

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2020

ÉPREUVE E2 : ÉPREUVE DE GESTION ET DE
DOSSIER PROFESSIONNEL

SOUS-ÉPREUVE E21 :
MERCATIQUE ET GESTION APPLIQUÉE

Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice **avec le mode examen activé** est autorisé.

L'usage de la calculatrice **sans mémoire**, « type collège », 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 9 (pages 9/14 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 Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 2006-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2020	Page 1/14



LE CÉVENOL GOURMAND

10, place de la Révolution
30270 SAINT-JEAN-DU-GARD
☎ : 04 66 85 XX XX
cevenolgourmand@free.fr

SARL au capital de 25 000 €
RCS Alès B 589 421 989

Monsieur Dominique CARRÉNA
Associé et gérant

APE : 5610A - Restauration
traditionnelle

Nombre de salariés : 10

L'établissement est ouvert toute l'année
Fermeture le dimanche soir et le lundi
L'exercice comptable coïncide avec
l'année civile

Le restaurant « Le Cévenol Gourmand » se situe au cœur de Saint-Jean-Du-Gard, commune gardoise localisée au pied de la corniche des Cévennes, à 30 kilomètres d'Alès et à 60 kilomètres de la préfecture nîmoise.

Cet établissement a été créé en mars 2010 par Frédéric CLÉMENTIN et vient d'être repris, le 1^{er} janvier 2020, par Dominique CARRÉNA, natif de Saint-Jean-Du-Gard.

Le nouveau gérant veut proposer à ses clients une cuisine plus traditionnelle, avec des produits variés issus du terroir. Il souhaite, en collaboration avec son nouveau chef de cuisine, renouveler sa carte des entrées.

Afin d'améliorer la rentabilité de son restaurant, Dominique CARRÉNA envisage de proposer des prestations « spéciales groupes » ainsi que des soirées à thème.

À la reprise de l'établissement, Dominique CARRÉNA a constaté un dysfonctionnement de sa caisse qui l'interpelle.

Vous êtes recruté(e) par Dominique CARRÉNA qui vous associe à la gestion de son établissement et vous sollicite à propos des dossiers suivants.

Dossier n°	Thème	Barème
①	Le classement des plats	12 points
②	L'analyse des performances d'exploitation	9 points
③	La communication commerciale	10 points
④	La rupture du contrat de travail	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 : 2006-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2020	Page 2/14

Dossier 1 : LE CLASSEMENT DES PLATS

⇒ Situation professionnelle

Pour la saison estivale 2020, Dominique CARRÉNA souhaite, avec le chef cuisinier, renouveler la carte des entrées **DOCUMENT 1**. Il vous demande d'analyser les ventes afin de déterminer les entrées à conserver ou à supprimer.

⇒ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes de chaque entrée **ANNEXE 1**.
2. Classer les entrées selon leur popularité **ANNEXE 2**.
3. Étudier la rentabilité de la carte des entrées **ANNEXE 3**.
4. Classer les entrées en fonction de leur rentabilité **ANNEXE 4**.
5. Classer les entrées en quatre groupes et répondre aux questions **ANNEXE 5**.

Dossier 2 : L'ANALYSE DES PERFORMANCES D'EXPLOITATION

⇒ Situation professionnelle

Soucieux d'améliorer la rentabilité du restaurant dont le chiffre d'affaires stagne, Dominique CARRÉNA vous demande d'analyser les résultats de l'année 2019.

Pour réaliser ce travail, il vous communique un extrait du compte de résultat 2019 et des informations complémentaires **DOCUMENT 2**.

⇒ Votre rôle

1. Compléter le tableau de bord de gestion pour l'année 2019 **ANNEXE 6**.
2. Analyser les ratios et proposer quatre idées pour améliorer la rentabilité de son restaurant **ANNEXE 7**.

Dossier 3 : LA COMMUNICATION COMMERCIALE

⇒ Situation professionnelle

Afin d'améliorer la fidélisation de sa clientèle et accroître son chiffre d'affaires, Dominique CARRÉNA souhaite revoir certains points de sa politique commerciale. Il envisage d'organiser des soirées à thème le vendredi soir, la première est prévue le 12 juin 2020. Il met à votre disposition un article relatif aux réseaux sociaux **DOCUMENT 3**.

⇒ Votre rôle

Répondre aux questions **ANNEXE 8**.

Dossier 4 : LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

⇒ Situation professionnelle

L'ancien propriétaire avait installé des caméras de surveillance dans son établissement. Comme le prévoit la loi, il avait informé individuellement l'ensemble des salariés et une déclaration à la CNIL (commission nationale de l'informatique et des libertés) a été faite.

Suite à plusieurs erreurs de caisse le mois dernier, Dominique CARRÉNA soupçonne un de ses salariés. La vidéo confirme ce doute et l'employé reconnaît sa faute.

Dominique CARRÉNA envisage de rompre son contrat de travail et s'informe sur la procédure à suivre **DOCUMENT 4**.

⇒ Votre rôle

Répondre aux questions que se pose Dominique CARRÉNA sur la rupture du contrat de travail **ANNEXE 9**.

Extrait de la carte

LES ENTRÉES

<i>Gratiné cévenol aux éclats de noisette et au Pélardon</i>	13,00 €
<i>Cuisses de grenouilles poêlées à la Carthagène</i>	15,00 €
<i>Terrine aux foies de volaille, châtaignes et cèpes</i>	12,00 €
<i>Foie gras de canard en terrine sur son lit de mesclun</i>	18,00 €
<i>Tartare de dorade et de queues de crevettes à l'avocat</i>	16,00 €
<i>Cassolette d'escargots aux senteurs cévenoles</i>	11,00 €

Extrait du compte de résultat 2019

« Le Cévenol Gourmand »

<u>PRODUITS D'EXPLOITATION</u>	
Prestations de restaurant hors taxes	900 500
Prestations de bar hors taxes	250 500
Total des produits d'exploitation	1 151 000
<u>CHARGES D'EXPLOITATION</u>	
Achats de matières premières	420 000
Variation de stocks de matières premières	1 000
Autres achats et charges externes (1)	99 000
Impôts et taxes	15 000
Rémunérations du personnel	336 000
Charges sociales	130 000
Dotations aux amortissements	39 000
Total des charges d'exploitation	1 040 000
[...]	
<u>CHARGES FINANCIÈRES</u>	
Intérêts des emprunts	18 000
Total des charges financières	18 000
[...]	

(1) dont 12 000 euros pour les loyers

Les **frais généraux** représentent un ensemble hétérogène de charges d'exploitation. Les dépenses peuvent être liées à l'activité (énergie, produits d'entretien, impôts et taxes...) mais d'autres peuvent être indépendantes (assurance, frais postaux et de télécommunications...).

Les **coûts d'occupation** (dotations aux amortissements, loyers, intérêts des emprunts...) forment un ensemble de charges fixes liées aux décisions d'investissement et de financement sur lesquelles il n'est pas possible d'agir à court terme.

Le guide de survie des restaurateurs sur les réseaux sociaux [...]

1 Commencer par combattre les idées reçues

- **Il faut être expert pour utiliser les réseaux sociaux** : se servir des réseaux sociaux à titre professionnel ne demande pas de compétences informatiques particulières. [...]
- **Communiquer sur les réseaux sociaux coûte cher** : c'est gratuit sur l'immense majorité des réseaux sociaux. [...]
- **Animer ses réseaux sociaux prend trop de temps** : quelques heures par semaine suffisent pour obtenir des retombées concrètes. [...]

2 Choisir les réseaux sociaux les plus pertinents

Nous pourrions les classer en deux catégories : ceux dont on ne peut pas se passer et ceux qui apportent un plus à certains types d'établissements.

Une présence incontournable sur deux réseaux sociaux

- **Facebook**, avec ses 26 millions d'utilisateurs de plus de 18 ans en octobre 2014 est tout simplement incontournable par **l'audience qu'il apporte**. Sa facilité d'utilisation le rend accessible au plus grand nombre.
- **Les pages d'entreprises Google Local**, rebaptisées **Google My Business**, s'avèrent incontournables pour une seule et bonne raison : référencées sur Google Maps, elles peuvent **ressortir en première page de Google** pour des expressions clés tapées par les internautes comme "restaurant Paris". [...]

3 Une visibilité complémentaire sur d'autres réseaux sociaux

- **Twitter** est particulièrement indiqué pour les restaurants qui accueillent le midi une clientèle d'employés de bureaux. Connectés sur leurs smartphones, ils pourront lire vos publications en temps réel.
- **Instagram** et **Pinterest** peuvent être utilisés par les restaurants qui organisent régulièrement des soirées, qui possèdent un cadre d'exception et/ou qui apportent un soin particulier à la présentation de leurs assiettes.
- **Youtube** et **Dailymotion** peuvent aussi répondre aux attentes des restaurants qui organisent régulièrement des manifestations festives : une vidéo en dit autant, et parfois bien plus, qu'une photographie ! [...]

4 Donner la parole à ses communautés

Pour faire vivre une page Facebook, un compte Instagram, vous devez impliquer vos fans et leur donner la parole.

- **Laissez les internautes choisir vos nouveaux plats** : vous souhaitez ajouter un plat à votre carte ? Demandez à vos fans de voter pour leur plat préféré en cliquant sur J'aime.
- **Lancez-leur des challenges ou des défis** : le restaurant An Nam a ainsi lancé un challenge à ses 1170 fans, en postant le message suivant : Des cours de cuisine donnés par notre chef Samuel Nguyen ça vous dit ?? (plus de 300 j'aime ou commentaires).
- **Proposez-leur des concours créatifs** : Demandez-leur de poster des photographies de plats dégustés chez vous, ou invitez-les à vous proposer leurs propres recettes ou par exemple pendant une semaine d'offrir un café à chaque internaute qui publiera une photo de votre établissement sur Instagram en taguant votre propre compte !

5 Promouvoir ses réseaux sociaux dans son restaurant [...]

Vous pourriez commencer par **ajouter sur vos cartes de visite et prospectus**, en plus de votre site Internet, le lien direct vers votre page Facebook. [...]

Présenter sa page Facebook sur les sous-mains constitue un autre levier pour élargir sa communauté de fans. Les clients, presque tous équipés d'un smartphone posé le plus souvent sur la table, pourront ainsi patienter en visitant la page Facebook, à laquelle ils accèdent en tapant l'URL ou via un QR Code.

Les serveurs peuvent aussi devenir les ambassadeurs des comptes sociaux du restaurant. Au moment de l'addition, ils peuvent rappeler aux clients les avantages à suivre la page Facebook : être avertis des prochains événements, du plat du jour, des nouveaux plats ou d'un changement de carte...

D'après : <http://www.mycommunitymanager.fr/> consulté le 19 novembre 2019 à 11h09

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 2006-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2020	Page 7/14

Le licenciement

Contrairement au licenciement pour motif d'ordre économique, le licenciement d'ordre personnel repose sur la personne du salarié : son comportement (faute...), une insuffisance professionnelle... Pour être valable, la cause du licenciement doit être à la fois réelle et sérieuse. À défaut, le licenciement est qualifié d'injustifié ou d'abusif.

[...]

Qu'est-ce qu'une cause réelle et sérieuse ?

Tout licenciement pour motif personnel doit être motivé et justifié par une cause réelle et sérieuse :

- réelle, c'est-à-dire qui repose sur des faits objectifs, vérifiables et non sur une impression ou un jugement subjectif.
- sérieuse, c'est-à-dire suffisamment grave pour rendre inévitable le licenciement. Il convient d'apprécier les événements au cas par cas, selon leur ampleur, leurs conséquences sur la bonne marche de l'entreprise, les " états de service " du salarié.

Tout licenciement peut être contesté devant le conseil de prud'hommes. Le juge se détermine au vu des éléments fournis par les parties (l'employeur et le salarié) après avoir ordonné, au besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. Si un doute subsiste, il profite au salarié. [...]

Qu'est-ce qu'un motif personnel ?

Le licenciement pour motif personnel n'est pas nécessairement fondé sur une faute. D'autres motifs (insuffisance professionnelle, absences répétées ou prolongées entraînant l'impossibilité de maintenir le contrat de travail,...) peuvent être à l'origine d'un licenciement.

S'il résulte d'une faute, celle-ci peut, selon son importance (simple, grave ou lourde), dispenser l'employeur du versement de certaines indemnités.

La faute grave est celle qui provoque des troubles sérieux ou des pertes pour l'entreprise et rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise. Dans ce cas, aucun préavis ni indemnité de licenciement ne sont dus.

Absences non autorisées, des indiscrétions, certaines fautes professionnelles... peuvent, selon les circonstances, constituer une faute simple - mais suffisante pour justifier le licenciement - ou une faute grave.

La faute lourde a toutes les caractéristiques de la faute grave, renforcée par l'intention du salarié de nuire à l'employeur ou à l'entreprise (vol, détournement de fonds). [...]

Existe-t-il des motifs de licenciement interdits ?

Licencier un salarié parce qu'il a exercé ses droits et ses libertés fondamentales (droit de grève, de vote, exercice d'activité syndicale...) est interdit. De même, est considéré comme nul un licenciement fondé sur un des critères (sexe, situation de famille, origine, convictions religieuses, etc.) ainsi qu'un licenciement prononcé en violation des règles relatives à la protection de la maternité. [...]

D'après <https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/la-rupture-du-contrat-de-travail/article/le-licenciement-pour-motif-personnel-les-causes-possibles-les-sanctions.html> consulté le 19 novembre 2019 à 09h47

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 2006-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2020	Page 8/14

Répartition des ventes des entrées

Arrondir les calculs à deux décimales

Entrées	Nombre d'entrées vendues	Pourcentage des ventes
Gratiné cévenol aux éclats de noisette et au Pélardon	81
Cuisses de grenouilles poêlées à la Carthagène	48
Terrine aux foies de volaille, châtaignes et cèpes	53
Foie gras de canard en terrine sur son lit de mesclun	68
Tartare de dorade et de queues de crevettes à l'avocat	38
Cassolette d'escargots aux senteurs cévenoles	34
TOTAL
Calcul =	Pourcentage moyen des ventes

ANNEXE 2

Popularité basse	Popularité haute

ANNEXE 3

À rendre avec la copie

Étude de la rentabilité des entrées

Arrondir les calculs à deux décimales

Entrées	Prix de Vente TTC* en €	Prix de Vente HT en €	Coût matières en €	Marge brute unitaire en €	Nombre d'entrées vendues	Marge brute totale en €
Gratiné cévenol aux éclats de noisette et au Pélardon	4,03
Cuisses de grenouilles poêlées à la Carthagène	5,32
Terrine aux foies de volaille, châtaignes et cèpes	3,46
Foie gras de canard en terrine sur son lit de mesclun	7,52
Tartare de dorade et de queues de crevettes à l'avocat	6,83
Cassiolette d'escargots aux senteurs cévenoles	3,01
TOTAUX				
Marge brute moyenne					
Calcul =						

* Taux de TVA de 10%

ANNEXE 4

Rentabilité basse	Rentabilité haute

Classement des entrées

<p align="center">Groupe étoile Popularité haute – Rentabilité haute</p>	<p align="center">Groupe vache à lait Popularité haute – Rentabilité basse</p>
<p align="center">Groupe dilemme Popularité basse – Rentabilité haute</p>	<p align="center">Groupe poids mort Popularité basse – Rentabilité basse</p>

1. Citer la ou les entrée(s) à supprimer de la carte.

.....

.....

.....

2. Citer la ou les entrée(s) à conserver sans modification.

.....

.....

.....

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

-

-

-

ANNEXE 6

À rendre avec la copie

Arrondir les calculs à deux décimales

TABLEAU DE BORD DE GESTION 2019			
	Montants en €	Ratios en %	Normes de la profession
Chiffre d'affaires restaurant / bar hors taxes	100 %	
Coût matières (matières consommées)	25 % à 35 %
Charges de personnel	30 % à 40 %
Frais généraux	10 % à 15 %
Résultat brut d'exploitation		
Coûts d'occupation	10 % à 12 %
Résultat courant avant impôt		

ANNEXE 7

Analyse des ratios :

.....

.....

.....

.....

Quatre idées pour améliorer la rentabilité de son restaurant :

-

.....

-

.....

-

.....

-

.....

.....

ANNEXE 8

1. Citer quatre réseaux sociaux que le restaurateur peut utiliser pour promouvoir son restaurant.

-
-
-
-

2. Préciser les réseaux les plus appropriés pour les restaurants qui organisent régulièrement des soirées.

-
-

3. Relever trois avantages, pour un restaurateur, de communiquer sur les réseaux sociaux.

-
-
-

4. Expliquer comment le restaurateur peut faire participer ses clients sur les réseaux sociaux.

-
-
-
-
-

5. Indiquer trois moyens de promouvoir les réseaux sociaux qu'utilise le restaurant.

-
-
-

6. Nommer deux autres supports de communication plus traditionnels.

-
-

1. Définir le terme « licenciement ».

.....
.....

2. Préciser la nature du licenciement de l'employé. Justifier votre réponse.

.....
.....

3. Relever les conditions à réunir pour que le licenciement ne soit pas considéré comme nul. Justifier votre réponse.

.....
.....

4. Citer un autre type de licenciement.

.....

5. Indiquer deux autres motifs de rupture d'un contrat de travail.

-
-

6. Énoncer les trois étapes à respecter par l'employeur lors d'une procédure de licenciement.

-
-
-

7. Nommer le tribunal compétent qui permet de juger les litiges relatifs au contrat de travail.

.....

8. Énumérer les trois documents à remettre par Dominique CARRÉNA à son salarié suite au licenciement.

-
-
-