



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

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
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
COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2018

ÉPREUVE E2 : ÉPREUVE DE GESTION ET DE
DOSSIER PROFESSIONNEL

SOUS-ÉPREUVE E21 :
MERCATIQUE et GESTION APPLIQUÉE

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

*Le sujet se compose de 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

Les annexes 1 à 9 (pages 10/16 à 16/16 incluses)
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 1/16

Le Relais des trois Chemins



35, avenue Alfred Nobel
64000 PAU

☎ : 05 59 01 XX XX

☎ : 05 59 02 XX XX

✉ relaisdes3chemins@gmail.com

SARL au capital de 22 500 €
RCS : PAU B 243 100 967
APE : 5610A - Restauration
traditionnelle

Nombre de salariés : 9 salariés (5 en cuisine et 4 en salle) dont 1 apprenti en cuisine et 1 stagiaire en cuisine
Le restaurant est fermé le lundi
Capacité par service : 125 couverts
Deux services par jour
Ticket moyen : 31 €

Situé à quelques pas du centre-ville historique de Pau, « **Le Relais des trois Chemins** » est connu comme une étape gourmande et culturelle par sa situation idéale et sa gastronomie béarnaise.

Le restaurant propose une cuisine traditionnelle appréciée de ses clients. Cependant, depuis quelques mois, l'établissement semble connaître une baisse de fréquentation. Le propriétaire du restaurant, Michel VASSEUR s'inquiète. Il souhaite donc faire une étude approfondie de sa carte pour voir si elle correspond toujours aux attentes des clients. Il veut également connaître l'évolution de ses ventes des trois derniers mois et envisage de mettre en place des solutions pour augmenter son chiffre d'affaires.

Vous travaillez en tant que chef de rang au sein du restaurant. Michel VASSEUR vous associe à la réflexion sur ces différents dossiers de gestion.

Dossier n°	Thème	Barème
①	L'analyse de la carte	13 points
②	Le suivi des ventes	12 points
③	La fidélisation de la clientèle	8 points
④	La formation professionnelle	7 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 Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 2/16

Dossier 1 : L'ANALYSE DE LA CARTE

➤ Situation professionnelle

Michel VASSEUR, en déplacement pour plusieurs jours, souhaite analyser la carte des plats actuellement proposée à la clientèle. Il vous demande d'étudier la popularité et la rentabilité de chaque plat de la carte **DOCUMENT 1**. Pour vous aider dans votre mission, Michel VASSEUR vous communique une note explicative **DOCUMENT 2** ainsi qu'un extrait du journal « L'hôtellerie-restauration » **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

1. Étudier, selon la méthode préconisée dans le **DOCUMENT 2**, la popularité des plats inscrits à la carte **ANNEXE 1**.
2. Déterminer la rentabilité de chacun des plats inscrits à la carte **ANNEXE 2**.
3. Classer les plats en fonction de leur popularité et de leur rentabilité **ANNEXE 3**.
4. Proposer, par courriel, à Michel VASSEUR les modifications à apporter à la carte **ANNEXE 4**.

Dossier 2 : LE SUIVI DES VENTES

➤ Situation professionnelle

Michel VASSEUR vous explique que suivre les ventes du restaurant est fondamental : cela permet de connaître les évolutions positives et négatives et de pouvoir ainsi réagir en cas de besoin.

À cet effet, il vous demande d'analyser les ventes des trois derniers mois et de les comparer aux prévisions. Il vous remet, pour cela, les indicateurs d'activités de mars et avril 2018 **DOCUMENT 4**, l'extrait du budget prévisionnel des ventes 2018 **DOCUMENT 5** et le calendrier de mai 2018 **DOCUMENT 6**.

➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau des indicateurs d'activités du mois de mai **ANNEXE 5**.
2. Déterminer les écarts entre les prévisions et les réalisations **ANNEXE 6**.
3. Analyser les écarts obtenus et proposer des solutions **ANNEXE 7**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 3/16

Dossier 3 : LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

➤ Situation professionnelle

Michel VASSEUR constate une fréquentation inférieure à ses prévisions. Suite à ce constat, il s'intéresse aux techniques de fidélisation de la clientèle et vous remet un article sur ce sujet **DOCUMENT 7**.

➤ Votre rôle

Répondre aux différentes questions **ANNEXE 8**.

Dossier 4 : LA FORMATION PROFESSIONNELLE

➤ Situation professionnelle

Michel VASSEUR souhaite former le personnel de salle aux techniques de vente pour mettre en place les outils de fidélisation de sa clientèle.

Il vous remet un article sur le plan de formation **DOCUMENT 8**.

➤ Votre rôle

Répondre aux différentes questions **ANNEXE 9**.

DOCUMENT 1

Carte des plats

Filet de canette rôti, jus provençal, petits légumes de saison.....	22 €
Tournedos de bœuf de chez Lahouratate, sauce morilles	27 €
Magret de canard flambé aux pommes	21 €
Cœur de ris de veau poêlé aux pétales d'artichaut sautés à cru	28 €
Dos de merlu de ligne, écailles de chorizo et courgettes	24 €
Panaché de poissons simplement grillés, écrasé de pomme de terre.....	22 €
Filet de bar, risotto de coquillages au parmesan	25 €

DOCUMENT 2

NOTE EXPLICATIVE

Calcul du critère de popularité :

On dit d'un plat qu'il est populaire lorsque son pourcentage de ventes est supérieur à 70 % du pourcentage moyen des ventes de chaque plat.

Exemple pour 8 plats à la carte :

Pourcentage moyen des ventes : $100 \% / 8 = 12,5 \%$

Borne de popularité : $12,5 \% \times 70 \% = 8,8 \%$

Le pourcentage des quantités vendues supérieures à 8,8 % indique une popularité haute ; en dessous, la popularité du plat est jugée basse.

Calcul du critère de rentabilité :

On dit d'un plat qu'il est rentable lorsque sa marge brute unitaire est supérieure à la marge brute unitaire moyenne de l'ensemble des plats obtenue par le calcul suivant :

$$\text{Marge brute totale} / \text{nombre de plats}$$

D'après : <http://www.lhotellerie-restauration.fr/> consulté le 20/11/2017

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 5/16

DOCUMENT 3

[...]

Les plats sont classés dans le quadrant qui correspond à leur performance. Chaque quadrant a reçu une appellation qui caractérise le plat. À chaque groupe de plat correspond un ensemble d'actions possibles en vue d'améliorer la performance des plats concernés.

	Rentabilité haute (contribution forte à la marge)	Rentabilité basse (contribution faible à la marge)
Popularité haute	Étoile	Vache à lait (ou Cheval de labour)
Popularité basse	Dilemme (ou Énigme)	Poids mort

[...]

D'après <http://www.lhotellerie-restauration.fr/> consulté le 20/11/2017

DOCUMENT 4

Indicateurs d'activité mars et avril 2018

Le restaurant dispose d'une salle de 80 places et d'une terrasse de 45 places. Il fonctionne avec deux services par jour.

Les données relevées sur la feuille de caisse indiquent que :

- 4 677 clients ont été servis en mars pour un montant total de 144 117 euros.
- 4 953 clients ont été servis en avril pour un montant total de 154 311 euros.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 6/16

DOCUMENT 5


Extrait du budget prévisionnel des ventes 2018

Mois	Taux fréquentation	Nombre de couverts	Ticket moyen en €	Chiffre d'affaires en €
Mars	75 %	4 875	31	151 125,00
Avril	80 %	5 200	31	161 200,00
Mai	90 %	5 850	31	181 350,00

DOCUMENT 6

Calendrier Mai 2018

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

 = jour de fermeture hebdomadaire du restaurant

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 7/16

DOCUMENT 7

CARTE DE FIDÉLITÉ AU RESTAURANT : QUEL(S) INTÉRÊT(S) ?

Après les hôtels, les restaurants cherchent également à mettre au point des dispositifs pour attirer des clients et les inciter à revenir.

Les brasseries et autres groupes de restauration se sont déjà positionnés sur le créneau de la fidélisation à l'image

d'Hippopotamus. Cette enseigne a choisi de mettre en place une carte de fidélité pour mieux segmenter sa clientèle et lui proposer une offre adaptée. Les grands noms de la gastronomie ont également adhéré à ce dispositif : les clients des établissements Bernard Loiseau sont récompensés par des points « BL » à chaque visite, qui leur donnent accès à des remises, des soins au spa, des dîners, des boissons, voire des séjours pour les plus grands clients.

Les atouts d'une carte de fidélité :

- vous récoltez des informations personnelles sur vos clients : e-mail, numéro de téléphone, date d'anniversaire, préférences alimentaires.... Ces informations vous permettront, avec leur accord, de leur communiquer des offres personnalisées par e-mail ou par SMS ;
- vous fidélisez les clients sensibles aux avantages, qui reviendront plus fréquemment ou accompagnés, et améliorez ainsi la fréquentation de votre établissement ;
- vous offrez une reconnaissance à vos clients. C'est un moyen pour vous de personnaliser votre relation clients ;
- la carte peut vous permettre de créer un club de clients engagés, que vous pourrez identifier sur les médias sociaux ;
- en proposant votre propre système de fidélisation, vous incitez vos clients à réserver en direct plutôt qu'à passer par des sites intermédiaires.

L'important est d'engager votre personnel de salle dans cette démarche. Sans cette équipe, le système ne peut pas fonctionner. La carte de fidélité et ses avantages doivent être soigneusement expliqués au client. Il faudra alors motiver votre personnel de salle pour qu'il intègre la procédure et sache donner aux clients l'envie d'adhérer. De plus, cette équipe sera chargée d'identifier les clients porteurs de carte à leur arrivée ou au moment de l'addition. Pensez donc à lui communiquer l'intérêt d'une telle démarche.

Enfin, si votre établissement est équipé d'un logiciel adapté, vous pouvez dématérialiser cette carte et enregistrer les informations concernant vos clients, ce qu'ils consomment et le nombre de visites.



Le 1^{er}ème repas est gratuit*



* offre valable avec les formules du midi

À Marseille, le Huitième Sud valorise ses formules en semaine en récompensant les fidèles

D'après : <http://www.lhotellerie-restauration.fr> consulté le 20.11.2017 à 13h30.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 8/16

DOCUMENT 8

Plan de formation

Le plan de formation de l'entreprise regroupe l'ensemble des formations prévues par l'employeur, pour lui permettre d'assurer l'adaptation de ses salariés à leurs postes de travail et au maintien de leurs capacités à occuper leur emploi au regard des évolutions possibles.

Le plan de formation distingue deux types d'actions de formation :

- les actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi,
- les actions de développement des compétences.

L'employeur est libre de choisir les salariés qu'il souhaite envoyer en formation. N'importe quel salarié est susceptible de suivre une formation dans ce cadre. [...]

Développement des compétences :

Objectifs :

Cette formation a pour but l'acquisition par le salarié de compétences lui permettant d'obtenir une évolution professionnelle, au sein ou en dehors de l'entreprise.

Modalités : L'accord écrit du salarié est obligatoire pour la mise en place de la formation par l'employeur. La formation se déroule pendant ou hors temps de travail. Quand elle se déroule hors temps de travail, la formation doit être effectuée dans la limite de 80 heures par an et par salarié (ou de 5 % du forfait lorsque la durée de travail est fixée par une convention de forfait). [...]

À l'issue de la formation : À l'issue de sa formation, le salarié reçoit une attestation mentionnant les objectifs de la formation, la nature et la durée, et les résultats de l'évaluation des acquis.

Cette attestation est délivrée par l'entreprise lorsque la formation est réalisée en interne ou par l'organisme de formation lorsqu'elle s'est déroulée en externe. [...]

Au contraire, pour une formation de développement des compétences, l'employeur doit reconnaître les compétences nouvellement acquises par le salarié et lui proposer par exemple, un changement de qualification et une augmentation de rémunération. [...]

Le plan de formation peut également prévoir la possibilité de faire bénéficier à ses salariés d'un bilan de compétences ou de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

D'après : <http://sefca.u-bourgogne.fr/conseils-aux-professionnels/plan-de-formation.html>
consulté le 20 novembre 2017 à 14h58

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 9/16

Arrondir les calculs à deux décimales

ÉTUDE DE LA POPULARITÉ			
Plats	Quantité	% des ventes en quantité	Popularité (basse/haute)
Filet de canette rôti, jus provençal, petits légumes de saison	342
Tournedos de bœuf de chez Lahouratate, sauce morilles	195
Magret de canard flambé aux pommes	438
Cœur de ris de veau poêlé aux pétales d'artichaut sautés à cru	299
Dos de merlu de ligne, écailles de chorizo et courgettes	338
Panaché de poissons simplement grillés, écrasé de pomme de terre	216
Filet de bar, risotto de coquillages au parmesan	344
TOTAL	

Calculer le pourcentage moyen des ventes pour la carte des plats :

.....

Calculer la borne de popularité :

.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 10/16

À rendre avec la copie

Annexe 4

Message Insertion Options Format du texte Compléments

Coller Presse-papiers

Calibri (C) 11

Texte simple

Carnet d'adresses Vérifier les noms

Noms

Joindre un fichier Joindre l'élément

Inclure

Carte de visite Calendrier Signature

Assurer un suivi

Options

Orthographe Vérification

Envoyer

De... Votre restaurant

À... m.vasseur-relaisdes3chemins@gmail.com

Cc...

Objet: Étude de popularité et rentabilité de la carte des plats

Restaurant « Le Relais des trois Chemins »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 12/16

À rendre avec la copie

Annexe 5

Indicateurs d'activité du mois de mai 2018

Indicateurs	Calculs	Valeurs ou %
Capacité totale mensuelle
Nombre de couverts servis		5 549
Chiffre d'affaires H.T.		169 244
Taux de fréquentation
Ticket moyen

Annexe 6

Tableau de calcul des écarts (tableau de reporting)

Mois	Nombre de couverts réels	Nombre de couverts prévus	Écart nombre de couverts	Ticket moyen réel	Ticket moyen prévu	Écart ticket moyen	Chiffre d'affaires réel	Chiffre d'affaires prévu	Écart sur chiffre d'affaires
Mars
Avril
Mai
Total

À rendre avec la copie

Annexe 7

Analyse des écarts

- nombre de couverts :

.....
.....
.....
.....

- ticket moyen :

.....
.....
.....
.....

Solutions à proposer

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 14/16

Annexe 8

1. Citer l'outil décrit dans l'article que Michel VASSEUR peut mettre en place pour fidéliser sa clientèle.

.....
.....

2. Préciser deux avantages pour le restaurant de mettre en place cet outil.

-
-

3. Indiquer un avantage, pour la clientèle, de la fidélisation.

.....
.....

4. Préciser quelles données personnelles peuvent être recueillies par un restaurateur qui met en place des outils de fidélisation.

.....
.....
.....

5. Définir le terme « segmenter » souligné dans l'article.

.....
.....
.....
.....

6. Expliquer en quoi il est important d'impliquer le personnel de salle dans cette démarche de fidélisation.

.....
.....
.....
.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 15/16

Annexe 9

1. Définir le plan de formation.

.....
.....

2. Citer la personne à l'origine du plan de formation.

.....

3. Relever les deux types d'actions de formation prévus dans ce plan.

-
-

4. Expliquer le but de la formation dans le cadre du développement des compétences.

.....
.....
.....

5. Indiquer si le suivi de cette formation dans le cadre du développement des compétences est obligatoire pour le salarié.

.....
.....

6. Expliquer le principe de la validation des acquis et de l'expérience (VAE).

.....
.....
.....
.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel	
		Sous-épreuve E21 Mercatique et Gestion appliquée	
		Coef : 2	Durée : 2 heures
Repère : 1806-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2018	Page 16/16