

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

SESSION 2023

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 collège », 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 6 (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 : AP 2306-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2023
		Page 1/14



Le Bateau

17 bis rue du Port
17 000 LA ROCHELLE

☎ 05 40 44 XX XX

www.lebateau.com

Courriel :

lebateau@gmail.com

SARL

Au capital de 10 000 €

Nombre de salariés : 12

Fermeture hebdomadaire :

Le jeudi

Fermeture annuelle :

Février

Capacité 140 couverts

Situé près du port de la Rochelle, ville côtière à l'ouest de la France, le restaurant « Le Bateau » propose une cuisine française appréciée de ses clients. Sa situation idéale et son cadre apaisant lui confèrent un charme tout particulier et lui permettent d'attirer une nombreuse clientèle.

Des événements tels que le festival de la fiction, organisé en septembre, participent également au dynamisme de la ville et à la fréquentation du restaurant.

Comme chaque année, Marc MUGNIER, directeur du restaurant, mesure la santé de son établissement. Il commence par s'interroger sur les moyens de fidéliser sa clientèle. Par ailleurs, il désire connaître aussi la popularité et la rentabilité de ses plats.

D'autre part, le club « Ciné Passion » a sélectionné l'établissement pour organiser une soirée dans le cadre du festival de la fiction, et Marc MUGNIER souhaite déterminer la rentabilité de cette manifestation, avant d'accepter le groupe. Enfin, il compte faire évoluer un serveur au poste de maître d'hôtel, et se renseigne sur les outils de formation continue disponibles.

Vous avez récemment intégré cet établissement et Marc MUGNIER, le directeur du restaurant, vous associe au traitement de ces différents dossiers.

Dossier n°	Thème	Barème
①	La digitalisation en restauration	11 points
②	Le classement des plats	13 points
③	Le seuil de rentabilité	9 points
④	La formation continue du personnel	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		
Repère : AP 2306-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2023	Page 2/14

Dossier 1 : LA DIGITALISATION EN RESTAURATION

➤ Situation professionnelle

Pour faire face à une concurrence plus importante, Marc MUGNIER vous explique qu'il est important de développer plusieurs stratégies commerciales. Internet, notamment, est devenu l'allié indispensable des restaurateurs.

Il se documente sur la digitalisation **DOCUMENT 1**.

➤ Votre rôle

Répondre aux interrogations de Marc MUGNIER sur la digitalisation **ANNEXE 1**.

Dossier 2 : LE CLASSEMENT DES PLATS

➤ Situation professionnelle

Afin d'identifier les plats qui sont appréciés des clients et de mesurer leur rentabilité, Marc MUGNIER, vous demande d'étudier la gamme des plats figurant sur la carte **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

1. Déterminer la popularité des plats **ANNEXE 2**.
2. Déterminer la rentabilité des plats **ANNEXE 3**.
3. Classer les plats **ANNEXE 4**.
4. Analyser les décisions à prendre suite à ce classement **ANNEXE 4**.

Dossier 3 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➤ Situation professionnelle

Le club « Ciné Passion » de la Rochelle a demandé au chef d'organiser une soirée sur le thème du voyage. Votre directeur, Marc MUGNIER, vous demande d'étudier la rentabilité de cette soirée prévue le 30 septembre 2023 pour 110 personnes. Il vous communique les données chiffrées prévues **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

1. Compléter le compte de résultat différentiel **ANNEXE 5**.
2. Calculer le seuil de rentabilité en euros, en nombre de couverts **ANNEXE 5**.
3. Répondre à la question de Marc Mugnier **ANNEXE 5**.

Dossier 4 : LA FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL

➤ Situation professionnelle

Kiliann KERMAGORET, embauché il y a trois ans à la suite de ses études, est actuellement chef de rang au sein de l'établissement. Il envisage de devenir maître d'hôtel l'an prochain. Il a ainsi trouvé une formation au prix de 1150,00 € et s'interroge quant à l'utilisation du CPF pour la financer. Cette évolution de carrière vous intéresse également et vous échangez avec Kiliann KERMAGORET sur ce sujet **DOCUMENT 4**.

➤ Votre rôle

Répondre aux diverses questions que se pose Kiliann KERMAGORET sur l'utilisation du CPF **ANNEXE 6**.

La digitalisation au sein de la restauration

La révolution numérique a modifié, et continue de bouleverser, nos habitudes et notre société. Le secteur de la restauration n'en est pas épargné et commence à prendre, petit à petit, le virage du numérique. **Digitaliser son restaurant ? Dans quel but ?**

Attirer de nouveaux clients

Le client se comporte différemment, avant même d'avoir mis les pieds dans le restaurant. Aujourd'hui, le consommateur souhaite avoir accès à des informations précises, afin de se faire une idée du lieu où il s'apprête à se rendre.

Créer son site internet

Il est important pour un restaurateur de créer son propre site internet. Le consommateur pourra alors prendre connaissance du menu, des commentaires laissés par les précédents clients ainsi que du lieu grâce aux images.

Être présent sur les sites d'opinions

La présence sur les sites d'opinions tel que TripAdvisor, semble aujourd'hui également primordiale. Ceux-ci permettent aux clients de comparer les offres et services proposés. Les notes laissées par les anciens clients laissent également une idée du service proposé.

Ouvrir un service de réservation en ligne

Dans la même optique, le restaurateur peut ouvrir un service de réservation en ligne. Celui-ci peut être sur son propre site internet ou bien sur des sites partenaires tels que Thefork (LaFourchette). Le client peut réserver une table à l'heure qui lui convient et devrait théoriquement ne pas avoir à attendre en arrivant sur place.

L'acquisition d'un wifi et de prises

Acquérir un réseau wifi gratuit pour les clients peut permettre d'attirer une nouvelle clientèle. De plus en plus de personnes aiment venir avec leur PC et travailler pendant leur repas. D'autre part, pratiquement tout le monde a un smartphone aujourd'hui. C'est pourquoi, mettre à disposition des prises pour les clients peut se révéler être un vrai atout.

Un échange avec le consommateur simplifié

La digitalisation d'un restaurant passe par l'acquisition de nouvelles technologies comme, notamment, les tablettes ou écrans tactiles. Ils permettent au client de visionner la carte des plats ou des vins et de commander son repas sans passer par un des employés.

La barrière des langues supprimée

Dans le cadre de clients étrangers, ils peuvent alors avoir du mal à se faire comprendre. Grâce à ces nouvelles technologies, ce n'est plus un problème. En effet, la langue d'affichage sur les tablettes peut se changer, le client peut commander sans avoir à essayer de traduire le menu.]...[

La gestion des stocks

Les commandes, enregistrées automatiquement permettent d'évaluer plus rapidement la consommation des produits et donc les stocks de marchandises restant.

Proposer les invendus

En fin de journée, un restaurant peut se retrouver avec des repas invendus. L'appli Too good to go le met en relation avec des consommateurs prêts à venir chercher ces produits à la fermeture en contrepartie d'une réduction de 50% minimum. En dehors de l'action anti-gaspi, un moyen astucieux de créer un nouveau flux de clients.

Source d'après: <https://www.mygoodrestaurant.com/2021/03/05/la-digitalisation-au-sein-de-la-restauration/>
consulté le 14/11/2022 à 15h15.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2306-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session 2023	Page 5/14

DOCUMENT 2

Carte des plats

Dos de mullet de nos côtes	19,00 €
Riz au curry et son coulis de crevettes	
Thon mariné et grillé	21,00 €
Légumes de saison, sauce vierge aux citrons confits	
Filet de merlu de nos côtes	24,00 €
Poêlée de légumes primeurs et jus de crustacés	
Tartare de bœuf	24,00 €
Pommes de terre grenailles rôties	
Pluma de cochon noir ibérique	26,00 €
Sauce miel et soja, poêlée de légumes et pommes de terre grenailles rôties	
Entrecôte grillée sauce au poivre	29,00 €
Pommes de terre grenailles rôties	
Risotto crémeux aux légumes verts et graines torrifiées	14,00 €
Végétarien	

Ce mois-ci, en suggestion du jour, a été proposé le plat « Pluma de cochon noir ibérique ».

DOCUMENT 3

DONNÉES CHIFFRÉES POUR LA SOIRÉE DU 30 SEPTEMBRE 2023

Prix du menu par personne : 33,00 € TTC.

Taux de TVA à 10%.

Nombre de convives attendus : 110 personnes.

Charges variables : 9,90 € par client.

Charges fixes : 890,00 €.

DOCUMENT 4

Le CPF, c'est quoi ? Le Fonctionnement du Compte Personnel de Formation

[...] Qu'est-ce que le Compte Personnel de Formation ?

Le Compte Personnel de Formation constitue une disposition d'accès à la formation, qui figure parmi le Compte Personnel d'Activité (CPA) au même titre que le compte professionnel de prévention (C2P) et le compte d'engagement citoyen (CEC). [...]. Autrement dit, le CPF représente le nombre d'heures de formation professionnelle auxquelles les actifs peuvent prétendre.

A quoi sert le CPF ?

Le CPF a été instauré pour favoriser l'accès des salariés à la formation. Il est attribué à chaque personne dès son entrée sur le marché du travail et reste alimenté jusqu'au départ à la retraite. Les heures capitalisées subsistent ainsi en cas de changement de situation professionnelle ou de périodes de chômage. [...]

Qui a le droit au CPF en France ?

L'ensemble des personnes de 16 ans sont titulaires d'un CPF. Ainsi, ce dernier concerne tout d'abord ceux qui occupent un emploi dans notre pays ou qui justifient en rechercher un. Ont également droit au CPF les personnes dans un projet d'orientation et d'insertion, ainsi que les publics handicapés accueillis dans un établissement et service d'aide par le travail.

Quel montant est alloué au bénéficiaire ?

Il est alimenté à hauteur de 500 euros par année de travail, dans la limite d'un plafond de 5 000 euros. Les heures de formation déjà acquises par les actifs sont automatiquement converties en euros, selon un taux de 15 euros de l'heure. [...]

Les droits pendant la formation et une période de chômage

On n'accumule pas de droits à la formation durant une période de chômage, néanmoins le crédit acquis pendant les années de travail est entièrement conservé et utilisable pendant ces mêmes périodes de chômage. La rémunération est maintenue si la formation se déroule pendant les heures de travail. Bien entendu, aucune rémunération n'est prévue pour une formation effectuée en dehors des heures de travail.

Les formations éligibles

Le CPF peut être mis à contribution pour seulement certaines catégories de formations professionnelles. Sont principalement concernées l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences défini par décret et les actions d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE). [...]

Source d'après : <https://moncompte-personnel-formation.fr/le-cpf-cest-quoi-le-fonctionnement-du-compte-personnel-de-formation/>
consulté le 14/11/2022 à 15h30

ANNEXE 1

1. Identifier le but principal de la mercatique digitale.

.....
.....

2. Citer deux acquisitions à effectuer pour passer à la digitalisation d'un restaurant.

-
-

3. Repérer trois avantages pour le client à utiliser la tablette d'un restaurant.

-
-
-

4. Identifier deux atouts de la tablette pour gérer le restaurant.

-
-

5. Expliquer l'utilité d'un service de réservation en ligne pour le client, et pour le restaurateur.

Pour le client :
.....
.....

Pour le restaurateur :
.....
.....

6. Citer trois moyens traditionnels (non numériques) pour faire connaître son restaurant.

-
-
-

7. Proposer une stratégie digitale avant, pendant et après la venue du client au restaurant.

Avant
Pendant
Après

8. Expliquer comment la digitalisation a aidé les restaurateurs durant la crise de la Covid-19.
(deux réponses attendues)

-
-
-
-
-
-
-

ANNEXE 2

ANALYSE DE LA POPULARITÉ 2022

Arrondir vos calculs à deux décimales

Plats	Nombre de plats vendus	% des ventes	Popularité (Cocher la réponse)
Dos de mulet de nos côtes	1 500	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Thon mariné et grillé	1 350	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Filet de merlu de nos côtes	1 700	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Tartare de bœuf	1 300	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Pluma de cochon noir ibérique	2 100	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Entrecôte grillée sauce au poivre	1 900	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Risotto crémeux aux légumes verts et graines torrifiées	750	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
TOTAL	10 600	100%	
Pourcentage moyen des ventes :			

ANNEXE 3

ANALYSE DE LA RENTABILITÉ 2022

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 €	Nombre de plats vendus	Marge brute totale en €	Rentabilité (cocher la réponse)
Dos de mulot de nos côtes	5,35	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Thon mariné et grillé	6,11	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Filet de merlu de nos côtes	6,12	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Tartare de bœuf	7,62	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Pluma de cochon noir ibérique	8,27	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Entrecôte grillée sauce au poivre	8,96	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
Risotto crémeux	3,43	<input type="checkbox"/> Haute <input type="checkbox"/> Basse
TOTAL					
Marge brute moyenne des plats vendus en euros :							

ANNEXE 4

CLASSEMENT DES PLATS

	Popularité haute	Popularité basse
Rentabilité haute	Plats « Étoile »	Plats « Dilemme »
Rentabilité basse	Plats « Vache à lait »	Plats « Poids mort »

1. Indiquer l'action à entreprendre pour les plats du groupe « Poids mort » et justifier votre réponse.

.....

.....

2. Préciser ce que représentent les plats du groupe « Étoile » pour le restaurant.

.....

.....

ANNEXE 5

COMPTE DE RÉSULTAT DIFFÉRENTIEL

SOIRÉE DU 30 SEPTEMBRE 2023

Arrondir vos calculs à deux décimales

	Calculs	Montants en €	Pourcentages
Chiffre d'affaires HT	100 %
Charges variables
Marges sur charges variables
Charges fixes		
Résultat courant avant impôt	

SEUIL DE RENTABILITÉ

SOIRÉE DU 30 SEPTEMBRE 2023

	Justification des calculs	Résultats
Seuil de rentabilité en euros
Seuil de rentabilité en nombre de couverts

Préciser si la soirée du 30 septembre est rentable et justifier votre réponse.

.....

.....

.....

ANNEXE 6

1. Indiquer la signification du sigle CPF.

.....
.....

2. Retrouver qui sont les bénéficiaires du CPF.

.....
.....

3. Indiquer les droits du salarié, en matière de CPF, pendant une période de chômage.

.....
.....

4. Calculer le montant du droit à la formation acquis par Kiliann KERMAGORET.
Conclure quant au financement de la formation souhaitée.

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

5. Retrouver les deux types de formation éligibles avec un CPF.

—
—