

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**COMMERCIALISATION et SERVICES en**  
**RESTAURATION**

**SESSION 2016**

**ÉPREUVE E2 : ÉPREUVE DE GESTION ET DE**  
**DOSSIER PROFESSIONNEL**

**SOUS-ÉPREUVE E21 :**  
**MERCATIQUE ET GESTION APPLIQUÉE**

*Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 99.*

*Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 7 (pages 9/14 à 14/14 incluses)**  
**sont à rendre avec la copie.**

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL</b> <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en</b> <b>RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b> Coef : <b>2</b> Durée : <b>2 heures</b>	
Repère : AP1606-CSRGA21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2016</b>	Page <b>1/14</b>



## Le Sainte Luce

25 promenade de Bellevue

44980 Sainte Luce sur Loire

☎ : 02 40 47 XX XX

📠 : 02 40 47 XX XX

[www.restaurant-lesainteluce.com](http://www.restaurant-lesainteluce.com)

SARL au capital de 10 000 €

2 associés : Messieurs Dupontel et Nicolas

RCS Nantes B 563 986 458

APE : 5610A

Date de création : 1<sup>er</sup> septembre 2005

Capacité d'accueil : 60 couverts

Ticket moyen : 28 €

Effectif : 5 salariés

Fermeture annuelle : février

Nombre de jours d'ouverture : 290 jours

Exercice comptable : 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre

Vous venez d'être embauché(e) en tant que commis de salle au restaurant « Le Sainte Luce » situé à 5 minutes de Nantes dans la région Pays de la Loire.

Le « Sainte Luce » propose une cuisine traditionnelle composée de plats issus des produits du terroir.

Afin de toucher une plus large clientèle, messieurs Dupontel et Nicolas envisagent de moderniser le restaurant en investissant dans du nouveau mobilier.

En accord avec le chef cuisinier, les deux associés souhaitent renouveler leur carte afin qu'elle soit mieux adaptée au futur cadre plus contemporain.

Cette augmentation d'activité nécessite l'embauche d'un nouveau salarié.

Toujours dans l'optique de créer une nouvelle image de leur établissement, messieurs Dupontel et Nicolas souhaitent mettre en place des techniques de fidélisation de leur clientèle.

Dossier n°	Thème	Barème
①	L'investissement et le financement	10 points
②	L'analyse de la carte	14 points
③	Le contrat de travail	6 points
④	La fidélisation de la clientèle	10 points
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>		<b>40 points</b>

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21</b> Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP1606-CSRGA21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2016</b>	Page <b>2/14</b>

## Dossier 1 : L'INVESTISSEMENT ET LE FINANCEMENT

### ➤ Situation professionnelle

Messieurs Dupontel et Nicolas décident de moderniser leur restaurant et d'investir dans un mobilier plus contemporain. Pour financer cet investissement, ils envisagent d'emprunter auprès de leur banque. Vous disposez du plan d'amortissement du nouveau mobilier **DOCUMENT 1** et de la proposition d'emprunt **DOCUMENT 2**.

### ➤ Votre rôle

1. Analyser le plan d'amortissement **ANNEXE 1**.
2. Étudier la proposition d'emprunt **ANNEXE 2**.

## Dossier 2 : L'ANALYSE DE LA CARTE

### ➤ Situation professionnelle

Afin de correspondre au mieux à la nouvelle image de l'établissement, Messieurs Dupontel et Nicolas envisagent de proposer des plats plus originaux.

Vous disposez de l'extrait de la carte **DOCUMENT 3** et du classement des plats **DOCUMENT 4**.

### ➤ Votre rôle

1. Analyser la popularité des plats **ANNEXE 3**.
2. Déterminer la rentabilité des plats **ANNEXE 4**.
3. Classer les plats par groupe et indiquer les actions à mener **ANNEXE 5**.

## Dossier 3 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

### ➤ Situation professionnelle

La modernisation de la salle du restaurant et le renouvellement de la carte devraient entraîner une augmentation de l'activité. Pour y faire face, messieurs Dupontel et Nicolas souhaitent embaucher un cuisinier. Les deux associés ont lu un article sur le contrat d'extra qu'ils vous remettent **DOCUMENT 5**.

### ➤ Votre rôle

Répondre aux questions des deux associés **ANNEXE 6**.

## Dossier 4 : LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

### ➤ Situation professionnelle

Messieurs Dupontel et Nicolas sont soucieux de la satisfaction de leur clientèle. Leur logiciel de restauration comporte un module « Gestion de la relation client - fidélité ». Ils se renseignent auprès de leur fournisseur pour connaître les possibilités offertes par ce module **DOCUMENT 6**.

### ➤ Votre rôle

Répondre aux questions des deux associés **ANNEXE 7**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21</b> Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP1606-CSRGA21-1	<b>SUJET</b>	Session : 2016	Page 4/14

**DOCUMENT 1****PLAN D'AMORTISSEMENT**

Nature du bien : mobilier

Valeur d'acquisition HT: 9 179,15 €

Date d'acquisition : 30 mars 2016

Date de mise en service : 1 avril 2016

Durée d'utilisation : 5 ans

Taux d'amortissement : 20 %

Mode d'amortissement : linéaire

Valeur résiduelle : 0 €

Année	Base amortissable	Annuité d'amortissement	Amortissements cumulés	Valeur nette comptable
2016	9 179,15	1 376,87	1 376,87	7 802,28
2017	9 179,15	1 835,83	3 212,70	5 966,45
2018	9 179,15	1 835,83	5 048,53	4 130,62
2019	9 179,15	1 835,83	6 884,36	2 294,79
2020	9 179,15	1 835,83	8 720,19	458,96
2021	9 179,15	458,96	9 179,15	0,00

**DOCUMENT 2****PROPOSITION D'EMPRUNT**

Banque de l'Ouest

Montant emprunté : 6 000 €

Durée : 36 mois

Périodicité : mensuelle

Taux de base annuel : 5 %

Échéance	Mensualité en €	Intérêts en €	Amortissement du capital en €	Capital restant dû en €
1	179,83	25,00	154,83	5 845,17
2	179,83	24,35	155,48	5 689,69
3	179,83	23,71	156,12	5 533,57
4	179,83	23,06	156,77	5 376,80
...	...	...	...	...
33	179,83	2,97	176,86	534,85
34	179,83	2,23	177,60	357,25
35	179,83	1,49	178,34	178,91
36	179,83	0,92	178,91	0,00
Total	6 473,88	473,88	6 000,00	

**DOCUMENT 3**

**EXTRAIT DE LA CARTE**

Nos poissons



*Le Sainte Luce*

Dos de cabillaud rôti, tagliatelles et tomates confites	15 €
Roulé de dorade aux champignons, samossa de légumes	17 €
Filet de bar poché, royal de champignons, gnocchis de pomme de terre	18 €
Sébaste sauvage et ses petits légumes	19 €
Dos de saumon, chips de jambon, mitonné d'artichauts, grenailles aux olives	23 €
Lotte rôtie, asperges et sabayon passion	25 €

**DOCUMENT 4**

**CLASSEMENT DES PLATS**

POPULARITÉ	RENTABILITÉ	GROUPE
Haute	Haute	Étoile
Haute	Basse	Vache à lait
Basse	Haute	Dilemme
Basse	Basse	Poids mort

### Mode d'emploi du contrat d'extra

**Si la convention collective des CHR permet le recours aux contrats d'extra, ils ne peuvent pas être utilisés pour tous les postes et en toutes circonstances. L'employeur doit aussi justifier par des éléments concrets le caractère temporaire de l'emploi.**

Pour recruter un salarié, la norme en droit du travail est de recourir au contrat à durée indéterminée (CDI), qui doit être utilisé chaque fois que l'emploi proposé est stable. Quant au contrat à durée déterminée (CDD), c'est un contrat d'exception qui ne peut être utilisé que "*pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire*".

Un extra est engagé pour la durée nécessaire à la réalisation de la mission. Il peut être occupé dans un établissement quelques heures, une journée entière ou plusieurs journées consécutives dans le respect des règles applicables en matière de durée du temps de travail.

Cet article précise qu'un extra qui se verrait confier par le même établissement des missions pendant plus de 60 jours dans un trimestre civil peut demander la requalification de son contrat en CDI.

Le contrat d'extra, comme tout CDD, doit être établi par écrit et comporter la définition précise de son motif.

Dans un arrêt du 7 mars 2012, la Cour de cassation réaffirme que le recours au CDD d'usage ne dispense pas l'employeur de faire apparaître précisément le motif de recours et que ce type de contrat obéit à la réglementation des CDD. La sanction est la requalification du CDD d'usage en CDI. [...]

*D'après : [www.lhotellerierestauration.fr](http://www.lhotellerierestauration.fr) consulté le 17 novembre 2015 à 15 h 00*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP1606-CSRGA21-1	SUJET	Session : 2016	Page 7/14

## Mieux connaître et fidéliser nos clients

**Votre problématique** : vous vous posez un certain nombre de questions sur la mise en place d'un système de fidélité client au sein de votre restaurant.

**Nos réponses** : Notre module CRM (\*) & Fidélité est un réel moteur de gestion de la relation client.

La fidélité est un axe de développement stratégique. La connaissance client est au cœur du ciblage marketing.

Les principales fonctionnalités du module permettent de mieux connaître la clientèle au travers de son comportement d'achat, de segmenter les cibles pour adressage de campagnes marketing et de conquérir de nouveaux clients.

Tout programme de fidélisation (cumul de points, de CA, de quantités, de passages...) peut être intégré dans le module.

La mobilité est au centre des attentions : les messages sont adaptés aux supports actuels : sms, SmartPhone, mail, web, réseaux sociaux...

Les opérations promotionnelles nominatives sont suivies d'un reporting (\*\*) sur le comportement et d'une analyse du retour sur investissement des offres proposées.

Les modules Offres Promotionnelles et Fidélité peuvent être couplés dans le cadre d'une politique marketing et commerciale aboutie.

(\*) CRM = Customer Relationship Management = gestion de la relation client

(\*\*) reporting = rapport

**D'après** : <http://www.cegid.fr/chr/mieux-connaître-et-fidéliser-nos-clients/r1-3092.aspx>

consulté le 17/11/2015 à 15h50

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP1606-CSRGA21-1	SUJET	Session : 2016	Page 8/14



**ANNEXE 1**

1. Donner le montant du coût d'achat HT de l'immobilisation.

2. Déterminer la raison pour laquelle la première annuité est différente de la deuxième.

3. Préciser la date qui est prise en compte pour le calcul de la première annuité.

4. Indiquer ce que représente la valeur nette comptable.

5. Définir le terme valeur résiduelle.

**ANNEXE 2**

1. Préciser le montant du prélèvement effectué chaque mois par la banque.

2. Indiquer le capital restant dû après avoir versé la trente-troisième mensualité.

3. Préciser le montant total versé par les restaurateurs à la banque au bout des 3 ans.

4. Indiquer le coût total de l'emprunt pour les restaurateurs.

5. Citer un autre moyen de financement possible.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée</b>	
Repère : AP1606-CSRGA21-1	<b>SUJET</b>	Session : 2016	Page 9/14

## ANNEXE 3

Arrondir les calculs à deux décimales

Tableau de popularité des plats

Plats	Nombre de ventes	% des ventes	Popularité
Dos de cabillaud rôti, tagliatelles et tomates confites	3 430	.....	.....
Roulé de Dorade aux champignons, samossa de légumes	1 945	.....	.....
Filet de bar poché, royal de champignons, gnocchis de pomme de terre	3 350	.....	.....
Sébaste sauvage et ses petits légumes	3 110	.....	.....
Dos de saumon, chips de jambon, mitonné d'artichauts, grenailles aux olives	2 180	.....	.....
Lotte rôtie, asperges et sabayon passion	3 455	.....	.....
TOTAL	.....	.....	

Calcul du pourcentage moyen des ventes :

.....

.....

## ANNEXE 4

Arrondir les calculs à deux décimales

Tableau de rentabilité des plats

Plats	Prix de vente TTC en €	Nombre de ventes	Prix de vente HT* en €	Coût matière en €	Marge brute unitaire en €	Marge brute totale en €	Rentabilité
Dos de cabillaud rôti, tagliatelles et tomates confites	.....	3 430	.....	6,95	.....	.....	.....
Roulé de Dorade aux champignons, samossa de légumes	.....	1 945	.....	7,10	.....	.....	.....
Filet de bar poché, royal de champignons, gnocchis de pomme de terre	.....	3 350	.....	6,85	.....	.....	.....
Sébaste sauvage et ses petits légumes	.....	3 110	.....	5,45	.....	.....	.....
Dos de saumon, chips de jambon, mitonné d'artichauts, grenailles aux olives	.....	2 180	.....	6,25	.....	.....	.....
Lotte rôtie, asperges et sabayon passion	.....	3 455	.....	7,10	.....	.....	.....
<b>TOTAL</b>		.....				.....	

\* Taux de TVA 10 %

Calcul de la marge brute unitaire moyenne :

.....

.....

**ANNEXE 5**

1. Classer les plats par groupe.

<b>Plats</b>	<b>Popularité</b>	<b>Rentabilité</b>	<b>Groupe</b>
Dos de cabillaud rôti, tagliatelles et tomates confites	.....	.....	.....
Roulé de dorade aux champignons, samossa de légumes	.....	.....	.....
Filet de bar poché, royal de champignons, gnocchis de pommes de terre	.....	.....	.....
Sébaste sauvage et ses petits légumes	.....	.....	.....
Dos de saumon, chips de jambon, mitonné d'artichauts, grenailles aux olives	.....	.....	.....
Lotte rôtie, asperges et sabayon passion	.....	.....	.....

2. Indiquer la ou les action(s) à mener pour améliorer la carte des poissons.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ANNEXE 6**

1. Citer le type et la forme du contrat présenté dans l'article.

.....

2. Indiquer ce que le contrat doit obligatoirement comporter.

.....

.....

3. Préciser la sanction prévue en cas de non-respect de la réglementation dans la rédaction du contrat de travail.

.....

.....

.....

4. Indiquer le cas de recours à ce type de contrat.

.....

.....

.....

5. Citer le type de contrat adapté à l'augmentation de l'activité prévue par messieurs Dupontel et Nicolas. Justifier.

.....

.....

.....

**ANNEXE 7**

1. Définir le terme « fidélisation ».

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

2. Citer trois techniques de fidélisation que peuvent mettre en place messieurs Dupontel et Nicolas.

– .....  
– .....  
– .....

3. Indiquer l'intérêt du module « Gestion de la relation client – fidélité » au sein du logiciel de restauration.

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

4. Expliquer l'expression qui figure dans le document 6 « *La mobilité est au centre des attentions....* »

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

5. Préciser l'importance de fidéliser et de satisfaire ses clients.

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