 0,5 pt
- L'offre 12 mois est nettement moins élevée que celle sans engagement et faiblement supérieure à l'offre 24 mois elle intéresse le client qui ne souhaite pas s'engager longtemps. 0,5 pt
- L'offre 24 mois reste la plus économique et la plus avantageuse pour le client. 0,5 pt

Autre réponse possible : L'intérêt pour le point de vente est de fidéliser le plus longtemps possible le client.

Trois réponses attendues. Accepter toute réponse cohérente

Si erreur d'arrondi, accorder 0,25 par ligne

Si le commentaire est cohérent avec les résultats, les points du commentaire sont accordés.

* Arrondir à 2 chiffres après la virgule

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 4 sur 13

1.2 Calculez le chiffre d'affaires prévisionnel TTC du mois d'octobre 2012.
 Détaillez les calculs pour l'engagement de 12 mois iPad mini 16 Go.

ANNEXE 3 - Tableau et détail : 6,5 points

**Chiffre d'affaires prévisionnel (€) octobre 2012 tablettes iPad mini
 6 points (0,25 pt par résultat)**

OFFRES	iPad mini 16Go		iPad mini 32 Go		iPad mini 64 Go	
	Quantité ¹	CA TTC	Quantité ¹	CA TTC	Quantité ¹	CA TTC
Sans engagement	2	919,80	1	559,90	1	659,90
Avec engagement 12 mois	13	2 728,70	10	3 099,00	5	2 049,50
Avec engagement 24 mois	27	1 617,30	22 Ou 23	3 517,80 3 677,7	18	4 678,20
TOTAL	42	5 265,80	33 Ou 34	7 176,70 7 336,60	24	7 387,60
Détail des calculs pour l'engagement 12 mois pour le modèle 16 Go noir 0,5 pt (0,25 par détail) Quantité : 10 * 30 % = 13 CA TTC = 13 * 209,90						

**1 Arrondir à l'entier le plus proche
 Ne pas pénaliser deux fois le candidat. Reprendre les chiffres du 1^{er} tableau**

SESSION 2013	
EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	Coefficient : 4
SPECIALITÉ : COMMERCE	Durée : 3 heures
ÉPREUVE E2	CORRIGE
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	Page 5 sur 13
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	

1.3 À partir de vos résultats :

a. Calculez les écarts en unités et en chiffre d'affaires pour la tablette iPad mini -16 Go

ANNEXE 4 – 6 pts

Comparaison entre les objectifs et les réalisations - octobre 2012

iPad mini 16Go Forfait 5 Go H+	Nombre Unité 1,25 pt		Écart Unité 1,25	Colonne 3 Chiffre d'affaires TTC € 1 pt		Colonne 4 Écart Chiffre d'affaires 1 pt	Détail des calculs colonnes 3 et 4 - engagements 12 mois et 24 mois 1,5 pts
	Objectif	Réalisé		Objectif	Réalisé		
Sans engagement	2	2 0,25	0 0,25	919,80	919,80 0,25	0 0,25	
12 mois	13	16 0,5	+3 0,5	2 728,70	3 358,40 0,25	+ 629,70 0,25	Détail des calculs : 13 * 1,2308 = 16 0,25 16 * 209,90 = 3 358,40 0,25 3 358,40 – 2 728,70 = 629,70 0,25
24 mois	27	25 0,5	-2 0,5	1 617,30	1 497,50 OU 1 497,80 0,25	- 119,80 Ou -119,50 0,25	Détail des calculs : 27*(27*7,41%) = 25 0,25 25 * 59,90 = 1 497,50 0,25 1 497,50 – 1 617,30 = - 119,80 0,25
Total				5 265,80	5 775,70 0,25	509,90 0,25	

* **Arrondir à l'entier le plus proche**

* O : objectifs – R : réalisés - * **Arrondir à l'entier le plus proche**

Ne pas pénaliser le candidat deux fois – reprendre les chiffres du tableau précédent

Si le commentaire est cohérent avec les résultats, les points du commentaire sont accordés.

Si les résultats négatifs ne sont pas précédés du signe - pas de point. Pas d'exigence pour le signe

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPECIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 6 sur 13

1.3.b) Comparez, sur votre copie, le chiffre d'affaires réalisé au mois d'octobre 2012 aux objectifs prévus pour la même tablette. **1,5 pt**

Les objectifs ont été dépassés pour l'offre d'engagement sur 12 mois mais n'ont pas été atteints pour l'offre d'engagement sur 24 mois même si les ventes sont restées importantes.

1.4 Indiquez, sur votre copie, comment les ventes de tablettes évoluent et comment se situe Apple sur ce marché. **3 pts**

- Un marché en plein développement, qui passe de 122,72 millions en 2012 à 282,7 millions en 2016 soit un taux de croissance de 131,20 %
- Les 2/3 des ventes devraient se passer en Europe de l'Ouest, Amérique du Nord et Japon
- Apple est encore premier sur le marché des tablettes avec 50,4 % de part de marché mais il subit une forte concurrence de la part de Samsung notamment
- La tablette remplacera progressivement les PC portables

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE	
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 7 sur 13	

PARTIE II (20,5 POINTS)

2.1 Comparez l'implantation de votre rayon local de Châteaubriant avec les normes de la profession.

ANNEXE 5-A - 2,75 pts

Tableau comparatif des normes de la profession et de notre rayon à Châteaubriant

Critères	Magasin « type »	Magasin de Châteaubriant 1 pt (0,25 par résultat)	Détail des calculs 0,75 (0,25 par détail)	Vos commentaires 1 pt (0,25 pt par commentaire)
Linéaire au sol	3,00 m	2,40 m	4*0,6	Le linéaire au sol est trop petit Par rapport à la moyenne « type »
Linéaire développé	12,00 m	9,60 m	(4*0,6)*4	Le linéaire développé est trop petit Par rapport à la moyenne « type »
Linéaire développé moyen par référence	1,20 m	1,60 m	9,6/6	Le linéaire développé par référence est plus important que la moyenne « type »
Nombre de références produits	10	6		Le nombre de référence produit est de 40% inférieur au magasin « type »

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 8 sur 13

2.2 Mesurez les performances du linéaire des accessoires iPad pour le mois de janvier 2013. Détaillez vos calculs pour la référence « coque rigide ».

Annexe 5-B – 13,5 points

Analyse de la performance du linéaire accessoires iPad

Références	Marge €	Marge en %	Linéaire attribué en (MLD)	Linéaire attribué en %	Indice de sensibilité à la marge
Coque rigide	70	24,31% 0,5 pt	1,2 0,25 pt	12,50% 0,5 pt	1,945 0,5 pt
Protection d'écran	47	16,32% 0,5 pt	1,2 0,25 pt	12,50% 0,5 pt	1,306 0,5 pt
Housse souple	26	9,03% 0,5 pt	1,8 0,25 pt	18,75% 0,5 pt	0,482 0,5 pt
Kit piéton	84	29,17% 0,5 pt	1,8 0,25 pt	18,75% 0,5 pt	1,556 0,5 pt
Chargeur voiture	48	16,67% 0,5 pt	1,8 0,25 pt	18,75% 0,5 pt	0,889 0,5 pt
Support Voiture	13	4,51% 0,5 pt	1,8 0,25 pt	18,75% 0,5 pt	0,241 0,5 pt
Total	288 0,25 pt		9,6 0,25 pt		

*Arrondir à 2 chiffres après la virgule. ** Arrondir à 3 chiffres après la virgule.

Détail des calculs pour la référence Coque rigide : 2,5 pts (0,25 pts par détail)
 Chiffre d'affaires en % : 350/1279
 Marge en % : 70/288
 Linéaire attribué en MLD : 2*060
 Linéaire attribué en % : 1,2/9,6
 Indice de sensibilité à la marge : 24,31 % / 12,50 %

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 9 sur 13

2.3 Analysez vos résultats sur la copie en illustrant vos propos. 1 point
(Accepter toute réponse cohérente 0,5 par réponse)

Les produits « coque rigide », protection d'écran, kit piétons sont sous-représentés alors qu'il dégage une bonne marge

Les produits housse souple, chargeur de voiture, supports de voiture sont sur-représentés car ils ne dégagent pas beaucoup de marge

2.4 Présentez, sur l'annexe 5 C, une nouvelle répartition du linéaire en tenant compte de l'indice de sensibilité à la marge.

Annexe 5-C - 3,25 points

Nouvelle répartition du linéaire accessoires iPad

Références	Linéaire attribué en (MLD)	Indice de sensibilité à la marge	Nouveau linéaire attribué en (MLD)*
Coque rigide	1,2	1.945	2.33 0,5 pt
Protection d'écran	1,2	1.306	1.57 0,5 pt
Housse souple	1,8	0.482	0.87 0,5 pt
Kit piéton	1,8	1.556	2.80 0,5 pt
Chargeur voiture	1,8	0.889	1.60 0,5 pt
Support Voiture	1,8	0.241	0.43 0,5 pt
Total	9,6		9.60

*Arrondir à 2 chiffres après la virgule.

Détail des calculs pour la référence Coque rigide : 0,25 pt

Nouveau linéaire : $1,2 \times 1,94$

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 10 sur 13

PARTIE III : 14,5 points

3.1- Calculez pour chaque référence :

- les quantités vendues ;
- le stock moyen trimestriel ;
- le coefficient de rotation ;
- la durée de stockage trimestrielle (en jours).

Détaillez les calculs pour le modèle Motorola H 720

ANNEXE 6 Tableau et détail : 7,5 points

Étude de la rotation des stocks rayon accessoires – sous rayon oreillettes
6 points (0,5 par résultat)

Désignation	Oreillette Bluetooth Motorola H720	Oreillette Bluetooth Novero Blanc	Oreillette Bluetooth Plantronics M155	Oreillette bluetooth Samsung voice HM 1800
Quantités vendues	210	250	170	160
Stock moyen trimestriel	80	12,5	35	30
Coefficient de rotation*	2,625	20	4,857	5,333
Durée de stockage moyenne trimestrielle (en jours)**	35	5	19	17

* arrondir à 3 chiffres après la virgule

** arrondir à l'entier supérieur

Détail des calculs pour l'oreillette Motorola H720 : 1,5 pt (0,5 pt par détail)

Stock moyen : $75 + 85/2$

Coefficient de rotation : $210/80$

Durée de stockage moyenne trimestrielle : $90/2,625$

3.2- Commentez vos résultats sur votre copie. 3 points

Le produit oreillette bluetooth Motorola est en sur-stock, il reste stocké 35 jours alors que le réapprovisionnement se fait tous les quinze jours. 1 point

Il faut diminuer le nombre de produits commandés ou organiser une opération de promotion pour diminuer le nombre de produits en stock.

Le produit oreillette bluetooth Novero est très demandé par les clients, il risque d'être en rupture de stock. Il faut en commander davantage. 1 point

Pour les deux autres produits, la gestion est satisfaisante. 1 point

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 11 sur 13

3.3- Proposez, sur votre copie, quatre solutions d'amélioration destinées en priorité à minimiser les coûts de stockage. **4 points** – 1 point par solution demandée

- Mettre en place un document ou un logiciel de suivi des stocks, de suivi des commandes
- Déclencher les commandes à partir d'un stock d'alerte
- Développer les cadences de commandes pour les produits dont la durée de stockage moyenne est courte
- Réduire les quantités en stock de certains produits (revoir l'assortiment, diminuer les quantités à commander, surveiller le stock maximal afin d'éviter le surstockage...).
- Mettre en avant ces produits
- Inciter les vendeurs à les écouler.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 12 sur 13

PARTIE IV – 15 POINTS

4.1- Analysez l'enquête de satisfaction clients.

4.2- Indiquez si l'objectif en termes de taux de satisfaction est atteint et justifiez votre réponse.

ANNEXE 7 : 10 points

Questions	Réponses
Expliquez la signification de la colonne « Type de client »	(1 pt) <i>Elle correspond au profil du client afin de différencier un particulier et un professionnel</i>
Expliquez la phrase « le taux minimum de satisfaction à atteindre dans votre agence de Châteaubriant est de 60 % . »	(1 pt) <i>Il faut que l'ensemble des clients satisfaits passés à l'agence de Châteaubriant doit être égale ou supérieur à 60%.</i>
Donnez le nom des clients satisfaits	(3 pts) - M ^{lle} MONTON - M ^{lle} BONHIMME - M ^{lle} PIRONNELLE
Donnez le nom du client le moins satisfait	(1 pt) <i>M^{lle} LANDDROIT</i>
Repérer les points forts de l'équipe de vente	(2 pts) <i>Les clients remarquent le professionnalisme des vendeurs, amabilité, connaissance technique des produits et écoute active</i>
Présentez le principal mécontentement des clients et apportez vos solutions	(1 pt) <u>Mécontentement :</u> - <i>Délai d'attente trop long</i> (2 pts) <u>Solutions (2 réponses minimum) :</u> - <i>Prévoir plus de personnel pour les jours et/ou horaires à forte fréquentation (1 pt)</i> - <i>Proposez un espace jeux afin de faire patienter les enfants des clients (1 pt)</i> - <i>Diffusez une vidéo afin de faire patienter les adultes (1 pt)</i> - <i>Attribuez un salarié chargé d'accueillir chaque client et d'évaluer la demande. Il devra remettre un ticket d'attente avec un horaire afin que certains clients puissent s'échapper pour une petite course et revenir à l'horaire prévu. (1 pt)</i>
Sur 11 clients interrogés, donnez le nombre de réponses en % des clients qui sont peu ou pas du tout satisfait	(2 pts) <i>3 clients sur 11 ont répondu au moins une fois qu'ils étaient pas ou peu satisfaits soit $3 \times 100 / 11 = 27,27 \%$</i>
Indiquez si l'objectif est atteint et justifiez votre réponse	(2 pts) - <i>Oui (1 pt)</i> - <i>$100 - 27,27 = 72,73 \%$ des clients sont satisfaits ce qui est supérieur à l'objectif (60 %). (1 pt)</i>

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		CORRIGE
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 13 sur 13