

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION

SESSION 2022

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 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 8/16 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 : AP 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 1/16

Le Relais des Fleurs



36, rue des Violettes

68560 HIRSINGUE

☎ 03 89 XX XX XX

www.lerelaisdesfleurs.fr

SARL au capital de 15 500 €

RCS Mulhouse B 634 125 741

APE : 5610A

Nombre de salariés : 13

Établissement ouvert toute l'année

Ticket moyen : 25 € HT

« Le Relais des Fleurs », restaurant traditionnel, est situé dans une maison typique alsacienne.

Cet établissement est une étape incontournable de la Route de la « Carpe Frite du Sundgau ». Ce restaurant, proche également de la célèbre Route des Vins d'Alsace, se voit proposer des plats traditionnels alsaciens : choucroute, baeckeoffe, fleischnaka...

Caroline et Thomas LEFEBVRE ont repris cet établissement, il y a un an, et souhaitent le moderniser, tout en conservant l'esprit traditionnel alsacien.

Ainsi, ils décident de proposer un service traiteur et réfléchissent aux différents moyens pour le faire connaître. Ils veulent également s'assurer que ce complément d'activité leur permettra d'envisager une fermeture annuelle.

Caroline et Thomas LEFEBVRE souhaitent procéder à l'embauche d'un sommelier, en remplacement de Lorenz GEORGES qui part à la retraite, et modifier la carte du restaurant.

En tant que chef de rang au sein du restaurant et à la demande de Caroline et Thomas LEFEBVRE, vous participez au traitement de différents dossiers.

Dossier n°	Thème	Barème
①	Le seuil de rentabilité	12 points
②	La communication par les réseaux sociaux	8 points
③	Le contrat de travail	8 points
④	L'analyse de la carte	12 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 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 2/16

Dossier 1 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➡ Situation professionnelle

Caroline et Thomas LEFEBVRE ont fait une estimation des charges pour l'exercice comptable 2022, prenant en compte la nouvelle activité traiteur. Dans un souci de rentabilité, ils veulent approfondir cette étude, et vous demandent de déterminer le seuil de rentabilité prévisionnel et le point mort.

➡ Votre rôle :

1. Compléter le tableau de répartition des charges prévisionnelles 2022 **ANNEXE 1.**
2. Compléter le tableau de résultat différentiel prévisionnel 2022 **ANNEXE 2.**
3. Calculer le seuil de rentabilité et le point mort de l'établissement **ANNEXE 3.**
4. Déterminer et justifier si la fermeture annuelle est possible **ANNEXE 3.**

Dossier 2 : LA COMMUNICATION PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX

➡ Situation professionnelle

Caroline et Thomas LEFEBVRE souhaitent faire connaître leur activité traiteur et se demandent si l'utilisation des réseaux sociaux serait judicieuse. Ils vous remettent l'extrait d'un blog **DOCUMENT 1.**

➡ Votre rôle

Répondre aux interrogations de Caroline et Thomas LEFEBVRE **ANNEXE 4**

Dossier 3 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

➤ Situation professionnelle

Lorenz GEORGES, sommelier, a informé Caroline et Thomas LEFEBVRE de sa décision de quitter le restaurant pour faire valoir ses droits à la retraite. Ainsi, le recrutement de Laurent BAUER est envisagé à compter du 1^{er} juillet 2022. Caroline LEFEBVRE souhaite revoir avec vous les obligations de l'entreprise conformément à la législation du travail. Elle vous remet le contrat de travail **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

Répondre aux questions que se posent Caroline et Thomas LEFEBVRE **ANNEXE 5**.

Dossier 4 : L'ANALYSE DE LA CARTE

➤ Situation professionnelle

Caroline et Thomas LEFEBVRE souhaitent modifier la carte du restaurant et vous demandent d'étudier la demande des clients face à l'offre. Vous disposez pour cela d'un extrait de la carte **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes des plats et indiquer la popularité de chacun d'eux **ANNEXE 6**.
2. Étudier leur rentabilité **ANNEXE 7**.
3. Classer les plats en fonction de leur popularité et leur rentabilité **ANNEXE 8**.
4. Analyser les résultats en répondant aux questions **ANNEXE 9**.

Restaurants, apprenez à communiquer sur les réseaux sociaux !

En tant que restaurateurs, vous possédez certainement un site internet. Sans doute vous posez-vous la question d'ouvrir un compte sur les réseaux sociaux. [...]

Les réseaux sociaux : oui mais pour quoi faire ?**Augmenter votre visibilité**

De nos jours, une entreprise qui n'est pas présente sur le web, via un site ou sur les réseaux sociaux, est inexistante pour le consommateur. Pourquoi ? Parce que nous sommes en permanence connectés, à notre smartphone, à notre ordinateur, etc. Internet fait partie intégrante de notre quotidien. Vous devez donc absolument y être aussi si vous souhaitez être vu aux yeux de tous. Et même si l'impact des réseaux sociaux sur votre chiffre d'affaires n'est pas énorme, c'est une bonne chose pour faire connaître votre offre, vos services, bref votre restaurant.

Attirer de nouveaux clients

Les réseaux sociaux ont l'avantage d'être puissants dans leurs potentiels de diffusion, tout en étant gratuits. C'est un moyen peu coûteux pour attirer de nouveaux clients.[...] Il ne faut pas oublier que cela permet aussi de créer un lien de proximité avec vos clients habituels et cela participe à leur fidélisation.

Comment s'y prendre et que poster ? [...]**Publier le bon contenu**

[...] Le mauvais contenu peut vite devenir inefficace : des photos de plats ratées, des clichés trop sombres, flous, des articles de presse illisibles etc., et votre stratégie digitale sera totalement contre-productive.

Pour rester pertinent, vous devez adapter votre contenu à votre cible et à votre positionnement. [...] Pour vous différencier, il est aussi bon de partager des articles, des actualités concernant votre secteur d'activité ou votre ville, des informations importantes comme les dates de fermeture, etc. La réalisation de contenu demande aussi d'être anticipée, afin d'avoir de quoi publier en permanence sur ses réseaux sociaux et donc de maintenir l'intérêt.

Animer régulièrement ses espaces

Vous voilà à présent sur le bon réseau et vous publiez un contenu adapté. Pour rester compétitif, vous devez absolument animer régulièrement vos réseaux. Si vous n'avez pas le temps, vous pouvez opter pour des outils de programmation des publications. Vous pourrez ainsi programmer à l'avance les publications annonçant vos plats du jour ou assurant la promotion d'une soirée, et les publier simultanément sur plusieurs réseaux. [...]

Communiquer sur internet, c'est aussi apprendre à répondre aux avis négatifs. [...]

Source d'après : <https://www.reservit.com/blog/restaurants-utiliser-les-reseaux-sociaux>
(consulté le 15/11/2021 à 16h00)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 5/16

Contrat de travail

Entre les soussignés :

L'employeur SARL Le Relais des Fleurs, immatriculée B 634 125 741 au RCS de Mulhouse, dont le siège social est situé 36 rue des Violettes 68560 HIRSINGUE, représenté par Caroline et Thomas LEFEBVRE, agissant en qualité de propriétaires et gérants, d'une part,
Et le salarié, Laurent BAUER demeurant 5 allée des Peupliers – 68116 GUEWENHEIM, d'autre part.

Il a été convenu ce qui suit :

M. Laurent BAUER est engagé en qualité de sommelier, au niveau 3, échelon 2, sous contrat à durée indéterminée, à compter du 01/07/2022.

Toutefois, cet engagement ne sera définitif qu'à l'issue d'une période d'essai.

1. PÉRIODE D'ESSAI

La période d'essai est fixée à un mois. En cas de renouvellement de la période d'essai, un accord écrit devra être établi.

Au cours de la période d'essai ou de son renouvellement, l'une ou l'autre des parties peut rompre le contrat de travail en respectant un délai de prévenance.

2. HORAIRE DE TRAVAIL ET JOUR DE REPOS

La durée du travail est fixée à 35 heures hebdomadaires, soit 151,67 heures par mois.

Vous avez droit à deux jours de repos hebdomadaire dans les conditions prévues par la Convention collective nationale des HCR du 30 avril 1997.

Il pourra être demandé au salarié d'effectuer des heures supplémentaires, dans les conditions fixées par la loi ou la convention collective nationale des HCR et de ses avenants.

3. RÉMUNÉRATION

Votre salaire mensuel est fixé à 1 643 € brut pour votre horaire de travail (défini au paragraphe ci-dessus).

Votre rémunération vous sera versée le 5 de chaque mois.

4. CONGÉS PAYÉS

Conformément à la législation en vigueur, vous bénéficierez de deux jours et demi ouvrables de congés payés par mois de travail effectif soit 30 jours pour une période de travail calculée du 1^{er} juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.

5. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Vous êtes soumis aux dispositions du règlement intérieur de l'entreprise.

6. CONVENTION COLLECTIVE

Vous bénéficiez des dispositions de la Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants du 30 avril 1997 et de ses avenants, tant qu'elle sera applicable dans l'entreprise.

Signature des deux parties, précédée de la date et de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

DOCUMENT 3**EXTRAIT DE LA CARTE DU RESTAURANT**

Baeckeoﬀe aux trois viandes	19,00 €
Carpe, frites, salade verte	16,00 €
Choucroute garnie	18,00 €
Filet de bar rôti, purée et légumes	17,00 €
Flammeküche, salade verte	11,00 €
Fleischnaka, salade verte	13,00 €
Jambonneau de porc, pommes sautées	15,00 €

**TABLEAU DE RÉPARTITION DES CHARGES PRÉVISIONNELLES 2022
INCLUANT L'ACTIVITÉ TRAITEUR**

Charges	Montant HT en €	% de répartition		Montant HT en €	
		Charges variables	Charges fixes	Charges variables	Charges fixes
Matières premières *		100			
Charges externes	54 800,00	80	20		
Impôts et taxes	10 140,00	60	40		
Charges de personnel **		20	80		
Dotations aux amortissements	23 140,00		100		
Charges financières	2 500,00		100		
TOTAL					

* Les matières premières représentent 33 % du chiffre d'affaires.

** Les charges de personnel représentent 36 % du chiffre d'affaires.

Chiffre d'affaires prévisionnel 2022 : 753 500,00 € HT

ANNEXE 2

**COMPTE DE RÉSULTAT DIFFÉRENTIEL PRÉVISIONNEL
INCLUANT L'ACTIVITÉ TRAITEUR**

Arrondir vos calculs à deux décimales

	Résultats 2021		Prévisions 2022		
	Montant HT en €	%	Montant HT en €	Détail des calculs du montant HT en €	%
Chiffre d'affaires HT	685 000,00	100 %	753 500,00		100 %
Total des charges variables	310 400,00	45,31 %			
Marge sur charges variables	374 600,00	54,69 %			
Total des charges fixes	239 236,00				
Résultat	135 364,00	19,76 %			

ANNEXE 3

SEUIL DE RENTABILITÉ PRÉVISIONNEL
INCLUANT L'ACTIVITÉ TRAITEUR

Arrondir vos calculs à l'entier supérieur

Éléments	Justification des calculs	Résultats
Seuil de rentabilité en euros		
Point mort en nombre de jours		
Date du point mort		

Déterminer et justifier si la fermeture annuelle est possible :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 4

1. Citer trois noms de réseaux sociaux qu'un restaurant peut utiliser.

-
-
-

2. Indiquer deux avantages et deux inconvénients à utiliser les réseaux sociaux pour le restaurant.

Avantages	Inconvénients

3. Citer deux autres techniques de fidélisation plus traditionnelles.

-
-

4. Citer deux conditions pour que les réseaux sociaux apportent une plus-value au restaurant.

-
-

5. Indiquer l'incidence de l'insatisfaction des clients sur les réseaux sociaux.

.....

.....

.....

ANNEXE 5

1. Lister les documents que Caroline LEFEBVRE devra remettre à Lorenz GEORGES lors de son départ de l'entreprise.

-
-
-

2. Citer trois autres modes de rupture d'un contrat de travail.

-
-
-

3. Indiquer le type de contrat de travail que Laurent BAUER signera.

.....

4. Préciser si la nature du contrat proposé par Caroline LEFEBVRE est adaptée à la situation. Justifier votre réponse.

.....

5. Relever la durée de la période d'essai prévue dans le contrat.

.....

6. Préciser l'utilité de la période d'essai pour l'employeur et le salarié.

-
-
-
-

ANNEXE 5 (suite)

7. Expliquer l'expression « délai de prévenance » mentionné dans le contrat.

.....

.....

.....

.....

8. Justifier l'intérêt du délai de prévenance pour l'employeur.

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 6

RÉPARTITION DES VENTES DES PLATS

Arrondir vos calculs à deux décimales

Plats	Quantités vendues	Pourcentage des ventes	Popularité Haute ou Basse
Baeckeoffe aux trois viandes	71		
Carpe, frites, salade verte	88		
Choucroute garnie	65		
Filet de bar rôti, purée et légumes	42		
Flammeküche, salade verte	82		
Fleischnaka, salade verte	38		
Jambonneau de porc, pommes sautées	56		
TOTAL			
Pourcentage moyen des ventes Calcul =			

ANNEXE 7

RENTABILITÉ DES PLATS

Arrondir vos calculs à deux décimales

Plats	Prix de vente TTC en €	Prix de vente HT en € TVA 10%	Coût matières en €	Marge brute unitaire en €	Quantités vendues	Marge brute totale en €	Rentabilité Haute ou Basse
Baeckeoffe aux trois viandes	19,00		8,90		71		
Carpe, frites, salade verte	16,00		8,65		88		
Choucroute garnie	18,00		9,87		65		
Filet de bar rôti, purée et légumes	17,00		10,23		42		
Flammeküche, salade verte	11,00		4,25		82		
Fleischnaka, salade verte	13,00		5,30		38		
Jambonneau de porc, pommes sautées	15,00		6,82		56		
TOTAL							
Marge brute moyenne des plats vendus Calcul =							

ANNEXE 8

LE CLASSEMENT DES PLATS

Groupe ÉTOILE (Popularité haute – Rentabilité haute)	Groupe CHEVAL DE LABOUR (Popularité haute – Rentabilité basse)
Groupe ÉNIGME (Popularité basse – Rentabilité haute)	Groupe POIDS MORT (Popularité basse – Rentabilité basse)

ANNEXE 9

1. Indiquer le (ou les) plat(s) à supprimer de la carte. Justifier votre réponse.

.....

.....

.....

2. Proposer une action à mettre en place pour les plats suivants :

- Fleischnaka, salade verte :

.....

.....

- Carpe, frites, salade verte :

.....

.....