



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.



«LA ROSE À...»
1 rue des pavés
02200 POMMIERS

03 23 75 XX XX
larosea02@orange.fr

Monsieur Jean-Philippe ROSA
Associé et gérant

SARL au capital de 10 000 €
RCS : SOISSONS B 500 946 637

Nombre de salariés : 9
L'établissement est ouvert toute l'année
Fermeture en soirée le dimanche, lundi et
mardi

L'exercice comptable coïncide avec
l'année civile
Régime du réel normal de TVA

Cet établissement est situé au bord de l'Aisne à cinq minutes de Soissons, ville touristique et connue pour le célèbre vase de Clovis et son produit marqueur, le haricot. Depuis 2007, Jean-Philippe ROSA propose une cuisine simple, de saison, mais travaille avec un soupçon de fantaisie, comme ses fameux « piquillos farcis au chèvre frais » ou ses « bonbons croustillants de datte à la crème d'amande ».

Ce restaurant est labellisé « Restaurateurs de France », ce qui garantit une cuisine française de qualité en proposant des produits frais, un savoir-faire reconnu et un service irréprochable. Récemment, il a reçu le titre de « Maître-restaurateur » pour une durée de quatre ans, apportant une garantie supplémentaire de qualité pour la clientèle.

Soucieux de conserver ce titre, il s'oblige à renouveler la carte deux fois dans l'année, une fois à la saison hivernale, une fois à la saison estivale, et à calculer le coût matières pour chaque nouveau plat.

Ce label et ce titre lui prévalent d'être sollicité pour devenir maître d'apprentissage et lui imposent certaines règles en terme de fidélisation.

Vous avez été embauché(e), en tant que commis, par Jean-Philippe ROSA qui vous associe à la gestion de son établissement et vous sollicite à propos des dossiers suivants.

| Dossier n° | Thème | Barème |
|----------------------|---------------------------------|------------------|
| ① | L'analyse des ventes | 12 points |
| ② | La gestion du coût matière | 8 points |
| ③ | Le contrat d'apprentissage | 10 points |
| ④ | La fidélisation de la clientèle | 10 points |
| TOTAL GÉNÉRAL | | 40 points |

Vous apporterez une attention particulière au soin et à la rédaction de vos réponses.

| | | |
|---|---|------------------|
| BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION | E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée | |
| Repère : 1406-CSR GA 21 | Session 2014 | Page 2/13 |

Dossier 1 : L'ANALYSE DES VENTES

➤ Situation professionnelle

Jean-Philippe ROSA a élaboré sa carte estivale et l'a proposée depuis le mois de mai 2014. Il voudrait analyser ses ventes et souhaite faire un bilan sur la popularité et la rentabilité des nouvelles entrées du restaurant.

Pour cela, vous disposez de la nouvelle carte **DOCUMENT 1**.

➤ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes de chaque entrée **ANNEXE 1** (arrondir les résultats à deux décimales).
2. Classer les plats en fonction de leur popularité **ANNEXE 2**.
3. Déterminer leur rentabilité **ANNEXE 3** (arrondir les résultats à deux décimales).
4. Classer les plats en fonction de leur rentabilité **ANNEXE 4**.
5. Classer les entrées en quatre groupes et répondre aux questions **ANNEXE 5**.

Dossier 2 : LA GESTION DU COÛT MATIÈRE

➤ Situation professionnelle

Jean-Philippe ROSA n'a pas eu le temps de terminer le calcul des coûts matières pour les plats de la carte estivale. Il vous fournit la fiche technique du « magret de canard rôti à la mangue flambé au Grand Marnier » **ANNEXE 6**.

➤ Votre rôle

1. Compléter la fiche technique **ANNEXE 6** (arrondir les résultats à deux décimales).
2. Commenter et analyser le ratio matière, sachant qu'il doit être situé, selon la profession, entre 25 % et 30 % du chiffre d'affaires HT **ANNEXE 7**.

Dossier 3 : LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

➤ Situation professionnelle

Jean-Philippe ROSA a reçu en entretien Antoine DORONT, âgé de 16 ans, qui souhaiterait préparer son baccalauréat professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » en alternance, plus précisément en apprentissage. Il hésite car il s'interroge encore sur ce type de contrat de travail.

Monsieur ROSA vous demande des conseils et vous transmet un extrait de la loi sur le contrat d'apprentissage **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

Répondre aux questions **ANNEXE 8**.

Dossier 4 : LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

➤ Situation professionnelle

Jean-Philippe ROSA respecte à la lettre le cahier des charges du titre de « maître-restaurateur ». Concernant la « relation client », on lui impose un service efficace avec un temps d'attente raisonnable, une belle présentation des plats avec une quantité suffisante et de qualité. Mais il se demande si les clients repartent satisfaits de chez lui et s'il peut espérer les fidéliser.

Pour répondre à ses interrogations, vous disposez d'un article **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

Répondre aux questions **ANNEXE 9**.

EXTRAIT DE LA CARTE

LES ENTRÉES

| | |
|--|---------|
| <i>Friture de Joëls, sauce tartare blanche</i> | 8,50 € |
| <i>Salade de camembert et jambon de magret de canard</i> | 9,00 € |
| <i>Velouté de poivron rouge, crème au basilic et tapenade</i> | 9,50 € |
| <i>Entremet poireaux et saumon fumé, crème gingembre</i> | 10,00 € |
| <i>Assiette de saumon fumé mariné au miel et à l'huile d'olive</i> | 12,50 € |
| <i>Grosse crevette sauvage rôtie au beurre salé</i> | 15,00 € |

LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail entre un salarié et un employeur qui permet à l'apprenti de suivre une formation en alternance en entreprise et au centre de formation des apprentis (CFA).

L'apprentissage s'adresse aux jeunes travailleurs ayant satisfait à l'obligation scolaire et doit leur fournir une formation générale, théorique et pratique, pour obtenir une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme de l'enseignement professionnel ou technologique, ou un titre d'ingénieur.

Tout employeur, privé ou public, entreprise, association, professions libérales peut conclure un contrat d'apprentissage avec un salarié qui doit avoir entre 16 et 25 ans.

Le contrat d'apprentissage varie entre 1 et 3 ans selon le diplôme ou le titre préparé.

L'apprenti est soumis au même temps de travail que les autres salariés de l'entreprise. Il ne peut pas être employé à temps partiel.

Les apprentis mineurs ne peuvent travailler plus de 8 heures par jour, plus de 35 heures par semaine, ou la nuit, sauf dérogations.

La formation de l'apprenti doit avoir une durée minimale de 400 heures.

Le salaire de l'apprenti dépend de son âge et évolue chaque année avec l'ancienneté de son contrat.

Il existe un salaire minimum légal pour chaque tranche d'âge qui correspond à un pourcentage du SMIC en vigueur au 1^{er} janvier.

| | - 18 ans | De 18 à - 21 ans | 21 ans et + |
|-------------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| 1 ^{ère} année de formation | 25 % du SMIC | 41 % du SMIC | 53 % du SMIC |
| 2 ^{ème} année de formation | 37 % du SMIC | 49 % du SMIC | 61 % du SMIC |
| 3 ^{ème} année de formation | 53 % du SMIC | 65 % du SMIC | 78 % du SMIC |

Le contrat d'apprentissage est établi par écrit au moyen du formulaire cerfa n°10103*05.

Une fois signé, le contrat, accompagné du visa du directeur du CFA attestant l'inscription de l'apprenti, doit être envoyé par l'employeur pour le faire enregistrer

Source : www.emploi.gouv.fr consulté le 20/08/2013 à 16h31

LA SATISFACTION CLIENT EST INDISSOCIABLE DE LA FIDÉLISATION

Il devient de plus en plus difficile de trouver de nouveaux clients. Alors, pourquoi se focaliser sur une stratégie de conquête en prospectant à tout va si son portefeuille clients existants est laissé à l'abandon ?

Fidéliser doit être une action prioritaire pour tout dirigeant. Pour réussir cette mission, il convient déjà de satisfaire ceux qui vous font grâce de leurs commandes.

La satisfaction client est l'analyse des avis positifs et négatifs des clients sur les produits ou les services commercialisés par une entreprise.

La satisfaction client est propre à chaque entreprise et son étude dépend de l'activité. Le baromètre de satisfaction client inclut :

- l'enquête satisfaction client qui regroupe :
 - les questions ouvertes (réponse libre),
 - les questions fermées avec une évaluation à donner telle que : très insatisfait, insatisfait, satisfait, très satisfait,
- l'analyse des courriers de réclamations et de plaintes des clients,
- le contact direct : le personnel doit discuter régulièrement avec la clientèle pendant le repas et après le repas. Le chef de cuisine peut venir discuter avec les clients à l'issue du repas,
- la consultation de sites Internet recueillant les avis et commentaires des clients sur les restaurants.

Pour garantir la fidélisation d'un client, il faut que ce dernier se sente compris et reconnu. Pour gagner la confiance de ses clients et se sentir plus proche d'eux, une entreprise peut mettre en place un programme de fidélisation.

Un programme de fidélisation basé sur la compensation a pour objectif de permettre au client d'accumuler des points à chaque achat (via la carte de fidélité), de bénéficier de bons de réduction, des offres promotionnelles, des cadeaux, la gratuité de certains services, des invitations.

Cela permet à l'entreprise de remercier la fidélité ; de communiquer régulièrement avec les clients ; d'accroître la fidélisation en envoyant une newsletter, des invitations ; d'augmenter les ventes et donc le chiffre d'affaires.

Source : <http://www.manager-go.com/marketing/satisfaction-client.htm> consulté 20/08/2013 à 15h36

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES VENTES DES ENTRÉES POUR MAI 2014

| Entrées | Nombre de plats vendus | Pourcentage des ventes |
|---|-------------------------------------|------------------------|
| Friture de Joëls, sauce tartare blanche | 100 | |
| Salade de camembert et jambon de magret de canard | 80 | |
| Velouté de poivron rouge, crème au basilic et tapenade | 35 | |
| Entremet poireaux et saumon fumé, crème gingembre | 65 | |
| Assiette de saumon fumé mariné au miel et à l'huile d'olive | 60 | |
| Grosse crevette sauvage rôtie au beurre salé | 90 | |
| TOTAL | | |
| Calcul = | Pourcentage moyen des ventes | |

ANNEXE 2

| Popularité basse | Popularité haute |
|------------------|------------------|
| | |

ANNEXE 3

ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DES ENTRÉES

| Entrées | PV TTC € TVA 10 % | PV HT en € | Coût matières en € | Marge brute unitaire en € | Nombre d'entrées vendues | Marge brute totale en € |
|---|----------------------|---------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Friture de Joëls, sauce tartare blanche | | | 2,01 | | | |
| Salade de camembert et jambon de magret de canard | | | 2,13 | | | |
| Velouté de poivron rouge, crème au basilic et tapenade | | | 2,15 | | | |
| Entremet poireaux et saumon fumé, crème gingembre | | | 2,54 | | | |
| Assiette de saumon fumé mariné au miel et à l'huile d'olive | | | 2,88 | | | |
| Grosse crevette sauvage rôtie au beurre salé | | | 2,76 | | | |
| TOTAUX | | | | | | |
| Calcul = | | | | | Marge brute moyenne | |

ANNEXE 4

| Rentabilité basse | Rentabilité haute |
|-------------------|-------------------|
| | |

ANNEXE 5

LE CLASSEMENT DES PLATS

| | |
|--|---|
| Groupe étoile Popularité haute – rentabilité haute | Groupe vache à lait Popularité haute – rentabilité basse |
| Groupe dilemme Popularité basse – rentabilité haute | Groupe poids mort Popularité basse – rentabilité basse |

1. Citer les entrées à supprimer de la carte.

.....

.....

.....

2. Citer les plats à conserver.

.....

.....

.....

3. Proposer trois actions pour améliorer la popularité d'un plat.

-
-
-

ANNEXE 6

| FICHE TECHNIQUE | | | | |
|--|----------------------------------|----------|-----------------------|--------------------|
| MAGRET DE CANARD RÔTI À LA MANGUE FLAMBÉ AU GRAND MARNIER | | | | |
| Quantité : 4 couverts | | | | |
| Ingrédients | Unité | Quantité | Prix unitaire HT en € | Prix total HT en € |
| Magret de canard | Kg | 0,760 | 11,00 | |
| Mangue | Kg | 0,800 | 7,31 | |
| Miel | Kg | 0,010 | 17,80 | |
| Vinaigre balsamique | Litre | 0,03 | 16 | |
| Grand Marnier | Litre |* | 42,84 | |
| | Coût matières | | | |
| | Assaisonnement (sel, poivre) 2 % | | | |
| | Coût matières total | | | |
| | Coût matières d'une portion | | | |
| | Coefficient multiplicateur | | | |
| | Prix de vente HT | | | |
| | Prix de vente TTC (TVA 10 %) | | | 18,00 |
| | Ratio coût matière | | | |

* La quantité nécessaire de Grand Marnier est de 40 ml.

ANNEXE 7

1. Commenter le ratio matières de ce plat.

.....

2. Citer deux actions à effectuer par le cuisinier (ou par le directeur) pour maîtriser au mieux le coût matières d'un plat.

-
-

ANNEXE 8

1. Citer les parties signataires d'un contrat d'apprentissage.
.....
.....
2. Préciser la forme du contrat d'apprentissage. Donner l'intérêt de cette forme pour les différentes parties.
.....
.....
.....
3. Expliquer si le contrat d'apprentissage est un contrat de travail en justifiant votre réponse.
.....
.....
.....
4. Nommer le responsable de la formation de l'apprenti dans l'entreprise.
.....
.....
5. Énoncer deux obligations que doit respecter l'apprenti dans l'entreprise.
.....
.....
.....
6. Rappeler l'utilité de la période d'essai de deux mois prévue dans le contrat d'apprentissage pour l'employeur et pour l'apprenti.
.....
.....
.....
7. Calculer le salaire horaire auquel sera rémunéré Antoine DORONT lors de son embauche, sachant que le SMIC horaire est de 9,53 euros (arrondir vos calculs à deux décimales).
.....
.....
8. Proposer un autre type de contrat en alternance.
.....
.....

ANNEXE 9

1. Citer les différents moyens permettant de recueillir l'opinion des clients.

-
-
-
-

2. Donner le moyen le plus adapté pour mesurer la satisfaction du client au sein du restaurant de monsieur ROSA. Justifier votre choix.

-
-
-
-

3. Citer un outil traditionnel de fidélisation que Jean-Philippe ROSA peut mettre en place dans son restaurant.

-
-

4. Présenter un outil innovant pour fidéliser sa clientèle.

-
-

5. Préciser un avantage pour un client du restaurant de posséder une carte de fidélité.

-
-

6. Indiquer un avantage de fidéliser la clientèle pour monsieur Jean Philippe ROSA.

-
-