

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2019

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 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 8 (pages 8/14 à 14/14 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	
Repère : AP 1906-CSR GA 21-1	SUJET	Session : 2019	Page 1/14



LES 3 COLLINES

34 avenue des trois collines
06300 NICE
☎ 04 54 20 XX XX
Fax : 04 54 20 XX XX
www.les3collines.com

Antoine DUPRAS
Propriétaire et gérant

SARL au capital de 70 000 euros
RCS Nice B 624 334 722
APE : 5610A

Restaurant gastronomique

Nombre de salariés : 21
L'établissement est ouvert midi et soir,
300 jours par an
Il est fermé en janvier et février
Capacité : 80 couverts par service
Ticket moyen : 130 euros hors taxes
Exercice comptable : du 1er janvier au 31 décembre

Le restaurant gastronomique « Les 3 collines » a été créé par Antoine DUPRAS, figure emblématique de la gastronomie locale et chef réputé dans la région.

Monsieur DUPRAS propose une cuisine méditerranéenne, inspirée de son potager biologique et des produits du terroir provençal.

Il a remarqué, depuis quelques mois, une baisse de fréquentation du restaurant. Monsieur DUPRAS a conscience que sa communication commerciale n'est pas adaptée à une clientèle de plus en plus connectée. Il envisage donc de recruter, en contrat à durée déterminée, un(e) assistant(e) pour dynamiser son site Internet et développer la communication sur les réseaux sociaux.

Il envisage également de remettre sa carte au goût du jour. Enfin, il souhaite étudier les conséquences de ses décisions sur la rentabilité de son restaurant.

Vous êtes recruté(e) en tant que chef de rang au restaurant. Antoine DUPRAS vous associe au traitement des dossiers ci-dessous.

Dossier n°	Thème	Barème
①	La communication commerciale	8 points
②	Le contrat de travail	10 points
③	L'étude de la carte	13 points
④	Le seuil de rentabilité	9 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 : AP 1906-CSR GA 21-1	SUJET	Session : 2019	Page 2/14

Dossier 1 : LA COMMUNICATION COMMERCIALE

➤ Situation professionnelle

Antoine DUPRAS constate que de nombreux restaurateurs utilisent les réseaux sociaux pour promouvoir leur établissement. Afin de répondre aux attentes de la clientèle, il s'informe sur ce type de communication. Il échange avec vous sur un article paru dans la presse professionnelle

DOCUMENT 1.

➤ Votre rôle

Répondre aux questions que se pose Antoine DUPRAS **ANNEXE 1.**

Dossier 2 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

➤ Situation professionnelle

Pour accompagner le développement de sa publicité sur les réseaux sociaux, Antoine DUPRAS envisage de recruter un(e) assistant(e) en communication pour cette mission temporaire. Il s'interroge sur le type de contrat de travail le mieux adapté. Vous lui faites part d'un article paru dans une revue professionnelle **DOCUMENT 2.**

➤ Votre rôle

Répondre aux questions que se pose Antoine DUPRAS **ANNEXE 2.**

Dossier 3 : L'ÉTUDE DE LA CARTE

➤ Situation professionnelle

Antoine DUPRAS remarque que certains plats ne plaisent plus à la clientèle. Il souhaite étudier la carte **DOCUMENT 3** avant de la renouveler pour mieux répondre aux attentes.

➤ Votre rôle

1. Déterminer la popularité des plats **ANNEXE 3**.
2. Déterminer la rentabilité des plats **ANNEXE 4**.
3. Classer les plats en fonction de leur popularité et de leur rentabilité **ANNEXE 5**.
4. Répondre aux questions **ANNEXE 6**.

Dossier 4 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➤ Situation professionnelle

Antoine DUPRAS souhaite étudier les conséquences de ses décisions sur la rentabilité de son restaurant et vous demande de l'aider dans ses prévisions pour 2019. Il vous remet une note **DOCUMENT 4**.

➤ Votre rôle

1. Compléter le compte de résultat différentiel prévisionnel **ANNEXE 7**.
2. Répondre aux questions **ANNEXE 8**.

5 astuces pour interagir avec vos clients sur les médias sociaux

Le retour sur investissement des médias sociaux est difficilement chiffrable, et les réservations y sont largement marginales. Mais ils sont une opportunité de recréer un lien direct avec leurs clients avant, pendant et après le séjour. Quelques astuces pour provoquer la réaction des clients.

Les réseaux sociaux sont une opportunité pour les professionnels des CHR de reprendre la main sur leur relation client, dont les OTAs(*) les ont dépossédés. La limite des médias sociaux se situe dans l'utilisation qu'en font les professionnels. De nombreux établissements, hôteliers ou restaurateurs, se contentent de créer une page ou un compte, sans lui donner vie. Or, pour que la magie opère, les médias sociaux doivent être nourris et l'interaction client doit être recherchée. Quelques astuces permettent de provoquer la réaction des clients et de leur donner le sentiment d'appartenir à vos maisons.

1. Faites interagir le client sur la gestion quotidienne de votre établissement : pour un restaurant, annoncer le plat du jour ou le menu du jour tôt le matin peut non seulement faire réagir vos clients sur vos pages mais en plus les faire venir pour tester en direct. Ce peut être aussi le nouveau cocktail élaboré par votre barman.

2. Alléchez vos fans en illustrant vos nouveaux plats et cocktails par des photos. Photos et vidéos sont les meilleurs outils pour faire interagir vos clients. En intégrant des visuels, vos clients potentiels voient ce qu'ils pourront manger en venant chez vous.

3. Faites participer vos fans lors de rénovations ou rafraichissements : vous souhaitez changer les rideaux ou le tapis du lobby ? Proposez deux ou trois choix à votre communauté de fans et annoncez-leur le coloris ou tissu choisi, ils seront ravis d'avoir contribué à votre choix et voudront venir voir cela par eux-mêmes.

4. Mettez en avant le personnel de votre établissement à travers des photos ou vidéos : le chef en action en train de préparer une recette ; le réceptionniste qui répond au téléphone ou pourquoi pas la femme de chambre qui passe l'aspirateur... Tout dépend de l'image que vous souhaitez véhiculer. Vos clients apprécieront de connaître un peu mieux vos équipes et votre personnel se sentira valorisé.

5. Partagez les évènements de votre destination : une exposition, un festival... Informez vos fans de la vie culturelle et touristique de votre destination. En valorisant votre destination, c'est votre établissement qui sera valorisé. Ce genre de publications entraîne souvent des partages par les fans, même s'il n'est pas forcément sujet à commentaires.

D'après : <http://www.lhotellerie-restauration.fr/> consulté le 12/11/2018 à 16h30

(*) OTAs : « *On line Tourism Agency* » ou agences de voyages en ligne (exemples Booking.com, Hôtels.com,...) qui jouent un rôle d'intermédiaires commissionnés dans le domaine de l'hôtellerie. Pour la restauration, il s'agit aussi de sites qui offrent des avis et des conseils touristiques émanant de consommateurs (exemple TripAdvisor)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 1906-CSR GA 21-1	SUJET	Session : 2019	Page 5/14

Comment bien utiliser les contrats à durée déterminée ?

Pour faire face à un surcroît d'activité, à l'absence de personnel ou bien une activité temporaire, une saison, ou des extras les employeurs sont nombreux à vouloir embaucher des salariés pour une courte durée. Ils peuvent avoir recours à des contrats à durée déterminée mais tous sont soumis à des règles très strictes. Le contrat de travail à durée indéterminée (CDI) est la forme normale et générale de la relation de travail. Contrat d'exception, le contrat à durée déterminée (CDD) est utilisé pour des tâches précises ou temporaires. [...]

■ Dans quel cas peut-on conclure un CDD ?

Les motifs de recours sont énumérés à l'article L.1242-2 du code du travail. Nous n'avons retenu que ceux pouvant concerner les professionnels des CHR :

1° Remplacement d'un salarié en cas : d'absence, de passage provisoire à temps partiel conclu par avenant à son contrat de travail ou par échange écrit entre ce salarié et son employeur, de suspension de son contrat de travail, de départ définitif précédant la suppression de son poste de travail, d'attente de l'entrée effective d'un salarié recruté par CDI appelé à le remplacer.

2° Accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise.

3° Emploi à caractère saisonnier ou pour lequel, dans certains secteurs d'activité définis par décret ou par convention ou accord collectif de travail étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au CDI en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois. Il s'agit des contrats d'extra dans le secteur des CHR. [...]

■ Comment fixer la période d'essai [...]

- CDD de plus de 6 mois : la période d'essai peut être de 1 mois maximum.
- CDD inférieur ou égal à 6 mois : la période d'essai se calcule à raison d'un jour par semaine, dans la limite de 2 semaines. [...]

■ Un délai de prévenance

L'employeur qui souhaite rompre la période d'essai doit respecter un délai de prévenance. Ce délai est de 24 heures lorsque le salarié a été présent moins de 8 jours dans l'entreprise et de 48 heures lorsque le salarié a été présent entre 8 jours et un mois. (Art. 1221-25). Le salarié qui rompt l'essai doit aussi respecter un délai de prévenance de 48 heures ou de 24 heures si la durée de sa présence dans l'entreprise est inférieure à 8 jours.

■ Remettre le contrat de travail sous 48 heures

Le contrat de travail doit être remis au salarié, au plus tard, dans les deux jours ouvrables suivant l'embauche (Art. L.1242-13). Pour les CDD conclus depuis le 24 septembre 2017, l'employeur qui transmet le CDD en retard ne risque plus de voir le contrat requalifié en CDI pour ce seul motif. En revanche, l'employeur peut être condamné pour ce retard à payer au salarié une indemnité d'un montant maximal d'un mois de salaire (Art. L. 1245-1). Sur le plan pénal, l'absence de transmission du CDD dans les deux jours ouvrables est passible d'une amende de 3 750 €.

D'après : <http://www.lhotellerie-restauration.fr/> consulté le 12/11/2018 à 16 h 35

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 1906-CSR GA 21-1	SUJET	Session : 2019	Page 6/14

DOCUMENT 3

CARTE DES PLATS

Gambas sur fond de quinoa, chips et espuma de chorizo ibérique.	44 €
Daurade Royale pochée dans un bouillon de canard aux épices, céleri rave, potiron et copeaux de foie gras.	41 €
Saint-Pierre cuit dans l'huile d'olive des Pouilles, saucisse Pérugine, barbajuans, fenouil et girolles sautées.	48 €
Carré d'agneau de Sisteron fumé aux aromates, cèpes bouchon, courgettes et ricotta, jus aux noix.	42 €
Ris de veau poêlé à la marjolaine et citrons confits, artichauts violets farcis et graines d'anis.	43 €
Loup de Méditerranée, panais du jardin, pousses d'épinards, fines tranches de chorizo ibérique et corail d'oursin.	50 €
Entrecôte de bœuf Angus au sautoir, autour de légumes de saison, jus à l'oseille.	40 €

DOCUMENT 4

NOTE

Données de 2018 :

- Seuil de rentabilité en euros : 2 786 667.
- Seuil de rentabilité en couverts : 21 436.
- Point mort : 28 novembre 2018.

Prévisions pour 2019 en tenant compte des changements suivants :

- La capacité d'accueil est toujours de 80 couverts par service.
- On espère un taux de remplissage de 60 % et un ticket moyen de 132,00 €.
- On prévoit un taux de charges variables de 55 % du chiffre d'affaires.
- Une augmentation des charges fixes de 50 000 €.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 1906-CSR GA 21-1	SUJET	Session : 2019	Page 7/14

ANNEXE 1

1. Citer deux médias sociaux.

.....
.....

2. Expliquer pourquoi de nombreux restaurateurs choisissent d'utiliser les réseaux sociaux.

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

3. Expliquer pourquoi il n'est pas suffisant de créer une simple page ou un compte sur les réseaux sociaux.

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

4. Résumer les 5 astuces qui permettent de provoquer la réaction du client et lui donner le sentiment d'appartenir à votre restaurant.

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

5. Citer 2 autres techniques de fidélisation de la clientèle.

.....
.....

ANNEXE 2

1. Nommer le type de contrat de travail que monsieur DUPRAS doit proposer à l'assistante.

.....

2. Justifier si ce contrat est adapté à la situation.

.....
.....

3. Citer les deux autres cas de recours au CDD.

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

4. Indiquer l'utilité de la période d'essai :

Pour l'employeur :

.....
.....

Pour le salarié :

.....
.....

5. Expliquer le délai de prévenance.

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

6. Préciser l'obligation de l'employeur après l'embauche d'un salarié avec ce type de contrat.

.....
.....

7. Indiquer les sanctions prévues par la loi en cas de non-respect de cette obligation.

.....
.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 1906-CSR GA 21-1	SUJET	Session : 2019	Page 9/14

ANNEXE 3

ÉTUDE DE LA POPULARITÉ DES PLATS

Plats	Nombre de plats vendus	% des ventes*	Popularité**
Gambas sur fond de quinoa, chips et espuma de chorizo ibérique.	230
Daurade Royale pochée dans un bouillon de canard aux épices, céleri rave, potiron et copeaux de foie gras.	264
Saint-Pierre cuit dans l'huile d'olive des Pouilles, saucisse Pérugine, barbajuans, fenouil et giroles sautées.	610
Carré d'agneau de Sisteron fumé aux aromates, cèpes bouchon, courgettes et ricotta, jus aux noix.	210
Ris de veau poêlé à la marjolaine et citrons confits, artichauts violets farcis et graines d'anis.	200
Loup de Méditerranée, panais du jardin, pousses d'épinards, fines tranches de chorizo ibérique et corail d'oursin.	554
Entrecôte de bœuf Angus au sautoir, autour de légumes de saison, jus à l'oseille.	360
TOTAUX	
Pourcentage moyen des ventes :			
Calcul :			
.....			

* Arrondir les calculs à deux décimales.

** Préciser Haute ou Basse.

ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DES PLATS

Arrondir les calculs à deux décimales

PLATS	Prix de vente TTC en €	Prix de vente HT en € TVA 10 %	Coût matière en €	Marge brute unitaire en €	Nombre de plats vendus	Marge brute totale en €	Rentabilité (*)
Gambas sur fond de quinoa...	10,00
Daurade Royale pochée	7,45
Saint-Pierre cuit	10,91
Carré d'agneau de Sisteron	9,55
Ris de veau poêlé à la marjolaine	17,61
Loup de Méditerranée.	17,28
Entrecôte de bœuf Angus	16,38
TOTAUX					
Marge brute unitaire moyenne Calcul =							

(*) Préciser Haute ou Basse.

ANNEXE 5

CLASSEMENT DES PLATS

Groupe ÉTOILE (populaires et rentables)	Groupe VACHE À LAIT (populaires et non rentables)
Groupe DILEMME (non populaires et rentables)	Groupe POIDS MORT (non populaires et non rentables)

ANNEXE 6

1. Citer et justifier le ou les plats à supprimer.

.....

.....

2. Indiquer le ou les plats qui ne correspondent pas aux attentes des clients.

.....

.....

.....

3. Proposer deux actions pour améliorer ces plats.

.....

.....

.....

.....

COMPTES DE RÉSULTAT DIFFÉRENTIEL PRÉVISIONNEL 2019

Libellé	2018		2019	
	Montants en €	%	Montants en €	% *
Chiffre d'affaires hors taxes	3 120 000	100	100
Total charges variables	1 659 840		
Marge sur charges variables	1 460 160	46,80
Total charges fixes	1 304 160		
Résultat	156 000	5

* Arrondir les calculs à deux décimales.

Justification du calcul du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année 2019 :

.....

ANNEXE 8

1. Calculer le seuil de rentabilité pour 2019 en euros.

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

2. Déduire le seuil de rentabilité pour 2019 en nombre de couverts.

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

3. Déterminer le point mort pour les prévisions 2019.

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

4. Indiquer si les décisions prises par Antoine DUPRAS sont justifiées.

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