

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**

**MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

**Option A : Animation et gestion de l'espace commercial**

**Session 2024**

<p><b>ÉPREUVE E2</b> <b>ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES</b></p>
---

**Le dossier comporte 17 pages numérotées 1 à 17.  
Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.**

**L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.  
L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de la calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.**

**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.**

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE</b>		
<b>Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL</b>		
<b>E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES</b>		
<b>SUJET</b>	<b>COEFF. 4</b>	<b>DURÉE: 3 heures</b>
<b>SESSION 2024</b>	<b>PAGE 1 sur 17</b>	

# Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

## Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

### Épreuve E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles

Le contexte professionnel.....	3
<b>MISSION 1 - OPTIMISER L'UNIVERS CAFETIÈRE BROYEUR À GRAINS.....</b>	<b>4</b>
Activité 1 – Développer une gamme de produits.....	4
Activité 2 – Sélectionner un nouveau fournisseur.....	5
<b>DOSSIER RESSOURCES MISSION 1.....</b>	<b>6</b>
Ressource A1 - Univers Petit-déjeuner - Famille cafetières – Ventilation des chiffres d'affaires 2022 et 2023 de l'unité commerciale Pulsat Montayral .....	6
Ressource A2 – Les machines à broyeur secouent les cafetières.....	6
Ressource A3 – Le secteur de l'électroménager reprend des couleurs selon le Gifam.....	7
Ressource A4 – Les cafetières broyeur à grains de l'unité commerciale Pulsat Montayral.....	7
Ressource A5 – Pulsat Montayral – Avis Google des clients.....	8
Ressource A6 – Documentation offre fournisseurs – Cafetières broyeur à grains .....	9
<b>MISSION 2 - PARTICIPER À LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SERVICE ET D'UNE ACTION COMMERCIALE POUR DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE.....</b>	<b>10</b>
Activité 3 – Participer à l'implantation d'un corner dépôt-vente « Pulsat occasion ».....	10
Activité 4 – Participer à la planification d'une action commerciale.....	10
Activité 5 – Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances d'une action commerciale.....	11
<b>DOSSIER RESSOURCES MISSION 2.....</b>	<b>12</b>
Ressource B1 – La seconde main, une occasion à ne pas rater ! Un marché d'avenir ?.....	12
Ressource B2 – Les dépôts-ventes dans le département du Lot et Garonne.....	13
Ressource B3 – Recommandations du siège de Pulsat.....	14
Ressource B4 – Plan de l'unité commerciale Pulsat Montayral .....	14
Ressource B5 – Maquette du bulletin du jeu concours de l'unité commerciale Pulsat Montayral.....	15
Ressource B6 – Informations concernant les modalités du jeu concours de l'unité commerciale Pulsat Montayral .....	15
Ressource B6 suite – Informations concernant les modalités du jeu concours.....	16
Ressource B7 – Entretien avec Sylvère Correia sur l'organisation du jeu concours.....	16
Ressource B8 – Exemple post page Facebook Pulsat national.....	17
Ressource B9 – Tableau de bord du 09 au 17 juin 2024 de l'unité commerciale Pulsat Montayral.....	17

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 2 sur 17	

# PULSAT

## Le contexte professionnel

Créé en 1985, Pulsat, spécialisé dans l'électroménager et la literie, c'est 35 ans d'expérience et 350 magasins en France. Depuis maintenant 5 ans, Pulsat est n°1 des enseignes de magasins de proximité grâce à sa qualité de service après-vente : réactivité d'intervention en cas de panne, livraison dans la journée et prêt d'un appareil si le produit est immobilisé pour réparation.

Vous venez d'être recruté dans l'unité commerciale Pulsat à Montayral, dans le Lot-et-Garonne (47), en tant que vendeur-conseil sous l'autorité du responsable, Sylvère Correia.

Pulsat Montayral est un commerce indépendant associé. Il propose différents services : livraison, installation, enlèvement des anciens appareils, dépannage sur place et à domicile, vente de pièces détachées et financement gratuit jusqu'à 20 fois sans frais.

L'enseigne a trois concurrents (Darty, But et Conforama) situés dans sa zone de chalandise.

Sa clientèle est fidèle à l'enseigne depuis l'ouverture et fréquente régulièrement le point de vente. Sylvère Correia est très attentif à cette clientèle de proximité. La tranche d'âge la plus représentée est les 45 à 60 ans (65 %), mais une nouvelle clientèle plus jeune, sensible à sa politique de service, fréquente de plus en plus le point de vente.

L'enseigne communique à la radio mais pas encore sur les réseaux sociaux.

Sylvère Correia se demande comment moderniser l'unité commerciale physique pour la rendre plus attractive et plus visible sur internet afin de toucher cette clientèle plus jeune, tout en conservant la proximité avec sa clientèle fidèle.



Il vous charge, dans un premier temps, de réfléchir à l'optimisation de l'univers petit électroménager des cafetières broyeur à grains pour proposer une offre en lien avec les nouvelles attentes des clients.

Dans un second temps, il vous demande de participer à la mise en place d'un nouveau service et d'une action commerciale pour développer sa clientèle.

**Pulsat Montayral (47)**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 3 sur 17	

## MISSION 1 - OPTIMISER L'UNIVERS CAFETIÈRE BROYEUR À GRAINS

Votre responsable observe une augmentation des ventes de cafetières en magasin ainsi que sur le site internet de l'enseigne. En effet, les clients consomment davantage de café depuis la crise sanitaire.

Le site internet de l'enseigne Pulsat propose beaucoup plus de références de machines à café broyeur à grains qu'en magasin : 28 références, allant de 99.99 € pour la marque Caso à 2 699.99 € pour la marque Miele.

En cas d'indisponibilité du produit adapté à la demande du client dans le point de vente physique, les clients peuvent commander en ligne et récupérer leur machine dans leur magasin PULSAT en *click and collect*\* ou opter pour la livraison à domicile sous réserve de frais de port.

Pour les références non présentes en magasin et commandées par les clients sur le site internet, l'entreprise ne dégagne aucun chiffre d'affaires. Sylvère Correia observe donc une évasion de sa clientèle au profit de l'enseigne nationale et une perte importante de sa marge. De plus, le *click and collect* qui certes génère du trafic, nécessite un fort investissement du personnel qui délaisse alors son activité de vente conseil.

Fort de ce constat, il vous demande d'analyser l'opportunité de développer son offre de cafetière broyeur à grains dans le point de vente. Il vous demande d'analyser son positionnement et vérifier si sa stratégie de prix est en lien avec les nouvelles tendances de consommation et attentes des consommateurs.

\* *click and collect* : cliqué-retiré, achat en ligne et retrait en magasin

**À partir du dossier ressources mission 1 et du contexte professionnel :**

### Activité 1 - Développer une gamme de produits

Votre responsable a constaté depuis plusieurs mois une augmentation des ventes des cafetières due aux nouvelles tendances de consommation.

**À partir de la ressource A1 et de la mobilisation de vos compétences :**

**1.1 Calculer le taux d'évolution des ventes des trois types de cafetières du point de vente, en valeur et en volume, entre 2022 et 2023.**

**Détailler les calculs pour la famille cafetière broyeur à grains. Arrondir les résultats à deux décimales.**

Sylvère Correia vous demande de vérifier si l'explosion des ventes de cafetières est un phénomène local ou une véritable tendance nationale.

**À partir des ressources A2 à A3 et de la mobilisation de vos compétences :**

**1.2 Comparer l'évolution des ventes du magasin Pulsat Montayral avec les tendances du marché des cafetières broyeur à grains.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 4 sur 17	

Sylvère Correia vous indique que dans son magasin Pulsat Montayral, 5 références de cafetières broyeur à grains sont proposées à la vente. Les 23 autres références du rayon cafetière broyeur à grains peuvent être commandées en ligne sur le site national de l'enseigne.

**À partir des ressources A4 à A5 et de la mobilisation de vos compétences :**

**1.3 Déterminer les caractéristiques de l'assortiment et de la gamme de prix du point de vente sur le rayon cafetière broyeur à grains.**

En vous appuyant sur les nouvelles attentes du consommateur sur ce marché et sur votre analyse,

**1.4 Formuler une proposition à votre responsable pour optimiser votre assortiment de cafetière broyeur à grains. Justifier votre réponse.**

## **Activité 2 - Sélectionner un nouveau fournisseur**

Suite à votre analyse, votre responsable, Sylvère Correia, souhaite élargir sa gamme de machines à café broyeur à grains aussi appelées expresso broyeur.

Il désire :

- un positionnement plus haut de gamme pour cette machine à café broyeur à grains ;
- un taux de marque appliqué sur les cafetières broyeur à grains de 35 % ;
- un prix de vente TTC de 1 099 euros maximum.

Il a reçu de trois fournisseurs des propositions sur leur produit phare du moment dans l'objectif de référencer une nouvelle cafetière broyeur à grains.

Il souhaite privilégier un fournisseur de proximité afin de garantir un délai d'approvisionnement rapide pour satisfaire ses clients. Il veut également tenir compte des attentes des clients soucieux de l'environnement, du développement durable et de la garantie SAV.

Il vous demande de sélectionner le nouveau fournisseur pour référencer la nouvelle machine à café broyeur à grains.

**À partir de la ressource A6 et de la mobilisation de vos connaissances :**

**2.1 Comparer les offres fournisseurs en tenant compte des préconisations de votre responsable.**

**2.2 Sélectionner le nouveau fournisseur à référencer et justifier votre choix en tenant compte des préconisations de votre responsable.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 5 sur 17	

## DOSSIER RESSOURCES MISSION 1

### Ressource A1 - Univers Petit-déjeuner – Famille cafetières - Ventilation des chiffres d'affaires 2021 et 2022 de l'unité commerciale Pulsat Montayral

Produits	Quantités vendues 2022	Quantités vendues 2023	Chiffre d'affaires 2022 (€)	Chiffre d'affaires 2023 (€)
Cafetières broyeur grains	1	6	149,90	1 200,40
Cafetières à dosettes	10	12	609,88	508,23
Cafetières filtre	20	15	1 000,00	675,00
Total	31	33	1 759.78	2 383.63

*Source : interne*

### Ressource A2 - Les machines à broyeur secouent les cafetières

**Sur le marché des cafetières, une catégorie explose, celle des machines à broyeur. Devenues la locomotive des machines à expresso, elles correspondent aux attentes des amateurs de café.**

« En dix-sept ans de direction marketing, j'ai rarement vu un tel phénomène », Vincent Bougeard, directeur marketing et communication de la marque italienne DeLonghi, égrène les chiffres : sur les six premiers mois de l'année, les machines expresso à broyeur (ou « full automatic » ont (encore) vu leurs ventes s'envoler, à + 74 % en volume (199 115 unités vendues) et + 64 % en valeur (81.2 millions d'euros de chiffre d'affaires). Soit effectivement la plus forte performance du petit électroménager. Bref, ces machines qui broient le café en grains permettent à l'amateur de se prendre pour un barista. Rompu aux machines à dosettes (Nespresso notamment), ce dernier est prêt à passer au stade supérieur. D'abord cantonnées à quelques bourses fortunées, les machines à broyeur conquièrent progressivement les épicuriens.

#### **La recherche de qualité**

Mais pourquoi donc le consommateur, toujours à la recherche de place et à l'affût d'économies, n'hésite pas à dépenser des centaines d'euros dans une machine à café ? « Cet engouement s'inscrit dans la durée car les machines expresso à broyeur sont en phase avec les attentes du consommateur, répond Vincent Bougeard. Ils recherchent la qualité en tasse. Or le grain est ce qui offre le meilleur expresso. Tout comme pour le vin, l'amateur de café aime connaître les origines, les terroirs... » Et il sait qu'un expresso donne tout son goût que s'il est fraîchement moulu car il s'oxyde très vite. Autant d'exigences auxquelles ces nouvelles machines peuvent répondre.

À cette raison, la recherche de qualité, il faut en ajouter deux autres. D'une part, l'argument écologique : finies les dosettes, pour la plupart en aluminium, et pas toujours faciles à recycler. D'autre part, sur le moyen terme, une « full automatic » revient moins cher, le paquet de café étant nettement moins onéreux que les dosettes. Mis à part l'investissement de départ, élevé, le reste ne serait que bénéfique donc.

Attirées par un marché de niche certes, mais à fort potentiel, les marques sortent toutes leur modèle.

*Source : LSA – Magalie PICARD*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 6 sur 17	

## Ressource A3 - Le secteur de l'électroménager reprend des couleurs selon le Gifam



### L'écologie : une tendance de fond

Toutes les catégories au sein du GEM\* passent par la "premiumisation". Les consommateurs sont prêts à payer l'innovation et le Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam) reconnaît une appétence des consommateurs pour investir dans des produits de meilleure qualité et qui répondent davantage aux problèmes environnementaux. L'essor des cafetières automatiques avec broyeur témoigne justement de cet engouement et tend à endiguer le problème

lié aux déchets générés par les cafetières à capsules. Car la vraie tendance est là : trouver des produits qui génèrent moins de déchets.

\* Premiumisation : démarche qui consiste à faire monter en gamme un produit ou service existant, à le proposer sous une version "luxe" ou à le décliner sous des formes dites premium.

\* GEM : Gros électroménager

Source : [www.lesnumeriques.com/electromenager/le-secteur-de-l-electromenager-reprend-des-couleurs-selon-le-gifam-n146907.html](http://www.lesnumeriques.com/electromenager/le-secteur-de-l-electromenager-reprend-des-couleurs-selon-le-gifam-n146907.html)

## Ressource A4 - Les cafetières broyeur à grains de l'unité commerciale Pulsat Montayral

	<p><b>NIVONA</b> NIVONA - NICR 660 (4280083468805)</p> <input type="checkbox"/> Comparer ce produit	<p><b>579€<sup>99</sup></b> dont 0,30 € d'éco-part</p>
	<p><b>PHILIPS</b> PHILIPS - EP 2221/40 (8710103877448)</p> <input type="checkbox"/> Comparer ce produit	<p><b>429€<sup>99</sup></b> dont 0,30 € d'éco-part</p>
	<p><b>DeLonghi</b> DELONGHI - E SAM 4000 B (8004399324657)</p> <input type="checkbox"/> Comparer ce produit	<p><b>399€<sup>99</sup></b> dont 0,16 € d'éco-part</p>
	<p><b>DeLonghi</b> DELONGHI - E SAM 4200 SEX 1 (8004399324640)</p> <input type="checkbox"/> Comparer ce produit	<p><b>402€<sup>84</sup></b> dont 0,16 € d'éco-part</p>
	<p><b>smeg</b> SMEG - BCC01BLMEU (8017709300999)</p> <input type="checkbox"/> Comparer ce produit	<p><b>599€<sup>00</sup></b> dont 0,30 € d'éco-part</p>

Source : [www.pulsat.fr](http://www.pulsat.fr)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 7 sur 17	

## Ressource A5 – Pulsat Montayral - Avis Google des clients

**PULSAT Montayral**

● Ouvert  
ZA Roussel  
47500 Montayral

Appeler

**HORAIRES D'OUVERTURE**  
Mercredi 09:30 - 12:00 / 14:30 - 19:00  
Voir tout

Contactez-nous  
Recevoir nos coordonnées  
Recevoir nos offres

### Nos produits



4,8 ★★★★★ 31 avis Google



### **Robert Charuet**

54 avis-41 photos / il y a 1 semaine  
SAV personnalisé et performant. Détection panne et commande pièces en 8h directement auprès du fournisseur\_ adieu les plateformes  
Visité en juin / J'aime

**Réponse du propriétaire** il y a 5 jours  
Merci Monsieur Charuet de continuer de croire au service de proximité.

### **Geneviève Miden**

2 avis / il y a 1 mois  
Le vendeur est très sympa agréable rien à dire, de bons conseils. Peu de choix dans les cafetières broyeur à grains.  
Visité en avril / J'aime

**Réponse du propriétaire** il y a 1 mois  
Merci pour votre confiance. Nous prenons en compte vos remarques pour vous proposer les bons produits.

### **Eléonore**

4 avis-5photos / il y a 2 semaines  
Des conseils personnalisés, c'est bon d'être reconnu et écouté. Cafetière broyeur à grains pas en stock mais livraison rapide depuis le site internet.

Visité en mai / J'aime  
**Réponse du propriétaire** il y a 1 mois  
Merci pour votre confiance.

### **Joel Lestien**

3 avis il y a 1 mois  
Dommage qu'il n'y ait pas plus de choix en magasin sur les cafetières à grains haut de gamme...

Visité en mai / J'aime  
**Réponse du propriétaire** il y a 1 mois  
Merci pour votre confiance, vos remarques sont importantes pour vous proposer les meilleurs produits.



Sources : Google et les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 8 sur 17	

**Ressource A6 - Documentation offre fournisseurs – Cafetières broyeur à grains**

**FOURNISSEUR GPDIS**

MACHINE À CAFÉ

**CM 5510** Alu argenté Metallic



Commentaire fournisseur :

Nos produits sont livrés sous 1 semaine à la date de la passation de commande magasin.

Garantie constructeur pièces 1 an.

Durée de disponibilité des pièces détachées 15 ans.

Fabrication suisse

PRIX D'ACHAT 698.78 € HT



**TVA à 20 %**

**FOURNISSEUR FINDIS**

**SIEMENS**

Machine à café tout-automatique, EQ.300, Noir TI351209RW



Informations complémentaires :

Garantie constructeur pièces 1 an

Durée disponibilité des pièces détachées 7 ans

Marque allemande



Approvisionnement : 2 à 3 jours ouvrés

PRIX D'ACHAT 510.23 € HT

**FOURNISSEUR DIMETEL**



**KRUPS**



**Produit réparable 10 ans**

Le Groupe SEB et ses marques sont engagés dans une politique de "produits réparables sur dix ans", une véritable avancée en faveur des consommateurs et de l'environnement.

Fabrication française

Fabriquées à l'usine de Mayenne en France, bénéficiez d'une qualité irréprochable grâce aux tests et contrôles des machines KRUPS à chaque étape de la production.



Message à l'attention du responsable PULSAT :

Garantie 2 ans pièces et main d'œuvre

Produit réparable sur 10 ans

Livraison en point de vente sous 24 à 48 h

PRIX D'ACHAT 574.31 € HT

Source : les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 9 sur 17	

**MISSION 2 : PARTICIPER À LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SERVICE ET D'UNE ACTION COMMERCIALE POUR DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE**

Dans le cadre de son développement et pour répondre aux nouveaux modes de consommation et à la tendance de valorisation des déchets, votre responsable envisage de proposer un nouvel espace de service : « Pulsat occasion ». L'objectif est le rachat des produits d'occasion des clients contre la remise d'un bon d'achat à utiliser dans le magasin Pulsat Montayral. Il souhaite mettre en place un *corner* (stand, aménagement d'une zone spécifique dans le point de vente) pour ce nouveau service « Pulsat occasion ». Parallèlement à l'annonce sur les réseaux sociaux de ce nouveau *corner*, votre responsable décide d'organiser un jeu concours dans le magasin afin de générer un trafic plus important pour présenter aux clients ce nouvel espace.

**À partir du dossier ressources mission 2 et du contexte professionnel :**

**Activité 3 – Participer à l'implantation d'un *corner* « PULSAT occasion »**

Le marché de l'occasion se développe fortement depuis ces dernières années. Il apparaît opportun de proposer un nouvel espace dédié au Petit électroménager (PEM) d'occasion au sein du magasin afin de compléter votre offre de services.

**À partir des ressources B1 à B2 et de la mobilisation de vos compétences :**

**3.1 Présenter quatre raisons de proposer un service « Pulsat occasion » dans le point de vente.**

Votre responsable a obtenu l'autorisation d'implanter ce *corner* « Pulsat occasion ». Il prend donc la décision de le mettre en place dès le mois prochain et vous demande conseil pour l'agencement du *corner*. Il vous précise que des cafetières d'occasion seront mises en avant dans ce *corner* pour son inauguration et durant les premières semaines.

**À partir des ressources B3 à B4 et de la mobilisation de vos compétences :**

**3.2 Préconiser un lieu d'implantation du nouveau *corner* dans le point de vente. Justifier votre proposition d'implantation.**

**3.3 Proposer quatre facteurs d'ambiance nécessaires à la mise en place d'un *corner* attractif.**

**Activité 4 - Participer à la planification d'une action commerciale**

Pour améliorer la visibilité de son nouveau *corner* « Pulsat occasion », Sylvère Correia a décidé de mettre en place un jeu concours dans le point de vente. Il espère ainsi générer un flux important pour pouvoir présenter son nouvel espace.

Il a choisi un événement sportif pour thème de son jeu concours : pronostiquer les résultats du championnat de France de rugby. Le Top 14 est l'élite, c'est-à-dire la première division, du championnat de rugby français.

Il a déjà commencé à réfléchir aux modalités de mise en œuvre de ce jeu « Pronostic Top 14 2024 ». Il vous demande de l'assister pour organiser les étapes de mise en place.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 10 sur 17	

Un certain nombre de tâches sont à mettre en place dès le 20 mai pour préparer cet évènement.

**À partir des ressources B5 à B7 et de la mobilisation de vos compétences :**

#### **4.1 Lister l'ensemble des tâches à accomplir, avant le 09 juin, pour préparer le jeu.**

Dans le cadre de la préparation du jeu, votre responsable est bien conscient que la communication numérique est devenue incontournable. Or votre point de vente ne communique pas encore sur les réseaux sociaux. Il a sélectionné *Facebook*, un réseau social adapté à sa clientèle et vous demande de l'aider à mettre en place sa visibilité sur Internet.

**À partir de la ressource B8 et de la mobilisation de vos compétences :**

#### **4.2 Rédiger les éléments du post qui annonce le jeu concours afin d'inciter le client à venir participer en magasin. Préciser qu'à cette occasion, il pourra découvrir le nouveau service *Corner* « Pulsat occasion ».**

### **Activité 5 - Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances d'une action commerciale**

À l'issue du jeu, vous êtes chargé de mesurer l'efficacité de cette action. Votre responsable a récupéré tous les bulletins déposés dans l'urne et établi un tableau de bord sur l'activité en magasin durant la période du jeu. Pour vous permettre d'affiner votre analyse, il a indiqué les chiffres réalisés sur la même période l'an dernier. Il vous précise que tous les clients qui ont fréquenté le point de vente durant cette période ont participé au jeu, sans obligation d'achat.

**À partir de la ressource B9 et de la mobilisation de vos compétences :**

#### **5.1 Calculer les indicateurs commerciaux suivants pour la période du 09 au 17 juin 2023 et celle du 09 au 17 juin 2024 :**

- panier moyen ;
- taux d'évolution du panier moyen ;
- taux d'évolution du passage en caisse ;
- taux d'évolution du chiffre d'affaires ;
- taux de transformation en 2024

Détailler vos calculs et arrondir à deux décimales.

#### **5.2 Analyser les résultats obtenus.**

Sylvère Correia vous indique que la mise en place d'un jeu concours dans le point de vente en 2022, lors de la coupe du monde de football, avait permis d'augmenter la fréquentation de 25 % et le chiffre d'affaires de 33 %.

Il vous rappelle que le jeu Pronostic Top 14 2024 a généré une démarque avec les lots offerts aux gagnants.

#### **5.3 Justifier la pertinence de l'action jeu « Pronostic TOP 14 2024 » pour le point de vente.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 11 sur 17	

## DOSSIER RESSOURCES MISSION 2

### Ressource B1 – La seconde main, une occasion à ne pas rater ! Un marché d'avenir ?

Entre prise de conscience du grand public, pénuries passagères de certains appareils électroménagers neufs et loi anti-gaspillage qui encourage l'allongement de la durée de vie des produits, le marché de l'électroménager d'occasion semble avoir un bel avenir devant lui.

#### Chiffres clés

- ↳ 6 milliards d'€ : le marché de l'occasion en 2022, dont 7 % pour le PEM\*
- ↳ 9 % des achats non alimentaires en ligne en 2020 sont d'occasion contre 3 % en 2017
- ↳ 20 % des Français achètent au moins une fois par an un article culturel d'occasion
- ↳ Entre 20 à 30 % de meubles d'occasion rentrent chaque année chez le consommateur
- ↳ L'occasion répond à deux préoccupations : l'environnement et le pouvoir d'achat

**Un attrait croissant des consommateurs pour la seconde main :** dans un contexte de crise, le premier critère pour aller vers l'occasion reste le prix. C'est le cas pour 86 % des Français qui estiment avoir « gagné » 206 € en un an en revendant des articles.

Le souci de préserver l'environnement en arrêtant une consommation effrénée motive les achats d'occasion (78 % des Français). On n'achète plus seulement d'occasion pour faire des économies ; l'achat de seconde main devient un nouveau mode de consommation perçu comme vertueux, à valeur ajoutée pour l'acheteur. Et le mouvement semble prendre de l'ampleur : c'est désormais le tour des produits électroménagers de seconde main (pour les articles de cuisine ou les cafetières notamment) d'être mis en avant.

**Du trafic additionnel :** un espace occasion est une opportunité pour les distributeurs de générer des flux supplémentaires et différents en attirant une clientèle plus jeune. L'occasion est aussi une opportunité de générer un revenu additionnel. Ils se sont rapidement rendu compte que cela ne faisait pas baisser leurs ventes de produits neufs. Et même, au contraire, que cela les boostait. Avec l'argent récupéré, les clients réinvestissent dans des nouveaux appareils, parfois sur des produits qu'ils n'auraient pas pensé s'acheter faute de budget. Faire le choix de l'occasion est aussi un moyen de consommer. Voire de consommer plus.

**Un nouveau service pour faire la différence et se différencier de la concurrence :** Boulanger propose désormais des produits reconditionnés sur son site ainsi que Darty qui aurait vendu plus de 45 000 produits reconditionnés en ligne en 2022.

L'article 5 de la loi sur l'économie circulaire interdit la destruction des invendus non alimentaires depuis 2022. Les distributeurs peuvent trouver dans l'occasion un moyen de mieux maîtriser leurs stocks en anticipant. De nombreuses enseignes ont donc franchi le pas. Mais se lancer dans l'occasion nécessite de racheter les produits en fonction de leur potentiel, de constituer un stock, le mettre en avant, d'y consacrer des moyens (personnel, local) tout en gagnant de l'argent.

\* PEM : Petit électroménager

*D'après : [www.lsa-conso.fr/la-seconde-main-une-occasion-a-ne-pas-rater,372988](http://www.lsa-conso.fr/la-seconde-main-une-occasion-a-ne-pas-rater,372988) et les auteurs*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 12 sur 17	

## Ressource B2 - Les dépôts-ventes dans le département du Lot et Garonne



	Dépôts-ventes concurrents	Activité	Distance en km depuis Pulsat Montayral
1	<p><b>Happy Cash Montayral</b>                      4,4 ★★★★★ (37)                      Magasin de jeux d'occasion · 1313 Av. de Fumel                      Fermé · Ouvre à 10:00 · 05 53 75 23 60                      Achats en magasin</p> 	Dépôt-vente de smartphones, jeux vidéo et informatique	2.2 km
2	<p><b>Mega Troc 47</b>                      4,0 ★★★★★ (48)                      Dépôt-vente · Av. de Bordeaux                      Dépôt-vente de meubles &amp; équipements                      Ouvert jusqu'à 18:30 · 05 53 70 14 40                      Achats en magasin</p> 	Dépôt-vente gros électroménager (GEM)	26 km
3	<p><b>La Fee Des Marques</b>                      5,0 ★★★★★ (1)                      Dépôt-vente · 2 Pl. Lafayette                      Fermé · Ouvre à 09:00 · 05 53 41 88 87                      Achats en magasin · Retrait en magasin</p> 	Dépôt-vente de prêt à porter de luxe et de jouets enfants	26.2 km

Source : Google maps

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DUREE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 13 sur 17	

## Ressource B3 - Recommandations du siège de Pulsat

**Implantation corner "Pulsat occasion"** Boîte de réception x

**Chlotilde.dufaud@pulsat.fr**  
À moi ▾ 15:12 (il y a 0 minute) ☆

Monsieur Correia  
Suite à votre demande d'implantation d'un corner dépôt vente dans votre magasin de Montayral, nous avons étudié votre rapport d'opportunités.

Nous sommes convaincus de la pertinence de la mise en place de ce nouveau service, qui répond à une réelle tendance de consommation.

Nous sommes favorables à cette implantation.

Vous veillerez cependant à respecter les préconisations suivantes:

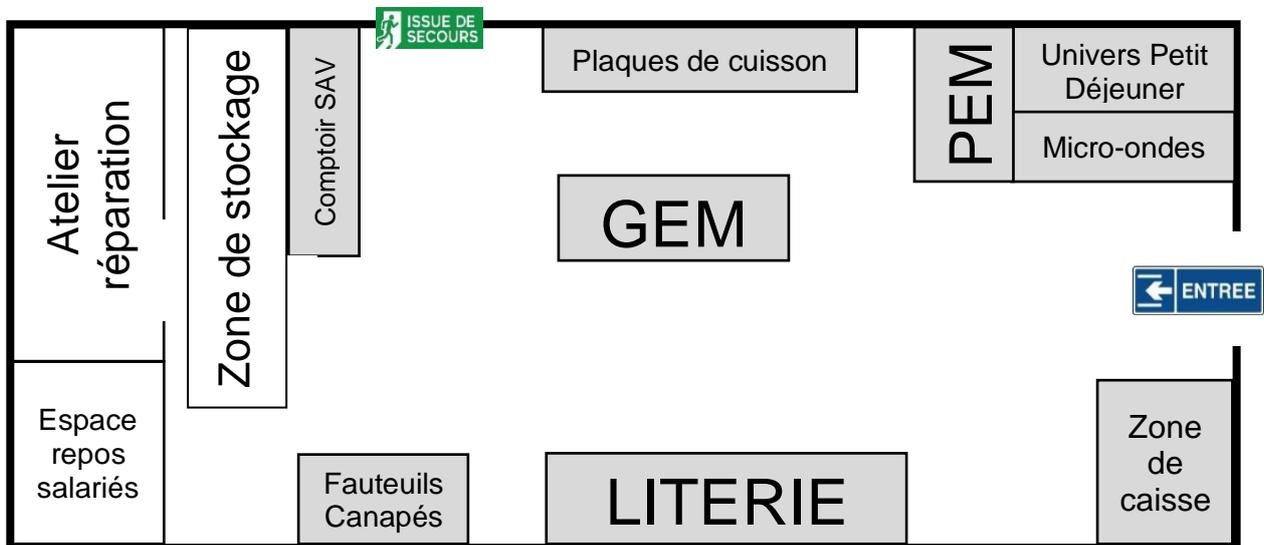
- respecter le sens de circulation des clients
- choisir un emplacement qui facilite la théâtralisation
- faciliter la logistique du personnel pour le réapprovisionnement
- s'assurer de la visibilité du Corner

Nos équipes restent à votre écoute pour vous accompagner dans votre projet.

Madame Dufaud Chlotilde  
Responsable commerciale Franchise  
PULSAT FRANCE

Source : les auteurs

## Ressource B4 - Plan de l'unité commerciale Pulsat Montayral

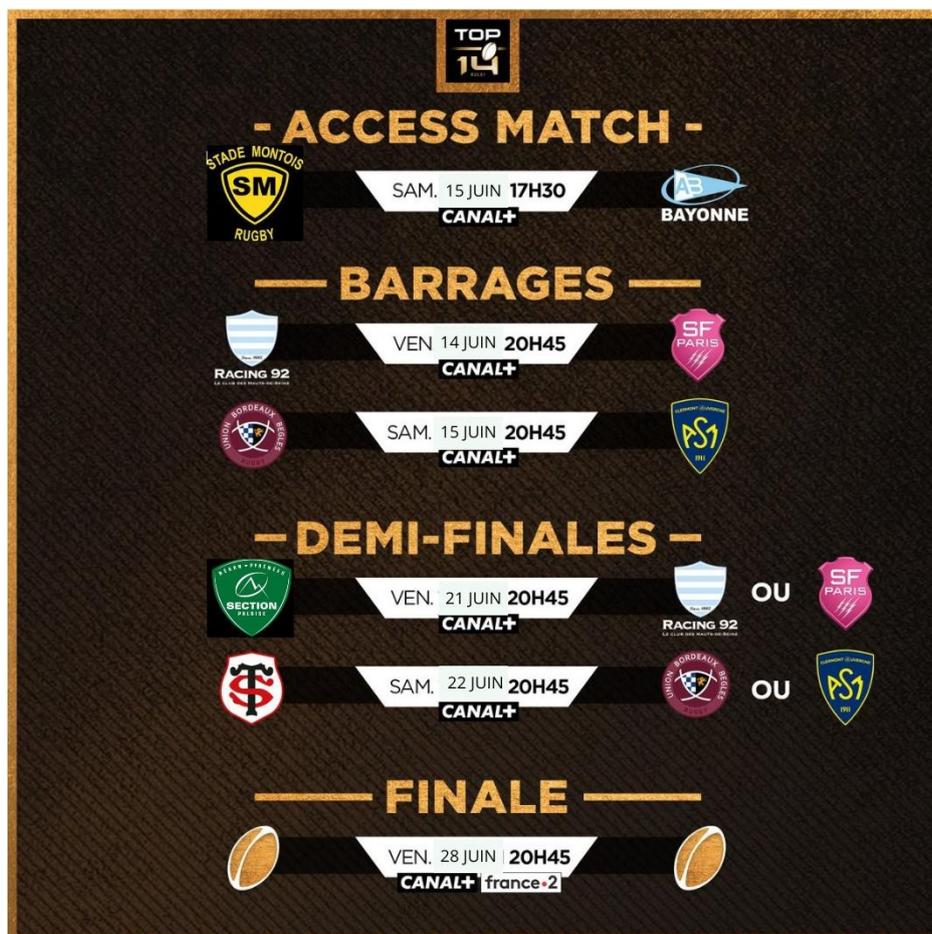


GEM : Gros électroménager  
PEM : Petit électroménager

Source : les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DUREE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 14 sur 17	

## Ressource B5 – Maquette du bulletin du jeu concours de l'unité commerciale Pulsat Montayral



D'après : [www.lnr.fr/rugby-top-14](http://www.lnr.fr/rugby-top-14) et les auteurs

## Ressource B6 - Informations concernant les modalités du jeu concours de l'unité commerciale Pulsat Montayral

- Date de validité du jeu concours : du 09 au 17 juin 2024, jeu sans obligation d'achat.
- Règlement disponible sur <https://magasins.PULSAT.fr/222542-PULSAT-montayral>
- Objectif du jeu : pronostiquer le vainqueur du TOP 14
- ❶ Entourer les équipes qui selon vous vont remporter l'access match, les barrages et les demi-finales
- ❷ Reporter le nom des 2 équipes que vous pensez favorites à l'issue des demi-finales
- ❸ Désigner le vainqueur du TOP 14 !
- Lots mis en jeu :
  - ↪ 1 TV PHILIPS 4K 100 cm d'une valeur de 699,99 €
  - ↪ 1 tireuse à bière SEB d'une valeur de 169,99 €
  - ↪ 1 machine à hot dog LAGRANGE d'une valeur de 58,43 €
  - ↪ 1 bon achat d'une valeur de 50 €
  - ↪ 1 bon achat d'une valeur de 30 €

Source : les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 15 sur 17	

## Ressource B6 suite - Informations concernant les modalités du jeu concours

- Communication des résultats le 29/06 par email et affichage en magasin.
- Remise des prix le 05/07 à 18h dans le point de vente en présence de la presse locale (à contacter avant le 09 juin pour confirmation de présence), lors d'un cocktail (faire un prévisionnel des achats avant le 19 juin).
- Bulletin de participation à retirer en magasin et à déposer dans l'urne prévue à cet effet.

Source : les auteurs

## Ressource B7 - Entretien avec Sylvère Correia sur l'organisation du jeu concours



Imprimer 200 bulletins de participation pour commencer, cela te semble correct ?

Dès le 05 juin, le client sera informé de l'évènement grâce à une affiche A3 à apposer dans le point de vente. Je te charge de sa conception !

Il faut penser à construire l'urne et l'affichette à poser sur le comptoir pour indiquer au client où il doit déposer son bulletin.

Source : les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DUREE: 3 heures
SESSION 2024	PAGE 16 sur 17	

**Ressource B8 - Exemple Post page Facebook Pulsat national**

**EMOJI** 👍

**ACCROCHE** Savourez le Bonheur en grains !

**DESCRIPTION** Pour un café d'exception il vous faut la machine à expresso Riviera&Bar à 159€99 au lieu de 199€99 !

**LIEN** bit.ly/32Ydd6R

**HASHTAG** #café #coffee #machine #expresso #noel #christmas #magasin

**VISUEL / PHOTO**

**BOUTON D'APPEL À L'ACTION** EN SAVOIR +

Sources : Page Facebook Pulsat et les auteurs

**Ressource B9 - Tableau de bord du 09 au 17 juin 2024 de l'unité commerciale Pulsat Montayral**

Indicateurs	Juin 2023	Juin 2024
Nombre de passages en caisse	41 tickets	72 tickets
Chiffre d'affaires	2 625 €	4 210 €
<b>Participation au jeu concours : 184 bulletins déposés dans l'urne</b>		

Source : les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE			
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL			
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES			
SUJET		COEFF. 4	DURÉE: 3 heures
SESSION 2024		PAGE 17 sur 17	