

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION

SESSION 2024

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 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 7 (pages 9/13 à 13/13 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 : 2406-CSR GA 21 1	SUJET	Session : 2024	Page 1/13



BRASSERIE DES ALPILLES

**15, rue des bleuets
13 990 FONTVIEILLE**

☎ 04 90 54 XX XX

www.labrasseriledesalpilles.fr

Courriel : balpilles@gmail.com

SARL au capital de 8 500 €

Nombre de salariés : 4

Ouverture du lundi au vendredi
de 12h à 14h et de 19h à 22h

Fermeture annuelle : novembre

Capacité : 25 couverts

Pierre MARTIN gère la brasserie des Alpilles. L'établissement propose des plats de qualité grâce au savoir-faire de son chef, qui privilégie la cuisine faite maison.

Aux beaux jours, la terrasse est accueillante et, à l'intérieur, l'atmosphère est tout aussi conviviale avec un bar à l'ancienne et des murs en pierre de taille. On peut y déguster des salades de saison et des spécialités locales.

Une équipe jeune, passionnée et pleine d'envie, regorgeant d'idées et de recettes vous accueillera dans les meilleures conditions.

Soucieux d'accroître leur activité, les propriétaires souhaitent modifier leur carte des cocktails et ainsi vérifier leurs principaux ratios.

Vous avez intégré l'équipe et Pierre MARTIN vous associe au traitement de différents dossiers.

Dossier n°	Thème	Barème
❶	L'analyse de la carte des cocktails	14 points
❷	Le tableau de bord de gestion	8 points
❸	Le coût du travail	8 points
❹	La fidélisation des clients	10 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 : 2406-CSR GA 21 1	SUJET	Session : 2024	Page 2/13

DOSSIER 1 : L'ANALYSE DE LA CARTE DES COCKTAILS

➡ Situation professionnelle

Pierre MARTIN souhaite modifier la carte des cocktails. Elle n'a pas changé depuis plusieurs mois. Il vous charge d'étudier la popularité et la rentabilité de chaque cocktail à partir du **DOCUMENT 1**.

➡ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes de chaque boisson et indiquer leur popularité **ANNEXE 1**.
2. Étudier la rentabilité des cocktails **ANNEXE 2**.
3. Classer les cocktails en fonction de la popularité et de la rentabilité **ANNEXE 2**.

DOSSIER 2 : LE TABLEAU DE BORD DE GESTION

➡ Situation professionnelle

Pierre MARTIN porte un regard attentif sur les indicateurs de gestion de l'année écoulée, à savoir 2023. Il a besoin des ratios des différents postes de charges, déterminés à partir des données comptables **DOCUMENT 2**. Il les compare aux normes de la profession **DOCUMENT 3**.

➡ Votre rôle

1. Compléter le tableau de bord de gestion pour l'année 2023 **ANNEXE 3**.
2. Commenter les ratios obtenus **ANNEXE 4**.

DOSSIER 3 : LE COÛT DU TRAVAIL

➤ Situation professionnelle

Dans le souci d'optimiser son ratio coût du personnel, Pierre MARTIN vous demande d'analyser le coût des heures supplémentaires d'un collaborateur ayant un contrat de travail de 35 heures hebdomadaires. Il vous informe que son taux horaire est de 14,00 euros et vous remet le **DOCUMENT 4**.

➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau du décompte des heures supplémentaires d'avril **ANNEXE 5**.
2. Calculer le coût total des heures supplémentaires d'avril **ANNEXE 6**.

DOSSIER 4 : LA FIDÉLISATION DES CLIENTS

➤ Situation professionnelle

Suite à votre analyse des coûts, Pierre MARTIN fait le point sur son activité. Il souhaite fidéliser sa clientèle et s'interroge sur les différents outils disponibles. Il vous demande de l'aider dans la mise en place de sa politique de fidélisation.

➤ Votre rôle

Répondre aux questions **ANNEXE 7**.

LA CARTE DES COCKTAILS

CAÏPIRINHA	12,00 €
Citron vert – Canadou – Cachaça Aquacana	
VODKA LEMON	9,00 €
Zeste de citron – Sucre – Vodka	
VODKA RED BULL	9,60 €
Red Bull – Energy drink – Vodka	
CUBA LIBRE	7,80 €
Rhum – Citron vert – Coca	
WHISKY COLA	6,00 €
Whisky – Coca	
VODKA ORANGE	9,90 €
Jus d'orange – Vodka	
SHOTS	8,70 €
Vodka – Téquila – Rhum	

DOCUMENT 2

DONNÉES COMPTABLES 2023

Chiffre d'affaires	450 000,00 €
Achats de matières premières	128 300,00 €
Variation des matières premières	2 300,00 €
Autres achats et charges externes (1)	69 470,00 €
Impôts et taxes	12 150,00 €
Salaires et traitements	146 880,00 €
Charges sociales	35 120,00 €
Autres charges	350,00 €
Dotations aux amortissements	13 500,00 €
Résultat d'exploitation	41 930,00 €
Produits financiers	
Charges financières (2)	16 400,00 €
Résultat financier	-16 400,00 €
Résultat courant avant impôts	25 530,00 €
(1) Dont loyer	26 000,00 €
(2) Dont commission sur moyen de paiement, Dont intérêts d'emprunt	2 130,00 € 14 270,00 €

Remarque : Les coûts d'occupation sont composés des :

- loyers ;
- dotations aux amortissements ;
- intérêts d'emprunt ;
- redevances de crédit-bail.

DOCUMENT 3

Ratio « Coûts matières » selon le type de restauration

Restauration gastronomique	⇒	34 %
Restauration traditionnelle/à thème	⇒	30 %
Crêperies/pizzerias	⇒	24 %
Restauration rapide économique	⇒	24 %
Restauration rapide haut de gamme	⇒	24 %
Brasserie	⇒	25 à 35 %

Ratio « Personnel » selon le type de restauration

Restauration gastronomique	⇒	42 %
Restauration traditionnelle/à thème	⇒	40 %
Crêperies/pizzerias	⇒	38 %
Restauration rapide économique	⇒	30 %
Restauration rapide haut de gamme	⇒	28 %
Brasserie	⇒	30 à 40%

Autres ratios

Ratio Frais Généraux (hors loyer)	⇒	10 à 15 %
Ratio Coûts d'occupation	⇒	10 à 12 %

Les heures supplémentaires doivent-elles être payées ou récupérées ?

Toutes les heures de travail effectuées à la demande de l'employeur au-delà de la durée légale de travail (35 heures par semaine, soit 151,67 heures mensuelles) sont des heures supplémentaires qui doivent donner lieu à un paiement ou une récupération majorés. Ce principe s'applique à tous les salariés quelle que soit leur fonction. Votre employeur doit donc vous payer ou vous faire récupérer les heures supplémentaires que vous effectuez. Le non-paiement des heures supplémentaires est passible de travail dissimulé et peut aussi donner lieu à la prise d'acte de rupture du contrat de travail par le salarié.

L'article L3121-27 du code du travail pose en principe que la durée légale du travail effectif des salariés à temps complet est fixée à 35 heures par semaine. Toute heure accomplie au-delà de la durée légale hebdomadaire ou de la durée considérée comme équivalente est une heure supplémentaire qui ouvre droit à une majoration salariale ou, le cas échéant, à un repos compensateur équivalent (art. L3121-28).

Les heures supplémentaires s'apprécient à la semaine sauf en cas d'aménagement du temps de travail (art. L3121-29). La semaine débute le lundi à 0 heure et se termine le dimanche à 24 heures (art. L3121-35).

Le taux de majoration des heures supplémentaires est défini par l'article 4 de l'avenant n 2 du 5 février 2007 à la convention collective nationale des CHR, qui prévoit :

- les heures effectuées entre la 36^e et la 39^e heure sont majorées de 10 % ;
- les heures effectuées entre la 40^e et la 43^e heure sont majorées de 20 % ;
- les heures effectuées à partir de la 44^e 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 : 1 h 06 de repos pour chaque heure supplémentaire majorée à ce taux,
- 120 % de la 4^e à la 8^e heure : 1 h 12 de repos pour une heure majorée à ce taux,
- 150 % pour les suivantes : 1 h 30 de repos pour une heure majorée à ce taux. [...]

Source d'après : <https://www.lhotellerie-restauration.fr>
(consulté le 13 novembre 2023 à 14h20)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 2406-CSR GA 21 1	SUJET	Session : 2024	Page 8/13

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES VENTES DE COCKTAILS

Arrondir vos calculs à deux décimales

Cocktails	Nombre de ventes	Pourcentage des ventes	Popularité Haute ou Basse
CAÏPIRINHA	150		
VODKA LEMON	450		
VODKA RED BULL	300		
CUBA LIBRE	440		
WHISKY COCA	230		
VODKA ORANGE	430		
SHOTS	120		
TOTAL			

Calcul du pourcentage moyen des ventes =

ANNEXE 2

ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DES COCKTAILS

Arrondir vos calculs à deux décimales

Cocktails	Prix de vente TTC en €	Prix de vente HT en € TVA 20 %	Coût matières unitaire en €	Marge brute unitaire en €	Nombre de ventes	Marge brute totale en €	Rentabilité Haute ou Basse
CAÏPIRINHA	12,00		2,30		150		
VODKA LEMON	9,00		1,45		450		
VODKA RED BULL	9,60		2,65		300		
CUBA LIBRE	7,80		2,75		440		
WHISKY COCA	6,00		2,00		230		
VODKA ORANGE	9,90		2,85		430		
SHOTS	8,70		1,30		120		
TOTAL							

Calcul de la marge brute moyenne des cocktails vendus en € :

CLASSEMENT DES COCKTAILS

Groupe « Étoile » (Populaire – Rentable) 	Groupe « Vache à lait » (Populaire – Peu Rentable)
Groupe « Dilemme » (Peu Populaire – Rentable) 	Groupe « Poids Mort » (Peu Populaire – Peu Rentable)

ANNEXE 3

TABLEAU DE BORD DE GESTION 2023		
Éléments	En €	En %
Chiffre d'affaires	450 000,00	100
Coût matière		
Marge brute		
Coût du personnel		
Marge sur coût principal		
Frais généraux	58 100,00	
Résultat brut d'exploitation		
Coût d'occupation		
Résultat courant avant impôt		

ANNEXE 4

Commenter les ratios :

- Coût matière :
.....
.....
- Coût du personnel :
.....
.....
- Frais généraux :
.....
.....
- Coût d'occupation :
.....
.....

ANNEXE 5

DÉCOMPTÉ DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES D'AVRIL

Avril	Heures travaillées	Nombre d'heures supplémentaires	Heures majorées de 10 %	Heures majorées de 20 %	Heures majorées de 50 %
Semaine 1	42				
Semaine 2	46				
Semaine 3	39				
Semaine 4	43				
		TOTAL			

ANNEXE 6

COÛT TOTAL DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES D'AVRIL

Avril	Nombre d'heures	Taux horaire en €	Montant en €
Heures majorées de 10 %			
Heures majorées de 20 %			
Heures majorées de 50 %			
		TOTAL	

ANNEXE 7

1. Citer trois éléments indispensables permettant la fidélisation des clients.

-
-
-

2. Donner trois finalités d'un programme de fidélité de la clientèle.

-
-
-

3. Proposer deux outils de fidélisation.

-
-

4. Rechercher un moyen d'inciter les clients fidèles, à faire venir de nouveaux clients.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....