

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**.

| | | | |
|--|--------------|--|------------------|
| 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 4/16 |

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.

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 :

.....

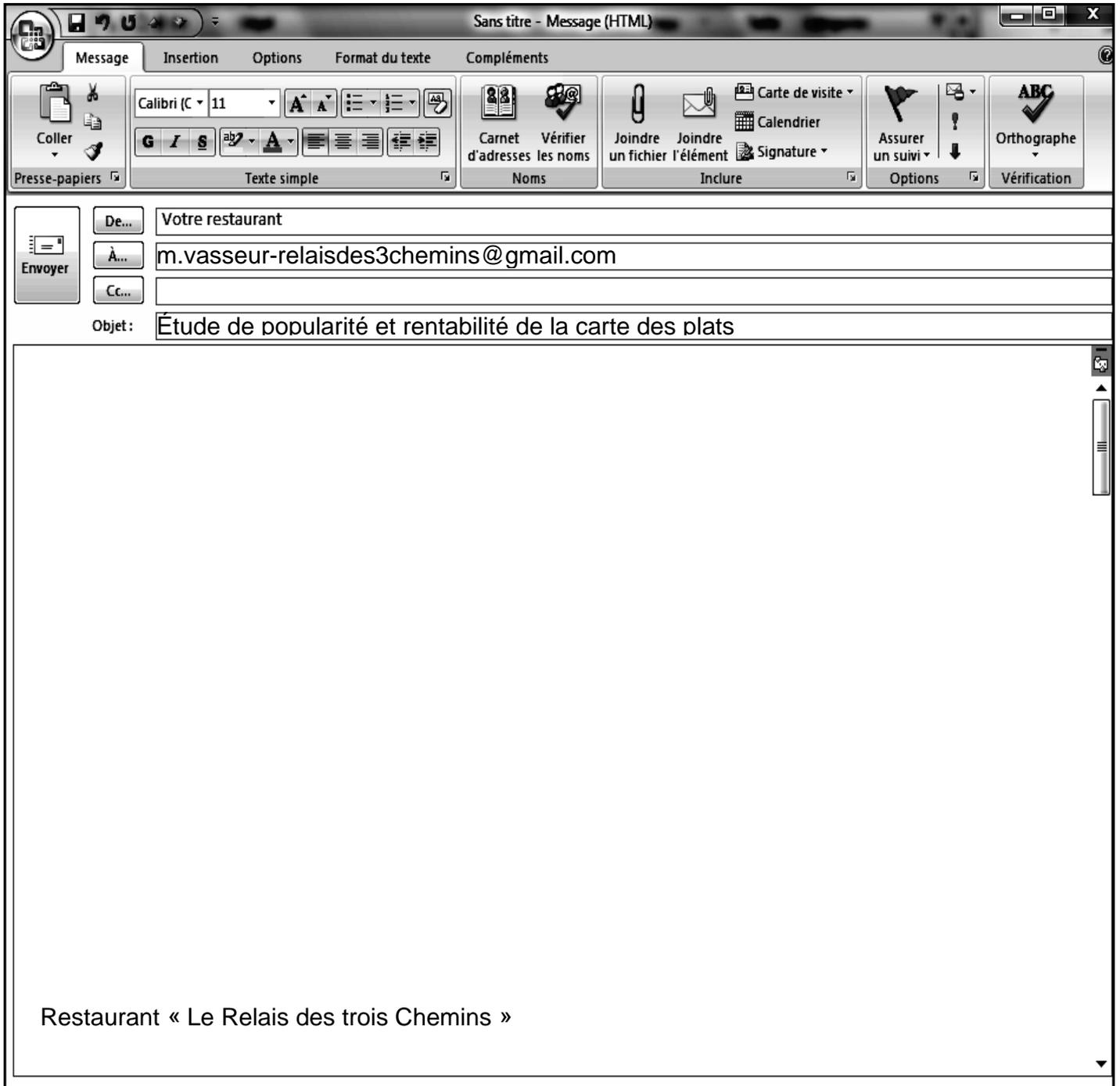
Calculer la borne de popularité :

.....

| | | | |
|--|--------------|---|-------------------|
| 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



| | | | |
|--|--------------|---|-------------------|
| 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 |

Annexe 7

Analyse des écarts

- nombre de couverts :

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

- ticket moyen :

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

Solutions à proposer

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

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 |

