

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2021

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 collègue », 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 9 (pages 8/15 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 : AP 2106-CSR GA 21 - 1 SUJET	Session : 2021 Page 1/15



La Gargote

RESTAURANT

1, Boulevard du Jura
55100 VERDUN
☎ : 03 29 87 XX XX
lagargote@gmail.com

SARL au capital de 8 000 €
RCS : BAR-LE-DUC B 352 566 785
APE : 5610A
Restauration traditionnelle

Nombre de salariés : 6
Ouverture : 330 jours par an
Capacité : 86 couverts sur 2 salles
Menu à partir de 13,90 €,
Plat du jour 7,70 €,
Ticket moyen : 30 €

Une gargote au sens connu du mot, certainement pas ! Au contraire, plutôt une excellente brasserie. À l'entrée de Verdun et à cinq minutes du centre-ville, « La Gargote » surplombe la vallée de la Meuse.

Verdun est la capitale mondiale de la paix. La ville attire de nombreux touristes, surtout en période estivale, en raison de son dynamisme culturel mais aussi de la proximité des lieux de mémoire. De nombreuses animations ont lieu durant les week-ends, de juin à septembre.

« La Gargote » sert une cuisine traditionnelle française et régionale, préparée principalement avec des produits locaux. Pour développer son établissement, Frédéric HAUDAINVILLE souhaite renouveler sa carte et envisage la mise en place d'un nouveau service : la livraison à domicile.

Vous assurez le service en salle, avec deux autres serveurs, sous la responsabilité du directeur de l'établissement, Frédéric HAUDAINVILLE. Il vous associe à la mise en œuvre de ces évolutions.

Dossier n°	Thème	Barème
❶	L'analyse des ventes	12 points
❷	Le développement de l'activité	8 points
❸	Le temps de travail	11 points
❹	La communication commerciale	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 2106-CSR GA 21 - 1 SUJET	Session : 2021 Page 2/15

Dossier 1 : L'ANALYSE DES VENTES

➤ Situation professionnelle

Frédéric HAUDAINVILLE envisage de renouveler sa carte en septembre prochain. Afin de l'aider dans son choix, il vous demande d'analyser les ventes des plats du mois de mai 2021.

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

➤ Votre rôle

1. Étudier la popularité des plats de la carte **ANNEXE 1**.
2. Compléter le tableau d'étude du chiffre d'affaires de mai 2021 **ANNEXE 2**.
3. Calculer et commenter l'indice réponse-prix **ANNEXE 3**.

Dossier 2 : LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ

➤ Situation professionnelle

Pour accroître ses parts de marché, Frédéric HAUDAINVILLE envisage de développer une nouvelle activité : la livraison à domicile.

Il a recensé une liste de supports qu'il pourrait mettre en œuvre afin d'organiser une campagne publicitaire pour promouvoir ce nouveau service **DOCUMENT 2**.

Il dispose pour ce projet d'un budget de 800,00 € TTC et souhaite maximiser le nombre de supports possibles.

➤ Votre rôle

1. Comparer le coût de chaque support **ANNEXE 4**.
2. Déterminer les trois combinaisons possibles de supports à retenir pour faire connaître le nouveau service **ANNEXE 5**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée
Repère : AP 2106-CSR GA 21 - 1 SUJET	Session : 2021 Page 3/15

Dossier 3 : LE TEMPS DE TRAVAIL

➤ Situation professionnelle

La saison haute débutant au mois d'avril, Frédéric HAUDAINVILLE ne trouve pas de contrat d'extra répondant à ses attentes. De ce fait, il a dû solliciter les équipes en place.

Ainsi, Théo, serveur dans l'établissement depuis deux ans, effectue des heures supplémentaires notamment au mois de mai 2021.

Vous disposez du **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

1. Déterminer le nombre d'heures supplémentaires réalisées par Théo **ANNEXE 6**.
2. Calculer le repos compensateur auquel Théo peut prétendre **ANNEXE 7**.
3. Répondre aux différentes questions que se pose Frédéric HAUDAINVILLE **ANNEXE 8**.

Dossier 4 : LA COMMUNICATION COMMERCIALE

➤ Situation professionnelle

Pour développer son activité et faire connaître son nouveau service de livraison à domicile, Frédéric HAUDAINVILLE souhaite modifier son site internet qui actuellement ne lui donne pas satisfaction. Il vous remet le **DOCUMENT 4**.

➤ 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
Repère : AP 2106-CSR GA 21 - 1 SUJET	Session : 2021 Page 4/15

DOCUMENT 1**EXTRAIT DE LA CARTE**

Penne à la carbonara.....	9,60 €
Ballotine de volaille sauce au Brie de Meaux Dongé	14,80 €
Boudin noir de chez Polmard en papillote.....	14,80 €
Pavé de rumsteak sauce marchand de vin	13,90 €
Steak tartare de bœuf	15,90 €
Jambonneau rôti au Munster	16,90 €
Pavé de saumon	16,80 €
Risotto aux gambas	17,60 €
Potée lorraine.....	17,80 €

DOCUMENT 2**LES SUPPORTS DE COMMUNICATION**

Supports envisagés	Coût Hors Taxes
2 000 tracts publicitaires	Conception de la maquette : 152,00 € Reproduction : 6,10 € les 100 Distribution : 0,02 € l'unité
Annonce dans un journal local, trois parutions	76,30 € par parution
35 messages sur la radio locale Lor'FM.	Coût de diffusion d'un message : 14,35 € Remise de 5 %
Banderole d'extérieur (276 cm x 92 cm)	Coût de la banderole : 199,00 €

Heures supplémentaires : mode d'emploi

La durée légale du travail est fixée à 35 heures par semaine, soit 151,67 heures mensuelles. Toutes les heures effectuées au-delà de la durée légale de travail sont des heures supplémentaires qui doivent donner lieu à un paiement ou une récupération de temps.

[...]

Le taux de majoration des heures supplémentaires est défini par l'article 4 qui prévoit que :

- Les heures effectuées entre la 36^{ème} et la 39^{ème} heure sont majorées de 10 % ;
- Les heures effectuées entre la 40^{ème} et la 43^{ème} heure sont majorées de 20 % ;
- Les heures effectuées à partir de la 44^{ème} heure sont majorées de 50 %.

[...]

L'article 5 de l'avenant n° 2 du 5 février 2007 prévoit que le paiement des heures supplémentaires peut être remplacé en partie ou en totalité par un repos compensateur de :

- 110 % pour les 4 premières heures ;
- 120 % de la 5^{ème} à la 8^{ème} heure ;
- 150 % pour les suivantes.

[...]

Ce texte prévoit en outre que les règles d'attribution de ce repos (date, périodicité et forme) sont définies au niveau de l'entreprise par l'employeur, après concertation avec le salarié en fonction des besoins du service et de la clientèle. Non seulement l'employeur peut choisir entre le paiement ou la compensation en repos de ces heures supplémentaires, mais il peut aussi décider de la période de récupération de ces heures en respectant les limites rappelées par l'accord.

Lorsque les heures supplémentaires sont payées sous forme de repos compensateur, celui-ci doit être pris dans une période de 12 mois, ou de 52 semaines.

Source d'après : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/journal/juridique-social-droit/2019-05/les-heures-supplementaires-doivent-elles-etre-payees-ou-recuperees.htm>
(consulté le 16/11/2020 à 15h45)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée		
Repère : AP 2106-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 6/15

3 conseils indispensables pour attirer plus de clients sur le site internet de votre restaurant

Outil de communication mais également de vente, le site internet de votre restaurant est devenu incontournable pour attirer des clients. Si vous voulez que votre établissement soit plus visible sur le web et qu'il arrive dans les premiers choix de Google pour toucher une nouvelle clientèle, suivez nos conseils !

1# Proposez un site qui se consulte sur tous les supports de lecture [...]

Quelle déception pour quelqu'un qui veut réserver dans un restaurant depuis son smartphone, d'accéder à un site internet qui ne se lit pas sur téléphone mobile. « Les visiteurs sont 5 fois plus susceptibles de quitter un site non adapté aux mobiles », souligne Google qui a créé un outil gratuit pour tester l'ergonomie d'un site Internet sur mobile. Vous pouvez savoir rapidement si la navigation se fait sans encombre sur le site web de votre restaurant, comme par exemple si le menu et les photos apparaissent bien sur un appareil mobile comme une tablette et s'il n'y a aucune gêne à la lecture. [...]

2# Changez les photos et le menu régulièrement

Actualisez les informations du restaurant sur son site internet

Le site web d'un restaurant gastronomique, bistronomique ou encore d'une brasserie doit vivre au quotidien. Comment ? Si vous changez votre menu tous les jours à la carte, faites-en de même sur votre vitrine numérique [...]. Un blogueur ou un journaliste a écrit un papier dithyrambique* sur votre restaurant ? Ajoutez le lien ou une copie de l'article dans une rubrique du site internet de votre restaurant qui pourrait s'appeler « On parle de nous ».

Adaptez l'identité visuelle de votre restaurant à son site internet

La décoration de votre bar à vin est plutôt rouge, noir et or ? Votre restaurant de poissons rend hommage au bleu de la Méditerranée ? Marquez également le coup sur le web ! Le site internet de votre restaurant doit incarner l'établissement, notamment à travers l'identité visuelle et le logo créés en amont. Publiez également les plus belles photos de votre restaurant. Pour les plats, évitez les clichés mal cadrés, trop sombres ou encore flous qui risquent de nuire à l'image de votre restaurant et de votre cuisine. [...]

3# Positionnez le site internet de votre restaurant sur certains mots-clés

Devenez un restaurateur connecté en maîtrisant les règles du SEO

Le SEO, c'est un sigle anglo-saxon qui signifie Search Engine Optimization ou comment optimiser le contenu sur le site internet de votre restaurant, mais aussi sa structure et ses liens avec d'autres sites internet (comme vos réseaux sociaux), pour rendre la navigation des utilisateurs, optimale [...]. Si ce critère est garanti, le site internet de votre restaurant sera mieux référencé par les robots des moteurs de recherche les plus utilisés comme Google, mais aussi Bing ou encore Yahoo. [...]

*dithyrambique : très élogieux.

Source d'après : <https://blog.zenchef.fr/conseils-pour-attirer-plus-de-clients-sur-le-site-internet-de-votre-restaurant/>
(consulté le 17 novembre 2020 à 9h10)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée
Repère : AP 2106-CSR GA 21 - 1	SUJET Session : 2021 Page 7/15

ANNEXE 1

ÉTUDE DE LA POPULARITÉ MAI 2021

Arrondir les calculs à deux décimales

Plats	Quantité	% des ventes	Popularité (basse/haute)
Penne à la carbonara	180
Ballotine de volaille sauce au Brie de Meaux Dongé	70
Boudin noir de chez Polmard en papillote	60
Pavé de rumsteak sauce marchand de vin	75
Steak tartare de bœuf	55
Jambonneau rôti au Munster	110
Pavé de saumon	95
Risotto aux gambas	112
Potée lorraine	30
TOTAL	

Calcul du pourcentage moyen des plats :

.....

ANNEXE 2

ÉTUDE DU CHIFFRE D'AFFAIRES MAI 2021

Arrondir les calculs à deux décimales

Plats	Quantité	Prix de vente TTC en €	Chiffre d'affaires TTC en €
Penne à la carbonara	180
Ballotine de volaille sauce au Brie de Meaux Dongé	70
Boudin noir de chez Polmard en papillote	60
Pavé de rumsteak sauce marchand de vin	75
Steak tartare de bœuf	55
Jambonneau rôti au Munster	110
Pavé de saumon	95
Risotto aux gambas	112
Potée lorraine	30
TOTAL

ANNEXE 3

INDICE RÉPONSE-PRIX MAI 2021

Arrondir les calculs à deux décimales

Éléments	Formules de calcul	Calculs	Indice réponse-prix
Prix moyen demandé	$\frac{\text{CA TTC en €}}{\text{Nombre total des plats vendus}}$
Prix moyen offert	$\frac{\text{Somme des prix de la gamme en €}}{\text{Nombre de plats de la gamme}}$

Commentaire de l'indice réponse-prix :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 4

TABLEAU DE COMPARAISON DES SUPPORTS PUBLICITAIRES

Arrondir les calculs à deux décimales

Supports	Calculs et montants Hors Taxes en €	Calculs et montants TTC en € (Taux de TVA 20%)
Tracts		
Annonce dans le journal local		
Message radio		
Banderole d'extérieur		

ANNEXE 5

Déterminer les trois combinaisons possibles de supports à retenir en tenant compte de la contrainte budgétaire et justifier votre choix.

↪

.....

.....

.....

.....

↪

.....

.....

.....

.....

↪

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 6

TABLEAU DE RÉPARTITION DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES DE MAI 2021

Mai	Total des heures par semaine	Nombre d'heures supplémentaires à 10 %	Nombre d'heures supplémentaires à 20 %	Nombre d'heures supplémentaires à 50 %
Semaine 1	41
Semaine 2	38
Semaine 3	45
Semaine 4	46

ANNEXE 7

TABLEAU DE CALCUL DU REPOS COMPENSATEUR DE MAI 2021

Repos compensateur à 110 %		Repos compensateur à 120 %		Repos compensateur à 150 %		Repos compensateur Total
Nombre d'heures	Repos compensateur	Nombre d'heures	Repos compensateur	Nombre d'heures	Repos compensateur	
.....

ANNEXE 8

1. Définir les heures supplémentaires.

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

2. Indiquer la possibilité qu'a le restaurateur s'il décide de ne pas rémunérer les heures supplémentaires.

.....
.....

3. Retrouver le délai maximum pour prendre le repos compensateur.

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

4. Calculer le montant des heures supplémentaires à payer à Théo pour la dernière semaine de mai 2021, sachant que son taux horaire est de 11,00 €.

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

5. Citer le tribunal compétent en cas de litige sur le décompte des heures supplémentaires.

.....
.....

ANNEXE 9

1. Présenter deux avantages pour Frédéric HAUDAINVILLE d’avoir un site internet actualisé.

-
-

2. Préciser deux actions possibles pour mettre en avant le site internet d’un établissement.

-
-

3. Donner deux autres moyens pour un restaurateur de développer son activité.

-
-

4. Indiquer l’élément qui permet la consultation de sites internet sur tous supports numériques.

-

5. Citer deux autres moyens de communication possibles pour faire connaître son établissement.

-
-