



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.

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**SPÉCIALITÉ COMMERCE**

**ÉPREUVE E2**

**ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE**

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

**Le dossier comporte 24 pages numérotées 1/24 à 24/24.  
Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.**

**Les candidats répondent sur les documents fournis dans le sujet et sur leur copie.  
Les annexes sont à rendre à la fin de l'épreuve dans la feuille de copie anonyme.**

**L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.**

**Calculatrice autorisée, B.O. du 25/11/99 – circulaire n° 99-186 du 16/11/99 :**

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

**Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits ».**

**N.B. Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 1 sur 24

# SUJET



Depuis 2006, Orange est la marque unique du groupe France Télécom pour l'Internet, la télévision et le mobile en France et dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Orange Business Services est la marque des services offerts aux entreprises dans le monde.

3<sup>ème</sup> opérateur mobile et 1<sup>er</sup> fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe, France Télécom compte parmi les leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales. Opérateur intégré, le groupe se donne les moyens d'être l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe.

## Chiffres clés Orange en France

- 100 000 salariés ;
- 7,4 millions de Livebox ;
- 9 millions de clients équipés haut débit, soit 46,3% de part de marché Grand Public ;
- 26,2 millions de clients mobiles dont 14,6 clients haut débit mobile ;
- 7,2 millions de clients VOIP<sup>1</sup> ;
- 1 200 boutiques France Télécom ;
- 736 000 clients Orange TV ;
- 48 000 clients ont signé pour la Fibre (644 000 foyers connectables).

---

<sup>1</sup> VOIP : "Voice over IP" signifiant en français "voix sur réseau IP". Il s'agit d'une technologie permettant de communiquer via la voix au travers d'internet ou n'importe quel réseau basé sur le protocole TCP/IP

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 2 sur 24

Vous êtes employé(e) dans l'agence locale de Châteaubriant en Loire-Atlantique (44).



### Boutique Orange

5, Place de la Motte - 44110 CHATEAUBRIANT  
Tél. : 1014 (Particuliers) - 1016 (Professionnels)



Le marché des smartphones et des tablettes est très concurrentiel. C'est pourquoi, il est primordial d'analyser les ventes et de les comparer aux prévisions afin de pouvoir réajuster éventuellement les offres. La connaissance du marché est indispensable pour répondre aux demandes de la clientèle. De même, la mesure du degré de satisfaction de la clientèle permet de mettre en place des mesures correctives.

Par ailleurs, la rentabilité de l'enseigne passe également par une bonne gestion des stocks et une adéquation entre la place attribuée à un produit en linéaire et sa contribution à la marge ou CA du rayon ou du point de vente.

**Monsieur Dubois, responsable de l'agence, vous confie les missions suivantes :**

**PARTIE 1 : Analyse du tableau de bord (30 points)**

**PARTIE 2 : Rentabilité et gestion des produits (20,5 points)**

**PARTIE 3 : Suivi des stocks (14,5 points)**

**PARTIE 4 : Mesure de la satisfaction de la clientèle (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	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 3 sur 24

### Liste des documents

Document 1	Extrait du catalogue des prix de l'offre iPad mini	Page 10/24
Document 2	Ventes réalisées en septembre 2012	Page 10/24
Document 3	Forfaits pour iPad mini	Page 11/24
Document 4	Tendance du marché des tablettes	Pages 12/24 13/24
Document 5	Relevé du linéaire des accessoires iPad	Page 14/24
Document 6	Chiffre d'affaires réalisé au sous rayon oreillettes	Page 15/24
Document 7	État des stocks fin de mois sous rayon oreillettes	Page 15/24
Document 8	Enquête de satisfaction de la clientèle	Page 16/24

### Liste des annexes

Annexe 1	Chiffre d'affaires réalisé en septembre 2012	Page 17/24
Annexe 2	Coût de revient pour un client par offre de forfait	Page 17/24
Annexe 3	Chiffre d'affaires prévisionnel octobre 2012	Page 18/24
Annexe 4	Comparaison entre les objectifs et les réalisations octobre 2012	Page 19/24
Annexe 5 A	Tableau comparatif des normes de la profession et du rayon de Châteaubriant	Page 20/24
Annexe 5 B	Analyse de la performance du linéaire accessoires iPad	Page 21/24
Annexe 5 C	Nouvelle répartition du linéaire accessoires iPad	Page 22/24
Annexe 6	Étude de la rotation des stocks sous rayon oreillettes	Page 23/24
Annexe 7	Analyse de l'enquête de satisfaction de la clientèle	Page 24/24

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 4 sur 24	

## PARTIE 1

### « Analyse du tableau de bord »

Monsieur DUBOIS vous affecte à l'espace « Internet » et vous demande d'analyser les ventes du produit iPad mini vendu avec un forfait de 5 Go H+ (décembre 2012).

Ce produit, également distribué par les concurrents, nécessite d'orienter l'action des conseillers de vente afin d'améliorer le chiffre d'affaires du point de vente. Une comparaison doit être effectuée entre les différents forfaits (sans engagement, 12 mois, 24 mois), sachant que le client conservera sa tablette deux années en moyenne avant d'en acquérir une autre plus performante.

### TRAVAIL À FAIRE

#### 1.1- À partir des documents 1 et 2 :

- a. Calculez le chiffre d'affaires généré au mois de septembre par les ventes de tablettes iPad mini.

Détaillez vos calculs pour la tablette iPad mini 16 Go engagement de 12 mois.

Complétez l'annexe 1 (à rendre avec votre copie)

- b. Analysez les résultats sur votre copie.

#### À partir de vos résultats et du document 3 :

- c. Calculez le coût de revient pour un client par offre de forfait pour l'achat d'une tablette iPad mini 16 Go sur une base de 24 mois.

Détaillez votre calcul pour un engagement sur 12 mois

Complétez l'annexe 2 (à rendre avec votre copie)

- 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.

Monsieur DUBOIS prévoit une augmentation des ventes entre septembre et octobre de 30% sur l'offre 12 mois et de 50% sur l'offre 24 mois, une stabilité pour l'offre sans engagement.

#### 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.

Complétez l'annexe 3 (à rendre avec votre copie)

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 5 sur 24

Début novembre 2012, Monsieur DUBOIS vous présente les ventes réalisées sur le mois d'octobre : l'offre sans engagement est conforme à la prévision, l'offre 12 mois est supérieure à la prévision de 23,08 %, l'offre 24 mois est inférieure de 7,41 %. Il vous demande d'analyser ces écarts et de les expliquer.

**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

Complétez **l'annexe 4 (à rendre avec votre copie)**

- b. Comparez, sur votre copie, le chiffre d'affaires réalisé au mois d'octobre 2012 aux objectifs prévus pour la même tablette.

Enfin il souhaite connaître les tendances du marché afin d'orienter sa politique commerciale.

**1.4-** À partir du **document 4** :

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

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 6 sur 24

## PARTIE 2

### « Rentabilité et gestion des produits »

Monsieur DUBOIS vient de recevoir du département « Gestion » une note qui lui demande de réorganiser le rayon « accessoires iPad ». Il vous confie cette mission.

Votre premier souci est de procéder à son analyse approfondie afin de déceler d'éventuels points forts ou points faibles, et de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

#### TRAVAIL À FAIRE

À partir du **document 5, de l'annexe 5A et de vos résultats** :

**2.1-** Comparez l'implantation de votre rayon avec les normes de la profession. Détaillez vos calculs.

Complétez l'**annexe 5A (à rendre avec la copie)**

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

Complétez l'**annexe 5B (à rendre avec la copie)**

**2.3-** Analysez vos résultats sur la copie en illustrant vos propos.

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

Complétez l'**annexe 5C (à rendre avec la copie)**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 7 sur 24



## PARTIE 3

### « Valorisation et suivi des stocks »

Monsieur DUBOIS souhaite vous sensibiliser à la gestion des stocks. En effet, certains produits se vendent mieux que d'autres et sont sans cesse réclamés par la clientèle, d'autres restent de côté et encombrant les rayons. La rotation des stocks est une des composantes de la rentabilité de l'enseigne.

Face aux multiples références, monsieur DUBOIS souhaite opter pour une méthode de gestion plus rigoureuse afin d'éviter les mécontentements de la clientèle.

Il vous confie une étude sur le suivi et l'analyse des stocks du rayon accessoires – sous rayon oreillettes sur les trois derniers mois de l'année 2012.

Monsieur DUBOIS a pour habitude de commander deux fois par mois en quantité fixe.

#### TRAVAIL À FAIRE :

À partir des **documents 6 et 7** :

**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

Complétez l'**annexe 6 (à rendre avec la copie)**

**3.2-** Commentez vos résultats sur votre copie.

**3.3-** Proposez, sur votre copie, quatre solutions d'amélioration destinées en priorité à minimiser les coûts de stockage.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 8 sur 24

**PARTIE 4**  
**« Mesure de la satisfaction de la clientèle »**

Votre agence vient de recevoir les résultats confidentiels de l'enquête de satisfaction de la semaine 43 (du 24 au 29 octobre 2012). Votre responsable vous explique que le taux minimum de satisfaction à atteindre pour votre agence de Châteaubriant est de 60 %.

**TRAVAIL À FAIRE**

À partir du **document 8** :

**4.1-** Analysez l'enquête de satisfaction clients.

Complétez l'**annexe 7 (à rendre avec votre copie)**

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

Complétez l'**annexe 7 (à rendre avec votre copie)**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 9 sur 24

## DOCUMENT 1

### Extrait du catalogue des prix de l'offre iPad mini

#### 1. choisissez votre iPad mini

<p>→ iPad mini <b>16Go</b> noir &amp; ardoise</p> <p><b>Prix tablette : 59,90€</b> avec votre forfait 5Go H+ <b>et un engagement de 24 mois</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ iOS 6 et iCloud</li> <li>■ Nouvelle puce A6X</li> <li>■ Ecran multi touch 7,9"</li> <li>■ DAS : 0,999 W/Kg</li> </ul> <p>→ <a href="#">détail du produit</a></p> <p><b>choisir</b></p> <p><b>Avec engagement 12 mois = Prix de la tablette + 150,00 €</b></p> <p><b>Sans engagement : 459,90 €</b></p>	<p>→ iPad mini <b>32Go</b> noir &amp; ardoise</p> <p><b>Prix tablette : 159,90€</b> avec votre forfait 5Go H+ <b>et un engagement de 24 mois</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ iOS 6 et iCloud</li> <li>■ Nouvelle puce A6X</li> <li>■ Ecran multi touch 7,9"</li> <li>■ DAS : 0,999 W/Kg</li> </ul> <p>→ <a href="#">détail du produit</a></p> <p><b>choisir</b></p> <p><b>Avec engagement 12 mois = Prix de la tablette + 150,00 €</b></p> <p><b>Sans engagement : 559,90 €</b></p>	<p>→ iPad mini <b>64Go</b> noir &amp; ardoise</p> <p><b>Prix tablette : 259,90€</b> avec votre forfait 5Go H+ <b>et un engagement de 24 mois</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ iOS 6 et iCloud</li> <li>■ Nouvelle puce A6X</li> <li>■ Ecran multi touch 7,9"</li> <li>■ DAS : 0,999 W/Kg</li> </ul> <p>→ <a href="#">détail du produit</a></p> <p><b>choisir</b></p> <p><b>Avec engagement 12 mois = Prix de la tablette + 150,00 €</b></p> <p><b>Sans engagement : 659,90 €</b></p>
---	--	--

Source : Document site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) – décembre 2012

## DOCUMENT 2

### Ventes réalisées en septembre 2012

OFFRES	iPad mini 16Go	iPad mini 32 Go	iPad mini 64 Go
Sans engagement	2	1	1
Avec engagement 12 mois	10	8	4
Avec engagement 24 mois	18	15	12
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>17</b>

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 10 sur 24

## DOCUMENT 3

### Forfaits pour iPad mini

**2. choisissez votre durée d'engagement**

forfait Let's go  
**5Go H+**

**prix clients Orange mobile**

engagement 24 mois **59€/mois** **choisir**

engagement 12 mois

sans engagement

**prix clients Orange mobile**

engagement 24 mois **63€/mois** **choisir**

engagement 12 mois

sans engagement

**prix clients Orange mobile**

engagement 24 mois **63€/mois** **choisir**

engagement 12 mois

sans engagement

Source : Document site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) – décembre 2012

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 11 sur 24

## DOCUMENT 4

### Tendances du marché des tablettes

#### [Apple encore premier sur le marché des tablettes mais ...](#)

IDC<sup>2</sup> a publié les parts de marché des constructeurs de tablettes pour le troisième trimestre 2012. Apple est toujours devant mais son avance se réduit face aux autres constructeurs.

#### Comparaison entre 2011 et 2012 du chiffre d'affaires et des parts de marché des constructeurs de tablette pour le 3<sup>ème</sup> trimestre

Constructeurs	Chiffre d'affaires réalisé au 3 <sup>ème</sup> trimestre 2012 (en millions)	Part de marché 3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	Chiffre d'affaires réalisé au 3 <sup>ème</sup> trimestre 2011 (en millions)	Part de marché 3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	Taux de croissance
Apple	14,0	50,4 %	11,1	59,70 %	26,10 %
Samsung	5,1	18,4 %	1,2	6,5 %	325,0 %
Amazon	2,5	9,0 %	NA	NA	NA
Asus	2,4	8,6 %	0,7	3,8 %	242,9 %
Lenovo	0,4	1,4 %	0,2	1,1 %	100,0 %
Others	3,3	12,2 %	5,4	28,9 %	-38,9 %
Ensemble des constructeurs	27,8	100 %	18,6	100 %	49,5 %

(...)

Source : 05 nov 2012 - Tablette tactile.net - Par Vincent BEZIADE

<sup>2</sup> IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information. L'entreprise analyse les évolutions des technologies et des industries afin de permettre à ses clients de prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 12 sur 24

## DOCUMENT 4 (SUITE)

### Le PC de plus en plus relégué au second plan par les tablettes et smartphones

**Chiffres :** En 2012, d'après IDC, c'est 1,194 milliard de terminaux connectés qui seront livrés dans le monde, dont 700 millions de smartphones et 122 millions de tablettes. Et entre 2012 et 2016, la part de ces terminaux va continuer de croître, au détriment du PC traditionnel.

La dynamique de croissance est désormais moins du côté des ordinateurs traditionnels que des appareils mobiles comme les tablettes et les smartphones. Rien de totalement nouveau à cela. Et d'après IDC, cette tendance va encore s'accroître au cours des prochaines années.

Et sur ce marché global des terminaux connectés (desktop PC, PC portables, smartphones et tablettes) ont émergé deux géants que sont Samsung et Apple qui sur le 3e trimestre 2012 ont ainsi livré 66,1 et 45,8 millions d'unités.

### Des terminaux connectés toujours plus mobiles

Un bilan qui n'est pas surprenant puisqu'il tient compte des ventes de téléphones et de tablettes, mais qui illustre néanmoins la montée en puissance des appareils mobiles. Ainsi, entre 2012 et 2016, IDC prévoit une hausse du nombre de smartphones livrés dans le monde de 95,9%.

### Prévision d'évolution des ventes et des parts de marché des terminaux connectés de 2012 à 2016 par catégorie

Catégorie de terminaux	Prévision vente 2016 en millions	Part de marché 2016	Vente 2012 en millions	Part de marché 2012	Taux de croissance 2016/2012
Ordinateur de bureau	151	7,20%	149,2	12,50%	1,20%
Ordinateur portable	268,8	12,80%	205,1	17,20%	31,10%
Smartphone	1 405,3	66,70%	717,5	60,10%	95,90%
Tablette	282,7	13,40%	122,3	10,20%	131,20%
<b>Total</b>	<b>2107,8</b>	<b>100%</b>	<b>1194,1</b>	<b>100%</b>	<b>76,50%</b>

...

Pour des constructeurs en quête de croissance, pénétrer sur le marché des terminaux mobiles s'impose donc plus que jamais. C'est d'ailleurs le virage stratégique que s'efforce d'entreprendre Microsoft avec Surface, Windows 8 et Windows Phone. La route sera longue, IDC prévoyant pour Windows 10,3% de part de marché sur tablette en 2016.

Source : Par La rédaction de ZDNet.fr | Mardi 11 Décembre 2012

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 13 sur 24

## DOCUMENT 5

### Relevé de linéaire des accessoires iPad dans le magasin de Chateaubriand



Meuble mural			
Coques rigides	Kit piéton	Chargeur voiture	Support voiture
Coques rigides	Kit piéton	Chargeur voiture	Support voiture
Protection d'écran	Kit piéton	Chargeur voiture	Support voiture
Protection d'écran	Housse souple	Housse souple	Housse souple
← 0,60 m →	← 0,60 m →	← 0,60 m →	← 0,60 m →



EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 14 sur 24

## DOCUMENT 6

Rayon accessoires sous rayon oreillettes - chiffre d'affaires réalisé pendant les mois d'octobre, novembre, décembre 2012

Désignation	Oreillette Bluetooth Motorola H720	Oreillette Bluetooth Novero Blanc	Oreillette Bluetooth Plantronics M155	Oreillette bluetooth Samsung voice HM 1800
PV TTC	39,90 €	38,99 €	44,79 €	29,99 €
Quantités vendues	210	250	170	160
Chiffre d'affaires	8 379,00 €	9 747,50 €	7 614,30 €	4 798,40 €

## DOCUMENT 7

Rayon accessoires sous rayon oreillettes - état des stocks fin de mois

MOIS	Oreillette Bluetooth Motorola H720	Oreillette Bluetooth Novero Blanc	Oreillette Bluetooth Plantronics M155	Oreillette bluetooth Samsung voice HM 1800
Octobre	75	10	40	25
Novembre	80	20	35	30
Décembre	85	15	30	35

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 15 sur 24



## DOCUMENT 8 - Résultats confidentiels

### Extrait de l'enquête de satisfaction de la clientèle - semaine 43 11 clients interrogés sur 6 questions

Code vendeur	Date réponse	N° de mobile	Nom du client	Type de client	Libellé de l'offre	Q1 Qualité globale du contact	Q2 Appréciation durée d'attente	Q3 Qualité de l'accueil	Q4 Compréhension de la demande	Q5 Réponse apportée	Q6 Clarté des explications	Q7 Suggestion d'amélioration
ART265	24/10/2021	0684456321	Mlle MONTON	Grand public	Forfait style 1h	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	
EFT326	24/10/2012	0687253195	Mme TERRIO	Grand public	Forfait mensuel 2h	Satisfaisant	Peu satisfait	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Ensemble correct mais attention à l'attente en période de pointe
JYD204	25/10/2012	0687368204	Mlle BELLADER	Grand public	Orange Open 1	Très satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	
JYD204	25/10/2012	0685697824	Mr MENORD	Grand public	Forfait Style 1h	Très satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	
OPT597	25/10/2012	0658317458	Mr RICHOUR	Grand public	Edition spéciale Origami	Très satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	
ART265	26/10/2012	0698713560	Mlle PIRONNELLE	Grand public	Orange Open 1	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Personne agréable, souriante et surtout patiente ainsi que votre collègue qui se trouve à l'agence à l'étage, je vous en remercie
EFT326	26/10/2012	0675103265	Mr LAMPION	Grand public	Edition spéciale Origami	Satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	
EFT326	26/10/2012	0697410325	Mlle BONHIMME	Grand public	Forfait Style 1h	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	J'ai eu à faire à Sophie une vendeuse très professionnelle aimable. Cette boutique est de loin la plus agréable que je connaisse. Merci encore
OPT597	27/10/2012	0659632587	Mr LEMAILE	Grand public	Edition spéciale Origami	Très satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	
ZPT125	27/10/2012	0625456369	Mme MICHOU	Grand public	Edition spéciale Origami	Très satisfaisant	Peu satisfait	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Sylvie a été très claire dans ses indications même moi qui ne comprend pas toujours tout de suite ce genre d'explications.
ZPT125	28/10/2012	0654732658	Mlle LANDDROIT	Grand public	Orange Open mini	Satisfaisant	Pas du tout satisfait	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Manque de personnel pour accueillir les personnes qui attendent. Temps d'attente trop long. Le personnel est heureusement agréable et professionnel.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 16 sur 24	

## ANNEXE 1

(à rendre avec la copie)

### Chiffre d'affaires réalisé en septembre 2012 tablettes iPad mini

OFFRES	iPad mini 16Go	iPad mini 32 Go	iPad mini 64 Go
Sans engagement			
Avec engagement 12 mois			
Avec engagement 24 mois			
TOTAL			

Détail des calculs pour iPad mini 16 Go – engagement 12 mois

## ANNEXE 2

(à rendre avec la copie)

### Coût de revient pour un client par offre de forfait pour l'iPad mini 16 Go

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				
12 mois				
24 mois				

Détails des calculs pour engagement de 12 mois :

- Prix TTC forfait/24 mois :
- Coût de revient :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 17 sur 24

### ANNEXE 3

(à rendre avec la copie)

#### Chiffre d'affaires prévisionnel (€) octobre 2012 tablettes iPad mini

OFFRES	iPad mini 16Go		iPad mini 32 Go		iPad mini 64 Go	
	Quantité*	CA TTC	Quantité*	CA TTC	Quantité*	CA TTC
Sans engagement						
Avec engagement 12 mois						
Avec engagement 24 mois						
TOTAL						

Détail des calculs pour l'engagement 12 mois pour le modèle 16 Go noir :

Quantité :

CA TTC :

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

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 18 sur 24

## ANNEXE 4

(à rendre avec votre copie)

### Comparaison entre les objectifs et les réalisations - octobre 2012

iPad mini 16Go Forfait 5 Go H+	Nombre Unité*		Écart Unité	Colonne 3 Chiffre d'affaires TTC €		Colonne 4 Écart Chiffre d'affaires	Détail des calculs colonnes 3 et 4 - engagements 12 mois et 24 mois
	Objectif	Réalisé		Objectif	Réalisé		
<b>Offres</b>							
<b>Sans engagement</b>							
<b>12 mois</b>							Détail des calculs :
<b>24 mois</b>							Détail des calculs :
			<b>Total</b>				

\* Arrondir à l'entier le plus proche

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 19 sur 24	

**ANNEXE 5A (à rendre avec votre copie)****Tableau comparatif des normes de la profession et du rayon de  
Châteaubriant**

<b>Critères</b>	<b>Magasin « type »</b>	<b>Magasin de Châteaubriant</b>	<b>Détails des calculs</b>	<b>Vos commentaires</b>
<b>Linéaire au sol</b>	<b>3,00 m</b>			
<b>Linéaire développé</b>	<b>12,00 m</b>			
<b>Linéaire développé moyen par référence</b>	<b>1,20 m</b>			
<b>Nombre de références produits</b>	<b>10</b>			

<b>EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL</b>		<b>SESSION 2013</b>	
<b>SPÉCIALITÉ : COMMERCE</b>		Coefficient : 4	
<b>ÉPREUVE E2</b>		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 20 sur 24	

**ANNEXE 5B**  
(à rendre avec votre copie)

**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				
Protection d'écran	47				
Housse souple	26				
Kit piéton	84				
Chargeur voiture	48				
Support Voiture	13				
<b>Total</b>					

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

**Détail des calculs pour la référence Coque rigide :**

Marge en % :

Linéaire attribué en MLD :

Linéaire attribué en % :

Indice de sensibilité à la marge :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 21 sur 24

**ANNEXE 5C**  
 (à rendre avec votre copie)

**Nouvelle répartition du linéaire accessoires iPad**

Références	Linéaire attribué en (MLD)	Indice de sensibilité à la marge	Nouveau linéaire attribué en (MLD)*
Coque rigide			
Protection d'écran			
Housse souple			
Kit piéton			
Chargeur voiture			
Support Voiture			
<b>Total</b>			

\*Arrondir à 2 chiffres après la virgule.

Détail des calculs pour la référence Coque rigide :

Nouveau linéaire :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 22 sur 24

## ANNEXE 6

### Étude de la rotation des stocks rayon accessoires – sous rayon oreillettes

	<b>Oreillette Bluetooth Motorola H720</b>	<b>Oreillette Bluetooth Novero Blanc</b>	<b>Oreillette Bluetooth Plantronics M155</b>	<b>Oreillette bluetooth Samsung voice HM 1800</b>
Quantités vendues				
Stock moyen trimestriel				
Coefficient de rotation*				
Durée de stockage moyenne trimestrielle (en jours entiers) **				

\*Arrondir à 3 décimales

\*\* Arrondir à l'entier supérieur

Détail des calculs pour l'oreillette Motorola H720 :
Stock moyen trimestriel :
Coefficient de rotation :
Durée de stockage moyenne trimestrielle :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2	Page 23 sur 24



## ANNEXE 7

(à rendre avec votre copie)

### Analyse enquête de satisfaction

Questions	Réponses
Expliquer la signification de la colonne « Type de client »	
Expliquer la phrase « <i>le taux minimum de satisfaction à atteindre dans votre agence de Châteaubriant est de 60 %.</i> »	
Donner le nom des clients très satisfaits  Donner le nom du client le moins satisfait	
Repérer les points forts de l'équipe de vente	
Présenter le principal mécontentement des clients et apporter au moins 2 solutions	
Sur 11 clients interrogés, donnez le nombre de réponses en % des clients qui sont peu ou pas du tout satisfait	
Indiquer si l'objectif est atteint et justifier votre réponse	

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2013
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Repère de l'épreuve : 1306 CO 2		Page 24 sur 24