

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 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 8/14 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 : 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 1/14



L'ESPÉRANCE

67 rue Parmentier
62 600 BERCK-SUR-MER

☎ 03 21 49 XX XX
www.lesperance.fr

SARL au capital de 30 000 €

RCS ARRAS B 428 312 629

Effectif : 10 salariés

Ouvert tous les jours
Fermeture annuelle de 3 semaines

Ticket moyen : 30 € HT

Capacité d'accueil du restaurant :
80 couverts

Le restaurant « L'Espérance » est connu pour sa soupe de poissons conçue par Marcel PERARD dans les années 90. Le poisson est roi et fait la renommée de ce restaurant.

Aujourd'hui, Marcel PERARD souhaite développer une démarche éco-responsable au sein de son établissement. Il s'est vu confier par la mairie, l'organisation d'un banquet à l'occasion du salon « Berck, développement durable ». Cet évènement va accueillir 200 personnes. Une entrée va être spécialement créée pour cette manifestation et monsieur PERARD en profite pour vérifier l'équilibre de sa carte des entrées.

Soucieux de fidéliser sa clientèle, Marcel PERARD adapte en permanence ses outils de communication.

Du fait de l'accroissement de l'activité, monsieur PERARD souhaite embaucher un nouveau collaborateur.

Vous travaillez au sein de ce restaurant en qualité de chef de rang. Marcel PERARD vous associe à l'étude de différents dossiers.

Dossier n°	Thème	Barème
①	L'étude de la carte	10 points
②	La fidélisation de la clientèle	8 points
③	Le seuil de rentabilité	13 points
④	Le 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 : 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 2/14

Dossier 1 : L'ÉTUDE DE LA CARTE

➤ Situation professionnelle

À partir des données du mois de mai 2022, Marcel PERARD souhaite vérifier l'équilibre actuel de la carte des entrées **DOCUMENT 1** avant d'y ajouter une nouvelle proposition pour l'événement « Berck, développement durable ». Il vous remet une documentation sur le classement des plats **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes de chaque entrée de la gamme **ANNEXE 1**.
2. Indiquer la popularité des entrées **ANNEXE 1**.
3. Étudier la rentabilité des entrées **ANNEXE 2**.
4. Classer les entrées en fonction de leur popularité et de leur rentabilité **ANNEXE 3**.
5. Analyser les résultats **ANNEXE 4**.

Dossier 2 : LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

➤ Situation professionnelle

Pour accroître la fréquentation de son restaurant, Marcel PERARD souhaite fidéliser davantage sa clientèle. Il met en place un service de commande en ligne à l'instar de ses concurrents. Il se documente sur ce mode de distribution **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

Répondre aux interrogations de Marcel PERARD **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 : 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 3/14

Dossier 3 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➤ Situation professionnelle

La soirée « Berck, développement durable » a pleinement satisfait les 200 personnes présentes. Marcel PERARD s'interroge sur la rentabilité de cet événement au regard des différents coûts supplémentaires (prestation extérieure, personnel intérimaire...) pour décider de sa participation lors de la prochaine édition.

➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau de répartition des charges **ANNEXE 6**.
2. Compléter le compte de résultat différentiel **ANNEXE 7**.
3. Calculer puis commenter le seuil de rentabilité **ANNEXE 8**.

Dossier 4 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

➤ Situation professionnelle

Marcel PERARD souhaite poursuivre sa collaboration avec la municipalité de BERCK-SUR-MER pour l'organisation de banquets. Ainsi, il embauche Amélie DUVAL à compter du 1^{er} juillet.

Vous disposez de son contrat de travail **DOCUMENT 4**.

➤ Votre rôle

Répondre aux 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 : 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 4/14

DOCUMENT 1

EXTRAIT DE LA CARTE DES ENTRÉES

Soupe de poissons « maison »	8,50 €
Servie avec emmental, croûtons, rouille	
Terrine de poissons blancs tomates confites	9,50 €
Salade et vinaigrette, mayonnaise et basilic	
Maquereaux marinés	9,60 €
Salade et vinaigrette, marinade vin blanc, carotte, oignon	
Tartare de saumon frais sésame wasabi	11,60 €
Saumon cru, assaisonnement, sésame wasabi	
Assiette de saumon fumé crème acidulée, œufs de truite	13,50 €
Tranche de saumon fumé, crème fraîche, assaisonnement, œufs de truite	
Salpicon de bulots aux agrumes	10,50 €
Petit mélange de bulots coupés avec des agrumes pelés à vif	

DOCUMENT 2

ANALYSE DES VENTES

Tout restaurateur a en tête de **développer son chiffre d'affaires** tout en réalisant un maximum de profit.

Pour atteindre cet objectif, il est indispensable d'analyser ses ventes afin de définir quels plats sont **les plus populaires, les plus rentables** [...].

C'est ce que détermine la méthode mise au point par Kasavana et Smith [...] en classant les plats de la carte en fonction de leur popularité et rentabilité.

- **[Étoile]** : popularité forte et marge brute forte, [...] les stars de la carte !
- **[Vache à lait]** : [...] Populaires mais peu rentables, ils permettent de véhiculer l'image d'un bon rapport qualité/prix. Il faut en avoir, et ne pas penser que leur prix puisse augmenter sans mécontenter les clients. [...]
- **[Dilemme]** : [...] Si ces plats peu demandés mais très rentables sont essentiels à votre carte il faut les conserver, mais s'ils posent des problèmes de stockage il faut peut-être les remplacer, baisser leur prix ou les transformer.
- **[Poids morts]** : [...] Pas d'hésitation, ce sont les plats à supprimer ! [...] mais proposez-les toujours à la demande à vos 2 ou 3 habitués !
[...]

Source d'après : <http://www.lerestaurateurfute.fr> (consulté le 15 novembre 2021 à 14h30)

5 OUTILS POUR FIDÉLISER LES NOUVEAUX CLIENTS

Un client fidèle, c'est un client satisfait qui revient et dépense plus. C'est ce que recherche tout restaurateur et pour en acquérir davantage, la solution est de fidéliser les nouveaux clients. Voici 5 outils pour y parvenir.

On le sait, entretenir les clients existants coûte moins cher et rapporte bien plus que chercher de nouveaux clients. [...]

Et la fidélité est payante ! Selon l'étude « Fidélité et nouvelles dépenses », les clients fidèles dépensent davantage et reviendraient 20% plus souvent. Ils sont en plus de bien meilleurs ambassadeurs pour votre restaurant. [...]

- Un programme de fidélité

Récompensez vos clients les plus fidèles par la mise en place d'un programme de fidélité. Cette reconnaissance de leur engagement a un double avantage :

- ✓ améliorer la fréquentation de votre restaurant en incitant vos clients à revenir pour bénéficier de vos offres et réductions; ce qui permet d'augmenter votre chiffre d'affaires.
- ✓ permettre de créer un attachement à l'enseigne, de favoriser la satisfaction du client, et donc d'engager sa fidélité. [...]

- Un contact client de qualité

La qualité de votre cuisine est primordiale pour la satisfaction client, mais ne misez pas uniquement là-dessus car vos plats pourront bien être excellents, si le service est désagréable, le client hésitera à revenir et n'en parlera pas autour de lui. [...]

- Un service de commande en ligne

La commande en ligne répond à de nouveaux modes de vie, et est la solution idéale pour les clients pressés, coincés au bureau ou chez eux ou encore pour ceux qui n'ont, ni l'envie, ni les moyens de cuisiner un bon plat à domicile. [...]

- La création d'une liste de diffusion

Pour qu'un client se souvienne de vous, vous devez maintenir le contact avec lui. D'où la nécessité de créer une liste de diffusion, ou mailing liste. [...]

- Le suivi clients

Si le premier contact est important, le suivi est lui essentiel pour transformer des clients occasionnels en clients fidèles.

Rien de plus simple : deux jours après le passage du client dans votre restaurant, écrivez-lui un court mail de remerciement. N'essayez surtout pas de lui vendre quoi que ce soit. Ceci montrera à votre client qu'il compte pour vous. [...] Vous pourrez lui parler à nouveau de votre programme de fidélité s'il n'a pas encore adhéré, l'inviter à des événements spéciaux, lui annoncer le lancement de nouveaux plats, partager des conseils ou encore annoncer à tout moment une offre spéciale. [...] Programme de fidélité, commande en ligne, service de qualité, liste de diffusion... sont des outils qui vous aideront à fidéliser votre clientèle. À vous de jouer !

Source d'après : <http://www.restoconnection.fr>
(consulté le 15/11/2021 à 14h36)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 6/14

CONTRAT DE TRAVAIL

Entre

La société **L'Espérance**, dont le siège social est situé au 67 rue Parmentier, 62600 BERCK-SUR-MER et dirigée par **Marcel PERARD**, inscrite au RCS d'ARRAS sous le numéro B 428 312 629.

Et

Amélie DUVAL, domiciliée au 157 rue de Douai 02100 SAINT QUENTIN, née le 15 juin 2003, à ARRAS.

Il a été convenu ce qui suit :

Nous vous confirmons votre engagement pour une durée indéterminée, en qualité de serveuse au niveau 1 à l'échelon 1, à compter du 1^{er} juillet 2022 dans notre entreprise.

Vos fonctions consisteront notamment à :

- Faire la mise en place de la salle (disposition des tables, nappage, couvert...)
- Effectuer la totalité du service en salle, servir et débarrasser les tables des clients ;
- Balayer et ranger la salle à la fin du service.

a) Période d'essai

La période d'essai est fixée à 1 mois éventuellement renouvelable une fois pour une durée maximum égale à la première.

b) Horaire de travail et jours de repos

La durée du travail est fixée à 169 heures mensuelles et vous avez droit à 2 jours de repos hebdomadaire dans les conditions prévues par la Convention Nationale des CHR du 30 avril 1997 et ses avenants.

c) Rémunération

Votre salaire mensuel est fixé à 1 750,00 euros brut, deux avantages en nature nourriture par jour travaillé. Votre rémunération vous sera versée le 05 de chaque mois.

d) Règlement intérieur

Vous êtes soumise au règlement intérieur de l'entreprise.

e) La caisse de retraite dont vous dépendrez est MUTUELLE CAF'RESTO.

Vous bénéficierez également d'un régime de prévoyance complémentaire ainsi que d'une mutuelle frais de santé auprès de la MUTUELLE CAF'RESTO

[...]

Fait en double exemplaire, le 15 juin 2022,

Signature Employeur

Signature Salariée

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 2206-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2022	Page 7/14

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES VENTES DES ENTRÉES

MAI 2022

Arrondir vos calculs à deux décimales

Entrées	Nombre de ventes	Pourcentage des ventes	Popularité Haute ou Basse
Soupe de poissons « maison »	399
Terrine de poissons blancs, tomates confites	140
Maquereaux marinés	210
Tartare de saumon frais, sésame, wasabi	259
Assiette de saumon fumé, crème acidulée, œufs de truite	252
Salpicon de bulots aux agrumes	120
TOTAL	

Calcul du pourcentage moyen des ventes =

ANNEXE 2

ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DES ENTRÉES
MAI 2022

Arrondir vos calculs à deux décimales

Entrées	Nombre de ventes	Prix de vente TTC en €	Prix de vente HT en € TVA 10 %	Coût matières unitaire en €	Marge brute unitaire en €	Marge brute totale en €	Rentabilité Haute ou Basse
Soupe de poissons « maison »	399	8,50	1,75
Terrine de poissons blancs, tomates confites	140	9,50	2,05
Maquereaux marinés	210	9,60	1,80
Tartare de saumon frais, sésame wasabi	259	11,60	2,80
Assiette de saumon fumé, crème acidulée, œufs de truite	252	13,50	3,25
Salpicon de bulots aux agrumes	120	10,50	2,10
TOTAL	

Calcul de la marge brute moyenne des entrées vendues :

**CLASSEMENT DES ENTRÉES
MAI 2022**

Entrées	Popularité Haute ou Basse	Rentabilité Haute ou Basse	Groupe
Soupe de poissons « maison »
Terrine de poissons blancs, tomates confites
Maquereaux marinés
Tartare de saumon frais, sésame, wasabi
Assiette de saumon fumé, crème acidulée, œufs de truite
Salpicon de bulots aux agrumes

ANNEXE 4

1. Indiquer deux actions à mettre en place pour les entrées populaires mais non rentables.

-
-

2. Citer une entrée à conserver sans apporter de modifications.

.....
.....

3. Proposer deux actions de remédiation pour l'entrée « Salpicon de bulots aux agrumes ».

-
-

ANNEXE 5

1. Retrouver les cinq outils pour parvenir à fidéliser un client.

-
-
-
-
-

2. Indiquer deux avantages, pour le restaurateur, à utiliser un programme de fidélité.

-
-
-
-

3. Citer trois exemples d'actions concrètes pour fidéliser la clientèle du restaurant « l'Espérance ».

-
-
-

4. Indiquer deux catégories de clients visés par la commande en ligne.

-
-

5. Citer deux inconvénients, pour le restaurateur, à l'utilisation d'un service de livraison.

-
-
-

ANNEXE 6

TABLEAU DE RÉPARTITION DES CHARGES

Arrondir vos calculs à deux décimales

Coûts	Montant HT en €	% de répartition		Montant des charges variables en €	Montant des charges fixes en €
		Charges variables	Charges fixes		
Coût des matières	1 995,00	100	0
Coût du personnel	1 855,00	50	50
Coût des frais généraux	1 360,00	10	90
TOTAL

ANNEXE 7

COMPTE DE RÉSULTAT DIFFÉRENTIEL

Arrondir vos calculs à deux décimales

Éléments	Montants HT en €	En % du CA
Chiffre d'affaires HT	6 000,00	100
Charges variables	
Marge sur coût variable
Charges fixes	
Résultat

ANNEXE 8

ANALYSE DU SEUIL DE RENTABILITÉ

Arrondir vos calculs à deux décimales

Éléments	Détail des calculs	Résultats
Seuil de rentabilité en €
Seuil de rentabilité en nombre de couverts
Commenter le seuil de rentabilité	

ANNEXE 9

ANALYSE DU CONTRAT DE TRAVAIL

Questions	Réponses
1. Indiquer le type de contrat	<p>.....</p> <p>.....</p>
2. Citer trois autres catégories de contrats de travail.	<ul style="list-style-type: none"> - - -
3. Préciser le tribunal compétent en cas de litige entre les parties	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
4. Rappeler l'utilité de la période d'essai.	<ul style="list-style-type: none"> - Pour l'employeur : <ul style="list-style-type: none"> - Pour le salarié : <ul style="list-style-type: none">
5. Détailler le calcul des « 169 heures » mensuelles.	<p>.....</p> <p>.....</p>
6. Indiquer deux cas de rupture du contrat de travail.	<ul style="list-style-type: none"> - -