

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 15 pages, numérotées de 1/15 à 15/15.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

Les annexes 1 à 11 (pages 9/15 à 15/15 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 : 1809-CSR GA 21 - 1 | SUJET | Session : 2018 | Page 1/15 |

Le Saint-Exupéry



100 avenue du 8 mai 1945
93350 LE BOURGET
☎ : 01 48 65 XX XX
Fax : 01 48 65 XX XX

SARL au capital de 8 000 €

RCS Bobigny B 534 780 994
APE : 5610A

Effectif : 3 salariés

L'établissement est fermé
en novembre et décembre

30 couverts

Ticket moyen : 25 €

L'exercice comptable coïncide
avec l'année civile.

Le restaurant LE SAINT-EXUPÉRY a été créé en 2006. Il est dirigé par Céline CUVIER. C'est un restaurant bistronomique qui propose des plats traditionnels français revisités aux saveurs internationales.

Du 07 au 09 juin 2018, se déroule au parc des expositions du Bourget, le salon international de l'aviation générale et d'affaires. C'est l'évènement incontournable de l'aviation générale en Europe et un grand rendez-vous d'affaires pour les passionnés, pilotes, propriétaires et professionnels du secteur.

Du fait de sa proximité géographique avec l'évènement, l'activité de l'établissement s'en ressent. Pour attirer la clientèle présente sur le salon, Céline CUVIER souhaite :

- D'une part, adopter un nouvel outil de communication,
- D'autre part, apporter des modifications à la carte du restaurant.

Commis de salle dans le restaurant, vous êtes associé(e) au traitement des dossiers ci-dessous.

| Dossier n° | Thème | Barème |
|----------------------|-------------------------------|------------------|
| ① | L'analyse des plats | 13 points |
| ② | Le seuil de rentabilité | 12 points |
| ③ | Les supports de communication | 7 points |
| ④ | La formation professionnelle | 8 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 : 1809-CSR GA 21 - 1 | SUJET | Session : 2018 | Page 2/15 |

Dossier 1: L'ANALYSE DES PLATS

➤ Situation professionnelle

Pour répondre aux attentes de la clientèle du salon et rentabiliser son établissement, Céline CUVIER envisage la modification de sa carte. Elle vous confie cette mission.

Vous disposez d'un extrait de la carte des poissons **DOCUMENT 1**.

➤ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes des plats **ANNEXE 1**.
2. Classer les plats selon leur popularité **ANNEXE 2**.
3. Étudier la rentabilité des plats **ANNEXE 3**.
4. Classer les plats selon leur rentabilité **ANNEXE 4**.
5. Classer les plats en quatre groupes **ANNEXE 5**.
6. Analyser le classement obtenu **ANNEXE 6**.

Dossier 2 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➤ Situation professionnelle

La nouvelle carte doit permettre à Céline CUVIER d'améliorer la rentabilité de son établissement. À cet effet, elle vous demande de déterminer la date à laquelle son seuil de rentabilité sera atteint.

Vous disposez du compte de résultat 2017 **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau de ventilation des charges du restaurant **ANNEXE 7**.
2. Présenter le compte de résultat différentiel **ANNEXE 8**.
3. Étudier le seuil de rentabilité **ANNEXE 9**.

| | | | |
|--|-------|--|------------------|
| 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 : 1809-CSR GA 21 - 1 | SUJET | Session : 2018 | Page 3/15 |

Dossier 3 : LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

➔ Situation professionnelle

Céline CUVIER souhaite mettre en place un outil de communication, innovant et visible de tous, afin d'attirer la clientèle présente sur le site du Bourget lors des salons.

Vous disposez d'un article sur les différents supports de communication « WEB » possibles pour un restaurant **DOCUMENT 3**.

➔ Votre rôle

Répondre aux questions de Céline CUVIER **ANNEXE 10**.

Dossier 4 : LA FORMATION PROFESSIONNELLE

➔ Situation professionnelle

Satisfaite de votre implication dans l'élaboration de la nouvelle carte, Céline CUVIER envisage de vous proposer le poste de responsable de salle bientôt vacant.

Cependant, cette nouvelle fonction nécessite une formation au management d'une équipe. Elle vous remet une documentation sur vos droits à la formation **DOCUMENT 4**.

➔ Votre rôle

Répondre aux questions **ANNEXE 11**.

| | | | |
|--|-------|---|-----------|
| 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 : 1809-CSR GA 21 - 1 | SUJET | Session : 2018 | Page 4/15 |

EXTRAIT DE LA CARTE DES POISSONS

| | |
|---|------|
| Filet de barbue coco curry | 22 € |
| Filet de bar sauce safranée | 24 € |
| Filet de merlu, roulé au jambon de parme et confit de tomate | 15 € |
| Médaille de lotte au curcuma et riz basmati | 21 € |
| Pavé de lieu jaune à la seychelloise | 17 € |
| Sole braisée à l'orange, spaghetti de légumes et sauce maltaise | 27 € |
| Turbot guacamole | 28 € |

DOCUMENT 2

COMPTE DE RÉSULTAT du 01/01/2017 au 31/12/2017
Restaurant Le Saint Exupéry

| | En valeur (€) | Pourcentage (%) |
|---|----------------|-----------------|
| Produits | | |
| Production vendue | 220 388 | 100,00 |
| Production stockée | | |
| Production immobilisée | | |
| Subventions d'exploitation | | |
| Autres produits | | |
| TOTAL | 220 388 | 100,00 |
| Consommations | | |
| Achats de matières premières et autres approvisionnements | 90 948 | 38,54 |
| Variations de stock (matières premières) | - 6 012 | |
| Autres achats | 39 665 | 18,00 |
| TOTAL | 124 601 | 56,54 |
| Charges | | |
| Impôts, taxes et versements assimilés | 1 825 | |
| Salaires et traitements | 54 879 | |
| Charges sociales | 8 133 | |
| Dotations aux amortissements et provisions | 6 921 | |
| Autres charges | 723 | |
| TOTAL | 72 481 | 32,89 |
| Résultat d'exploitation | 23 306 | 10,57 |
| Produits financiers | 0 | |
| Charges financières | 2 230 | |
| Résultat financier | - 2 230 | |
| Résultat courant | 21 076 | 9,56 |
| Produits exceptionnels | | |
| Charges exceptionnelles | | |
| Résultat exceptionnel | 0 | |
| Participation des salariés | | |
| Impôt sur les bénéfices | 777 | |
| Résultat de l'exercice | 20 299 | 9,21 |

Une communication réussie pour votre restaurant !

En France en 2013, seulement 20% des restaurants ont un site Internet. Avoir un site web apparaît comme indispensable pour toute entreprise car l'enjeu crucial est de se faire connaître afin de développer sa clientèle. Les restaurateurs se sentent de plus en plus concernés par leur visibilité sur internet et prennent conscience qu'il est désormais indispensable d'y investir du temps et de l'argent. [...]

Pour la réussite de votre restaurant prenez à cœur votre communication. Il faut combattre l'idée reçue qu'un bon emplacement et/ou le bouche à oreilles naturel suffisent à remplir la salle d'un restaurant. La réalité actuelle est que **8 personnes sur 10 vont sur internet pour trouver un restaurant**. Il est donc vital pour un restaurateur d'investir et de prendre particulièrement au sérieux ce média. [...]

Il existe aujourd'hui de nombreux supports de communication web que les restaurateurs peuvent utiliser afin de développer leur clientèle :

- **Le site web du restaurant** : cet outil de communication est la base de la communication. Un site internet est la vitrine en ligne de votre restaurant. Il montre de manière synthétique les photos du restaurant, ses menus et propose la réservation. Un site internet de restaurant est l'outil idéal pour montrer l'univers du restaurant, son savoir-faire en cuisine et l'ambiance de la salle, grâce à une charte graphique en cohérence avec la décoration de la salle et de belles photos... Avec plus de 40% de recherches effectuées depuis des mobiles, le site Internet doit impérativement être compatible pour la consultation sur mobile.
- **Les annuaires, moteurs de recherche et sites d'avis** : sont de véritables outils pour faire venir du trafic. Quasiment tous ces sites internet permettent aux restaurateurs de revendiquer gratuitement leur fiche pour la compléter.
- **Les réseaux sociaux** : Facebook et Twitter au minimum, Pinterest et Instagram pour aller encore plus loin. Ils sont de véritables supports au « bouche à oreilles ». Ils permettent de fédérer sa clientèle et de l'informer de l'actualité du restaurant (nouvelle carte, événements, promotions...) et utiliser ses clients fidèles afin de faire connaître son restaurant.

Mise en place d'une newsletter sur mesure : mettre en place un système de newsletter sur mesure lors de la mise en place du site internet de votre restaurant est une astuce de communication efficace. Une newsletter efficace et en cohérence avec la charte graphique du restaurant est une étape nécessaire pour gérer au mieux la relation client. L'envoi de newsletter permet d'annoncer un événement particulier au restaurant ou tout simplement d'envoyer votre nouvelle carte. Les résultats se font rapidement ressentir et les retours des clients au restaurant sont très bons. Les gens aiment être mis en appétit... Et pris en considération en tant que « fidèle client »... [...]

Le site internet participe à la création d'une véritable identité visuelle et design du restaurant. C'est un élément clef de votre communication-restaurant. Cette identité passe également par la création d'un logo sur mesure en cohérence avec la cuisine et l'esprit du restaurant. Le logo participe à la création d'une identité forte, identifiable avec un fort impact de mémorisation. Le logo doit être décliné au travers d'une signalétique design forte et originale : enseigne extérieure, bar, mur d'accueil, caisse... La charte couleur doit être soigneusement étudiée et en harmonie avec l'ambiance et la décoration de la salle. De même, les cartes du restaurant doivent mettre véritablement en scène votre savoir-faire. Il est particulièrement important d'apporter beaucoup de soin et de créativité à cette étape de création des menus papier de votre restaurant. Les cartes-menus sont la première approche de « votre cuisine » qu'aient vos clients. [...]

D'après : <http://www.dubruitdanslacom.com> consulté le 21.11.2017 à 17h48.

| | | | |
|--|-------|---|-------------------------|
| 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 : 1809-CSR GA 21 - 1 | SUJET | Session : 2018 | Page 7/15 |

Le compte personnel de formation (CPF)

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le compte personnel de formation (CPF) remplace le droit individuel à la formation (DIF).

Le compte personnel de formation est un droit attaché à la personne, alimenté par les heures acquises tout au long de la vie professionnelle du salarié qui vont permettre de financer tout ou partie de son projet de formation.

Êtes-vous concerné ?

Toutes les personnes ou demandeurs d'emploi, dès leur entrée sur le marché du travail ; dès 16 ans (15 et demi dans le cadre du contrat d'apprentissage) jusqu'au moment où elles font valoir leurs droits à la retraite.

Quelles sont les formations éligibles ?

Les formations éligibles au CPF sont :

- les formations permettant d'acquérir le Socle commun de connaissances et de compétences,
- l'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) [...]
- un Certificat de Qualification Professionnelle de branche (CQP) ou Interbranche (CQPI), [...]

Comment s'acquièrent les heures ?

Seule l'activité salariée vous permet d'alimenter votre compte en heures :

- salariés à temps plein : à raison de 24 heures par an jusqu'à l'acquisition d'un crédit de 120 heures, puis de 12 heures par an, dans la limite d'un plafond total de 150 heures,
- salariés à temps partiel ou en CDD : au prorata du temps de travail effectif. [...]

Les salariés en contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage acquièrent des heures sur le compte CPF au même titre que les autres salariés. [...]

Comment déposer votre dossier de formation ?

Vous avez la possibilité de suivre une formation dans le cadre du CPF en associant ou non votre employeur à votre démarche. Votre choix influe sur les modalités de dépôt de votre dossier, le déroulement de la formation et son financement.

Vous associez votre employeur à votre démarche

[...] Adressez votre demande d'accord sur le contenu et le calendrier de la formation pour les certifications éligibles dans les délais suivants :

- 60 jours calendaires au moins avant le début de la formation si celle-ci dure moins de 6 mois,
- 120 jours calendaires au moins avant le début de la formation si celle-ci dure 6 mois ou plus. [...]

À compter de la réception de votre demande, votre employeur dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour vous notifier sa réponse. À défaut de réponse, votre demande est considérée comme acceptée.

Vous ne souhaitez pas associer votre employeur à votre démarche

Si vous souhaitez vous former en dehors de votre temps de travail, l'accord de votre employeur n'est pas requis. [...]

D'après : <http://www.fafih.com> consulté le 21.11.2017 à 13h20

| | | | |
|--|-------|---|-------------------------|
| 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 : 1809-CSR GA 21 - 1 | SUJET | Session : 2018 | Page 8/15 |

ANNEXE 9

ÉTUDE DU SEUIL DE RENTABILITÉ

| Éléments de calculs | Détails des calculs et résultats |
|---|----------------------------------|
| Chiffre d'affaires critique (seuil de rentabilité en valeur) | |
| Seuil de rentabilité en nombre de repas | |
| Date à laquelle sera atteint le seuil de rentabilité (point mort) | |
| Commentaires | |

Arrondir vos calculs à l'entier le plus proche

