

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SPÉCIALITÉ COMMERCE

E2

ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'UNITÉ COMMERCIALE

Le dossier comporte 18 pages numérotées 1/18 à 18/18.

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Les candidats répondent sur les documents fournis dans le sujet et sur leur copie.

Les annexes sont à rendre à la fin de l'épreuve agrafées dans la copie anonymée.

L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.

Calculatrice autorisée, BO 42 du 25/11/99 - circulaire n°99-186 du 16/11/99 :

« Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées.

Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits ».

N.B. : Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 1 sur 18



Dans un environnement où les clients sont de plus en plus exigeants mais également plus volatiles, Auchan cherche à mieux les connaître pour mieux les servir. L'offre est adaptée en fonction des besoins des clients avec un large choix de produits, des magasins avec une forte dynamique commerciale et un travail permanent sur la qualité de service.

Vous avez été embauché(e) au sein de l'équipe du magasin AUCHAN de Mazamet, ville située au sud-est du département du Tarn, et au centre d'une agglomération de 27 000 habitants.

Le magasin a une superficie de 3 500 m² et emploie 75 personnes.

Avant de vous affecter à un rayon, le directeur du magasin, Monsieur ALLILOUCH, souhaite vous confier plusieurs missions au sein de différents secteurs du magasin.

PARTIE 1 : La gestion des stocks (14,5 points)

PARTIE 2 : L'analyse et l'optimisation de la répartition d'un linéaire (26,5 points)

PARTIE 3 : La détermination du prix d'une prestation de service (20 points)

PARTIE 4 : La mesure de la satisfaction de la clientèle (19 points)

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 2 sur 18	

Liste des documents

Document 1	Fiche de stock du secteur produits alimentaires	Page 8/18
Document 2	Coût d'achat des marchandises vendues et quantités vendues	Page 9/18
Document 3	Normes de l'enseigne AUCHAN et résultats du magasin de Mazamet	Page 9/18
Document 4	Tableau de dépouillement des questionnaires	Page 10/18
Document 5	Fiches de réclamations - suggestions des clients	Page 11/18 Page 12/18

Liste des annexes à compléter et à rendre avec la copie

Annexe 1	Tableau d'analyse de la rotation des produits	Page 13/18
Annexe 2	Tableau de bord du rayon : étude par référence (mai 2014) partie A	Page 14/18
Annexe 3	Tableau de bord du rayon : étude des ventes et du linéaire des céréales (mai 2014) - partie B	Page 15/18
Annexe 4	Tableau de comparaison des normes AUCHAN et des résultats du magasin de Mazamet	Page 16/18
Annexe 5	Tableau de calcul du prix psychologique	Page 17/18
Annexe 6	Tableau d'analyse des réclamations	Page 18/18

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 3 sur 18	

PARTIE 1

LA GESTION DES STOCKS

Vous êtes affecté(e) au secteur des produits alimentaires et, plus précisément, au rayon liquides. Votre responsable vous demande d'étudier les performances d'une nouvelle gamme de produits de la marque Teisseire implantée récemment en magasin. Il s'agit de sirops conditionnés dans des bouteilles de 60 cl.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir du **document 1** et de vos connaissances :

1.1 Calculez pour les sirops concernés par l'analyse :

- les quantités vendues ;
- le stock moyen ;
- le coefficient de rotation des stocks ;
- la vitesse de rotation de ces produits.

1.2 Justifiez vos calculs pour la référence 3 092718 596262.

Complétez l'**annexe 1** (à rendre avec votre copie)

1.3 Commentez vos résultats.

Répondez **sur votre copie**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 4 sur 18

PARTIE 2

L'ANALYSE ET L'OPTIMISATION DE LA RÉPARTITION D'UN LINÉAIRE

Vous intégrez, désormais, le secteur des produits alimentaires, au rayon épicerie sèche. Votre responsable vous demande d'étudier une partie du rayon des céréales, et en particulier, les céréales au chocolat.

Dans ce rayon, vous aurez à compléter le tableau de bord, à proposer une nouvelle répartition du linéaire, à comparer et à commenter les résultats de ce dernier à la norme nationale.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir du **document 2** et de vos connaissances :

2.1 Complétez le tableau de bord du rayon pour chaque référence. Justifiez vos calculs pour les cases numérotées.

Complétez l'**annexe 2** (à rendre avec votre copie)

2.2 Identifiez le produit le plus rentable du rayon en donnant au moins deux justifications de votre choix.

Répondez **sur votre copie**

Votre responsable vous demande maintenant de vous intéresser plus particulièrement à la rentabilité du rayon. Il souhaite que vous vérifiiez la correspondance entre la place occupée en linéaire par un produit et sa contribution à la marge dégagée.

À partir de vos résultats en **annexe 2** :

2.3 Calculez l'indice de sensibilité à la marge pour chaque référence.

Complétez l'**annexe 3** (à rendre avec votre copie)

2.4 Analysez vos résultats et indiquez votre décision d'augmenter ou de diminuer la représentation de chaque référence en la justifiant. Détaillez les calculs de la référence « Rik&Rokcao flakes 375 g ».

Complétez l'**annexe 3** (à rendre avec votre copie)

Vous devez comparer les résultats de votre rayon par rapport à la norme nationale définie par le groupe AUCHAN pour un magasin équivalent.

À partir du **document 3** et de vos résultats trouvés en **annexe 3** :

2.5 Complétez le tableau comparatif des résultats du magasin avec ceux de la norme nationale AUCHAN pour le mois de mai 2014. Justifiez les calculs demandés.

Complétez l'**annexe 4** (à rendre avec votre copie)

2.6 Commentez les performances du magasin. Vous indiquerez deux raisons pour lesquelles vous pensez que les résultats du magasin sont satisfaisants ou non.

Répondez **sur votre copie**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 5 sur 18

PARTIE N°3

LA DÉTERMINATION DU PRIX D'UNE PRESTATION DE SERVICE

Vous voici à présent avec le chef de rayon informatique, Monsieur TERRIERES. Il a remarqué depuis quelque temps, que les clients qui achetaient du matériel informatique, étaient demandeurs d'une installation informatique personnalisée.

Pour répondre à cette attente, il envisage donc de mettre en place un **service installation**, en plus du service SAV.

Ce service pourrait comprendre les prestations suivantes :

- ✓ livraison à domicile sur un rayon de 20 km autour du magasin ;
- ✓ installation et mise en service du matériel acquis ;
- ✓ installation des périphériques ou logiciels ;
- ✓ transfert des données ;
- ✓ configuration internet et messagerie ;
- ✓ prise en main du matériel informatique ;
- ✓ enlèvement de l'ancien équipement.

L'intervention durerait 2 heures et serait assurée par un technicien.

Avant de mettre ce service en place et pour en déterminer le prix psychologique, 250 clients du magasin, qui venaient d'acquies du matériel informatique, ont été interrogés.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir de vos connaissances :

3.1 Calculez le prix psychologique pour ce nouveau service.

Complétez l'**annexe 5** (à rendre avec votre copie)

3.2 Indiquez les autres critères dont le responsable devra tenir compte pour fixer le prix de vente de ce service (2 critères demandés).

Répondez **sur votre copie**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 6 sur 18

PARTIE 4

LA MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au secteur mode, la chef de rayon, Madame Hélène GAILLARD, a le souci de satisfaire au mieux sa clientèle. Elle a fait réaliser une enquête de satisfaction par un stagiaire. Ce dernier a dépouillé le questionnaire et a répertorié les résultats dans un tableau (**document 4**).

Le questionnaire a été administré en face à face auprès de 250 personnes, dans le rayon prêt-à-porter du magasin, à différents jours de la semaine 21 et à diverses heures de la journée.

TRAVAIL À FAIRE :

La responsable vous demande de lui communiquer les conclusions à tirer de cette enquête :

À partir du **document 4** et de vos connaissances :

4.1 Dressez le profil de la clientèle.

4.2 Repérez les points forts du magasin ainsi que les points à améliorer. Illustrez vos réponses par des résultats chiffrés.

4.3 Faites trois suggestions qui permettraient d'améliorer rapidement la satisfaction de la clientèle dans ce rayon.

Répondez **sur votre copie**

Toujours dans un souci d'écoute et d'amélioration du service, le magasin a mis à disposition de ses clients, à la sortie ou sur le site Internet, des fiches de « suggestions - réclamations ». La responsable du secteur mode vous demande d'étudier les fiches de son rayon, qu'elle a reçues la semaine précédente.

À partir du **document 5** et de vos connaissances :

4.4 Analysez ces fiches et proposez deux solutions à envisager par problème rencontré dans l'optique de satisfaire la clientèle.

Complétez l'**annexe 6 (à rendre avec votre copie)**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 7 sur 18	

DOCUMENT 1 : FICHE DE STOCK DU SECTEUR PRODUITS ALIMENTAIRES

FICHE DE STOCK

MAI 2014

Secteur : Produits Alimentaires

Rayon : Liquides

Sous rayon : Sirop

Fournisseur : Teisseire

Coordonnées : 482 avenue Ambroise Croizat

BP 50001

38926 Crolles

Contact : M. Lefranc (06.10.12.30.45)

Courriel : lefranc@teisseire.fr

MAZAMET



Référence	Désignation	Stock au 01/05		Stock au 31/05		Quantité livrée courant mai en UC*
		Réserve	Magasin	Réserve	Magasin	
3 092718 596262	Sirop citron vert 60 cl	10	15	8	15	1 UC
3 092718 596147	Sirop fraise 60 cl	22	20	14	20	5 UC
3 092718 596148	Sirop pêche 60 cl	13	15	7	15	3 UC
3 092718 589899	Sirop grenadine 75 cl	7	20	12	20	4 UC
3 092718 589868	Sirop menthe 75 cl	25	25	12	25	5 UC
3 092718 589426	Sirop fruits exotiques 60 cl	28	10	0	10	6 UC
TOTAL RAYON		105	105	53	105	24 UC

*1 UC (1 unité de commande) correspond à 6 produits commandés

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :		Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2		Page 8 sur 18

DOCUMENT 2 : COÛT D'ACHAT DES MARCHANDISES VENDUES H.T. ET QUANTITÉS VENDUES

MAGASIN AUCHAN de MAZAMET

Références	RÉSULTATS MAI 2014	
	Coût d'achat des marchandises vendues HT en euros	Quantités vendues
Rik&Rokcao flakes 375 g	151,13	127
Rik&Rokjumbliés tout choco 375 g	167,66	83
Kellogg's choco 375 g	211,68	112
Kellogg's Coco pop's 375 g	189,72	102
Quarker cruesli chocolat 500 g	158,79	67
Chocapic-Pépites Nestlé 535 g	476,28	196
TOTAL	1 355,26	687

DOCUMENT 3 : NORMES DE L'ENSEIGNE AUCHAN ET RÉSULTATS DU MAGASIN DE MAZAMET

Norme de l'enseigne AUCHAN (Magasin d'une surface de 3 500 m ²)		
Critères d'analyse	Rayon Céréales Mai 2014	Rayon Céréales Mai 2013
CA total HT (en €)	1 597	1 621
Marge commerciale totale (en €)	194,35	216,89
Taux de marque moyen	12,17 %	13,38 %

Résultats de l'enseigne AUCHAN MAZAMET		
Critères d'analyse	Rayon Céréales Mai 2014	Rayon Céréales Mai 2013
CA total HT (en €)	1 562,19	1 502

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 9 sur 18	

DOCUMENT 4 : TABLEAU DE DÉPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES

(Les réponses sont exprimées en pourcentage)

1 - Nombre de fois où le client est venu dans le rayon <ul style="list-style-type: none">• Pour la première fois : 03• Une fois par mois : 42• Plus d'une fois par mois : 25• Moins d'une fois par mois : 30	2 - Nombre de fois où le client a acheté : <ul style="list-style-type: none">• Premier achat : 02• Une fois par mois : 38• Plus d'une fois par mois : 22• Moins d'une fois par mois : 38					
3 – Appréciation sur le rayon						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas	
Signalisation	22	32	31	10	05	
Ambiance	12	35	49	02	02	
Espace essayage	15	21	48	13	03	
4 - Appréciation sur les produits		Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Le choix	62	15	03	15	05	
La disponibilité des tailles	25	11	32	30	02	
Le niveau des prix	71	03	16	06	04	
La présentation des produits	08	02	50	22	18	
5 - Appréciation sur le personnel		Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Leur disponibilité	17	15	45	18	05	
Leur amabilité	25	11	32	30	02	
Leur compétence	71	03	16	06	04	
6 - Sexe Homme 28 Femme 72		7 - Tranches d'âge 15-25 ans : 15 26-40 ans : 29 41-60 ans : 37 + de 60 ans : 19				
8 - PCS Agriculteurs 11 Professions Ouvriers 18 Libérales 05 Employés 21 Inactifs retraités 14 Cadres 15 Étudiants 14 Autres 02		9 - Lieu d'habitation Mazamet : 65 Aussillon : 25 Autres : 10				

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 10 sur 18

DOCUMENT 5 : FICHES DE RÉCLAMATIONS - SUGGESTIONS DES CLIENTS

Réclamation, suggestion
Formulaire de contact réclamation pour le magasin

Nom [Obligatoire] :

Prénom [Obligatoire] :

Courriel [Obligatoire] : Veuillez entrer une adresse e-mail valide

Téléphone :

Rayon :

Message [Obligatoire] :


MAZAMET

Réclamation, suggestion
Formulaire de contact réclamation pour le magasin

Nom [Obligatoire] :

Prénom [Obligatoire] :

Courriel [Obligatoire] : Veuillez entrer une adresse e-mail valide

Téléphone :

Rayon :

Message [Obligatoire] :


MAZAMET

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 11 sur 18

DOCUMENT 5 (suite) : FICHES DE RÉCLAMATIONS - SUGGESTIONS DES CLIENTS

Réclamation, suggestion
Formulaire de contact réclamation pour le magasin


MAZAMET

Nom [Obligatoire] :

Prénom [Obligatoire] :

Courriel [Obligatoire] : Veuillez entrer une adresse e-mail valide

Téléphone :

Rayon :

Message [Obligatoire] :

Réclamation, suggestion
Formulaire de contact réclamation pour le magasin


MAZAMET

Nom [Obligatoire] :

Prénom [Obligatoire] :

Courriel [Obligatoire] : Veuillez entrer une adresse e-mail valide

Téléphone :

Rayon :

Message [Obligatoire] :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 12 sur 18

ANNEXE 1 (à compléter et à remettre avec la copie)**Tableau d'analyse de la rotation des produits (mai 2014)**

Référence	Désignation	Quantités vendues	Stock moyen	Coefficient de rotation des stocks*	Vitesse de rotation**
3 092718 596262	Sirop citron vert 60 cl				
3 092718 596147	Sirop fraise 60 cl				
3 092718 596148	Sirop pêche 60 cl				
3 092718 589426	Sirop fruits exotiques 60 cl				

* Arrondir à deux chiffres après la virgule

** Arrondir à l'entier le plus proche

Détail des calculs :

Quantités vendues :

Stock moyen :

Coefficient de rotation des stocks :

Vitesse de rotation :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 13 sur 18

ANNEXE 2 (à compléter et à remettre avec la copie)

TABLEAU DE BORD DU RAYON (partie A) : Étude par référence (mai 2014)

Références	Prix d'Achat HT* unitaire en €	Prix de Vente HT* unitaire en €	Marge commerciale unitaire* en €	Taux de marque* en %	Prix de vente TTC* en €	Coefficient multiplicateur**
Rik&Rokcao flakes 375 g	[1]	1,35				
Rik&Rokjumbliés tout choco 375 g					[2]	1,426
Kellogg's choco 375 g		[3]			2,57	
Kellogg's Coco pop's 375 g			0,23	[4]		
Quarker cruesli chocolat 500 g		[5]		8,85 %		
Chocapic-Pépites Nestlé 535 g			0,45			[6]

Taux de TVA appliqué sur les céréales : 20 %

* Arrondir à deux chiffres après la virgule

** Arrondir à trois chiffres après la virgule

Détail des calculs :

Case [1] Prix d'achat HT :

Case [4] Taux de marque :

Case [2] Prix de Vente TTC :

Case [5] PV HT :

Case [3] Prix de Vente HT :

Case [6] Coefficient multiplicateur :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 14 sur 18

ANNEXE 3 (à compléter et à remettre avec la copie)

TABLEAU DE BORD DU RAYON (partie B) : Étude des ventes et du linéaire des céréales (mai 2014)

Références	Quantités vendues	Marge commerciale totale* (en €)	Linéaire développé en cm	% de marge commerciale*	% de linéaire développé *	Indice de sensibilité à la marge**	Décision ***			Justifications
							↗	↔	↘	
Rik&Rokcao flakes 375 g	127		38							
Rik&Rokjumbliés tout choco 375 g	83		38							
Kellogg's choco 375 g	112		19							
Kellogg's Coco pop's 375 g	102		38							
Quarker cruesli chocolat 500 g	67		46							
Chocapic Pépites Nestlé 535 g	196		69							
TOTAL	687		248							

Détail des calculs :

Marge commerciale totale :

% de linéaire développé :

% de marge commerciale :

Indice de sensibilité à la marge :

* Arrondir à deux chiffres après la virgule ** Arrondir à trois chiffres après la virgule *** Cochez la case adaptée

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 15 sur 18	

ANNEXE 4 (à compléter et à remettre avec la copie)

**TABLEAU DE COMPARAISON DES NORMES AUCHAN ET DES RÉSULTATS DU
MAGASIN DE MAZAMET – Mois de mai 2014**

Critères de comparaison	Normes Groupe AUCHAN	Résultats AUCHAN Mazamet
Chiffre d’Affaires HT total du rayon (en €)	1597,00	1 562,19
Marge commerciale totale du rayon (en €)	194,35	
Taux de marque moyen du rayon *	12,17 %	[1]
Taux d’évolution* du CA HT entre mai 2013 et mai 2014		[2]
Justification des calculs	[1] Taux de marque moyen du rayon : [2] Taux d’évolution du CA HT entre mai 2013 et mai 2014 :	

*** Arrondir à deux chiffres après la virgule**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l’activité de l’unité commerciale	SUJET	
Repère de l’épreuve : 1406 - CO 2	Page 16 sur 18	

ANNEXE 5 (à compléter et à remettre avec la copie)

TABLEAU DE CALCUL DU PRIX PSYCHOLOGIQUE

Prix de vente en €	QUESTION N°1 : À partir de quel prix trouvez-vous ce service trop cher ?			QUESTION N°2 : En dessous de quel prix trouvez-vous que ce service est de mauvaise qualité ?			% acheteurs potentiels *
	Réponses	% *	% Cumulés croissants*	Réponses	% *	% Cumulés décroissants *	
30	0			8			
35	0			22			
40	8	(1)	(2)	40	(3)	(4)	(5)
45	15			65			
50	20			60			
55	22			25			
60	28			20			
65	70			10			
70	72			0			
75	15			0			
Total							

* ne pas arrondir les résultats

Détail des calculs pour la ligne du prix 40 € :

- (1) :
 (2) :
 (3) :
 (4) :
 (5) :

Quel est le prix psychologique pour les clients sondés ?

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 17 sur 18

ANNEXE N°6 (à compléter et à remettre avec la copie)

TABLEAU D'ANALYSE DES RÉCLAMATIONS - SUGGESTIONS

Nom du client	Problèmes rencontrés*	Solutions à envisager**
<p>Sylvie Partouche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •
<p>Jean Pierre Durand</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •
<p>Patricia Garrigues</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •
<p>Anthony Vadin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • •

*Problèmes exprimés : sous forme synthétique (pas de recopie des fiches de réclamation-clients)

**Les solutions doivent être logiques, faciles à mettre en place et adaptées à la situation.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2014
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2 :	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : 1406 - CO 2	Page 18 sur 18