

# PRENDRE EN CHARGE UNE CLIENTÈLE DANS UN CONTEXTE OMNISCANAL

CAP Équipier polyvalent du commerce	
Compétences	Savoirs associés
<p><b>Bloc 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les produits à mettre en rayon</li> <li>• Participer à la mise en valeur des produits</li> <li>• Calculer le prix de vente</li> </ul> <p><b>Bloc 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller le client</li> <li>• Proposer un moyen de fidélisation</li> <li>• Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les familles de produits</li> <li>• Les actions d'animation / promotion</li> <li>• Le calcul du prix</li> <li>• Les différents taux de TVA</li> <li>• Les outils d'aide à la vente</li> <li>• La fidélisation</li> </ul> <p>►► <b>L'entreprise</b></p>

## Portrait de l'organisation

Renseigner le portrait de l'organisation en recherchant les éléments sur son site web <https://www.boulangerie-ange.fr/nous/>.



Source : <https://mv2architectes.com/projets/boulangerie-ange>

Date et lieu de création de la première boulangerie : .....

Chiffre d'affaires : .....

Nombre de clients par jour et par boulangerie : .....

Nombre de baguettes Ange vendus chaque année : .....

Nombre de points de vente : .....

Nombre de salariés dans le réseau : .....

## Contexte professionnel

Vous venez d'être recruté(e) pour un emploi d'équipier polyvalent du commerce en contrat à durée indéterminée dans une boulangerie Ange. Vous êtes chargé(e) de servir les clients.



# ACTIVITÉ 1

## LES SPÉCIFICITÉS DU RÔLE ÉCONOMIQUE, SOCIAL, SOCIÉTAL DE L'ENTREPRISE

*Les boulangeries Ange s'engagent dans une démarche de RSE afin de répondre aux nouveaux enjeux environnementaux et sociétaux.*

1.1 Prendre connaissance du document 1 et du document 2

1.2 Compléter le tableau en replaçant les engagements de l'entreprise en fonction de son rôle.

Rôle économique (*)	Rôle social (**)	Rôle sociétal (***)

(\*) Réaliser du profit, se démarquer de la concurrence.

(\*\*) Rapport entre les individus.

(\*\*\*) Se rapporte à des aspects environnementaux et de responsabilité collective.

**Document 1 : Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) : qu'est-ce que c'est ?**

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) [...] est définie par la [commission européenne](#) comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, la RSE c'est la **contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.**

<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/responsabilite-societale-entreprises-rse> 26/10/21

**Document 2 : Les 7 engagements des boulangeries Ange**



**LES 7 ENGAGEMENTS**

**Engagement n° 1 + savoureux**  
En matière de blé, nous veillons au grain. Les meilleurs ingrédients, nous les prenons sous notre aile. Les moins bons, qu'ils aillent au diable ! Ingrédients, savoir faire et recettes : c'est la trinité gourmande qui rend nos produits diablement meilleurs !

**Engagement n° 2 + sain**  
Chez Ange, nous croyons fermement que l'on peut multiplier les pains en divisant les pesticides. C'est pourquoi nos farines sont issues de blés tendres CRC® ( Culture Raisonnée et Contrôlée) : en traitant moins les récoltes, on traite mieux nos clients.

**Engagement n° 3 + économique**  
Choisir entre bon marché et bonne qualité, c'est infernal. Alors pour que vous soyez aux anges, nous vous offrons les deux. Nos produits sont pétris de qualité, mais leurs prix ne montent pas au ciel.

**Engagement n° 4 + généreux**  
Jeter le pain invendu en fin de journée, ce serait un péché ! C'est pourquoi nous les proposons systématiquement à des associations. Angélique ? Non, humain, tout simplement.

**Engagement n° 5 + citoyen**  
Ce n'est pas parce que les anges ont des ailes que leur blé doit prendre l'avion ! Celui que nous utilisons est cultivé à moins de 250km du moulin, toujours en France.

**Engagement n° 6 + solidaire**  
Nous privilégions les demandeurs d'emploi. En accord avec un contrat passé avec le pôle emploi, nous proposerons prioritairement des CDI à nos nouveaux embauchés, ainsi qu'une formation. Chaque boulangerie compte environ une dizaine de salariés.

**Engagement n° 7 + souriant**  
S'il est un petit coin de paradis sur terre, c'est bien la boulangerie, rendez-vous quotidien plein de chaleur. Alors, vous accueillir avec le sourire n'est pas un engagement mais un plaisir partagé.

Source : <https://www.boulangerie-ange.fr>



## ACTIVITÉ 2 - IDENTIFIER LES PRODUITS À METTRE EN RAYON

Afin de proposer, aux clients, l'ensemble des produits disponibles à la vente, il vous faut connaître la gamme des produits des boulangeries Ange.

2.1 Repérer la gamme des produits proposés par les boulangeries Ange.

.....

.....

.....

2.2 Citer trois avantages pour les clients d'utiliser l'application mobile Ange.

.....

.....

.....

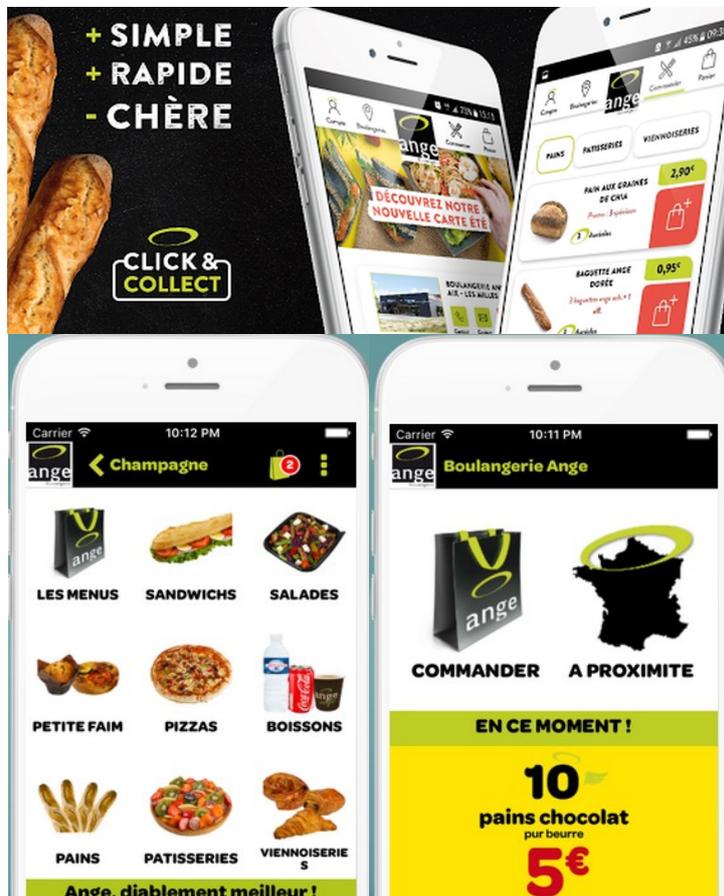
2.3 Rappeler le principe du « click and collect »

.....

.....

.....

Document 3  
L'application mobile des  
boulangeries Ange



Source <https://play.google.com/store/apps>



## ACTIVITÉ 3 - CONSEILLER LE CLIENT

À l'heure du déjeuner, c'est le rush, vous devez rapidement identifier les demandes des clients afin de mieux le conseiller.

**3.1 Identifier la demande des clients et apporter un conseil en proposant le menu approprié à l'aide du Document 4.**

**3.2 Indiquer quels produits complémentaires vous pourriez proposer aux clients afin d'augmenter le panier moyen de la boulangerie.**

Demande des clients	Menu proposé
Bonjour, je voudrais un sandwich poulet provençal avec un cookie et un Coca Cola.	
Bonjour, je voudrais une part de pizza royale avec un muffin et une bouteille d'eau.	
Bonjour, je voudrais une salade Poké Bowl saumon avec une salade de fruit et un Fanta orange.	
Bonjour, je voudrais une salade piémontaise avec un donut's et une bouteille d'eau.	
Bonjour, je voudrais un tacos poulet cajun avec une panna cotta et un jus d'ananas.	
Bonjour, je voudrais une salade César avec un crumble pomme cannelle et un Minute Maid orange.	
Bonjour, je voudrais un croque-boulangier- jambon avec une salade de fruits et un Sprite.	
Bonjour, je voudrais le menu salade le moins cher.	
Bonjour, je voudrais un menu à moins de 5 euros.	



**CARTE AUTOMNE HIVER**

**POUR NOS BOULANGERS, TOUT COMMENCE PAR DU BON PAIN !**

**MÉNUS SANDWICHS**      **MÉNUS SALADES**

**ÉCO**      **ÉCO**

OU OU ÉCO  
+ DESSERT  
+ EAU MINÉRALE PLATE 50CL<sup>(1)</sup>      **4,95€**

ÉCO  
+ DESSERT  
+ EAU MINÉRALE PLATE 50CL<sup>(1)</sup>      **7,90€**

**CLASSIQUE**      **CLASSIQUE**

CLASSIQUE  
+ DESSERT  
+ 33CL<sup>(2)</sup>      **6,70€**

CLASSIQUE  
+ DESSERT  
+ 33CL<sup>(2)</sup>      **9,90€**

**PREMIUM**      **PREMIUM**

PREMIUM  
+ DESSERT  
+ 33CL<sup>(2)</sup>      **7,90€**

PREMIUM  
+ DESSERT  
+ 33CL<sup>(2)</sup>      **11,90€**

**ange**

(1) +0,50€ pour autre boisson 33cl et +1€ pour autre boisson 40 ou 50cl. (2) +0,50€ pour une boisson 40 ou 50cl et +1€ pour une boisson vendue à 2,70€ +2€ pour une bière  
Photos non contractuelles. Tous les allergènes disponibles en boulangerie. Ne pas jeter sur la voie publique. Sous réserve de modification des prix et produits. Boulangerie Ange est une marque déposée par SARL ANGE RCS 531 550 721 T2

Source : <https://www.boulangerie-ange.fr>



### SANDWICHS

**ECO : 2,80€ CLASSIQUE : 3,50€ PREMIUM : 4,40€**

**SANDWICH JAMBON :** Jambon blanc, beurre

**SANDWICH POULET PROVENÇAL :** Poulet, batavia, tomate, huile d'olive, herbes de Provence

**SANDWICH JAMBON EMMENTAL :** Jambon blanc, beurre, emmental

**N ROSETTE DE LYON :** Beurre, batavia, rosette de Lyon, cornichons

**C PANINI POULET CURRY :** Poulet, crème fraîche, curry, mozzarella, emmental

**BAGNAT THON :** Pain bagnat, mayonnaise, jeune pousse, thon, tomate, œuf dur

**N RÔTI DE VEAU GRAINES DE MOUTARDE :** Pain graines de moutarde, sauce curry, batavia, tomate, rôti de veau

**N MOELLEUX BLACK THAÏ :** Pain moelleux à l'encre de seiche et sésame, sauce au soja, roquette, tomate, poulet yakitori, oignon frit

**C ANGE BURGER BAGUETTE (ABB) 4,60€ :** Demi-baguette Ange, steak haché pur bœuf origine France, cheddar, tomate, batavia, oignon, moutarde, ketchup

**C N TACOS POULET CAJUN :** Galette de blé, fromage râpé, pomme de terre, tomate, oignon rouge, poulet cajun

**SANDWICH DU MOIS**

### PIZZAS

**LA PART : 2,80€ GRANDE 40CM : 9,40€**

**✓ MARGARITA :** Sauce tomate, emmental, mozzarella, olives noires, herbes de Provence

**ROYALE :** Sauce tomate, emmental, mozzarella, jambon, champignons de Paris, olives noires, herbes de Provence

**✓ 4 FROMAGES :** Sauce tomate, emmental, mozzarella, bleu, chèvre, olives noires, herbes de Provence

**ORIENTALE :** Sauce tomate, emmental, mozzarella, merguez, poivrons, olives noires, herbes de Provence

**NORDIQUE :** Crème fraîche, emmental, mozzarella, saumon fumé, aneth

**SAVOYARDE :** Crème fraîche, emmental, mozzarella, lardons, pommes de terre

**THON :** Crème moutardée, emmental, mozzarella, tomate, thon, persil frais

**PIZZA DU MOIS...& PLUS ENCORE !**

### SALADES

**ECO : 4,90€ CLASSIQUE : 7,00€ PREMIUM : 8,50€**

**N SALADE PIÉMONTAISE :** Pomme de terre, tomate, oignon rouge, persil, batavia, jambon cru, olives, oeufs, mayonnaise

**SALADE CÉSAR (MAIS CELLE DU PARADIS) :** Batavia, poulet pané, tomate, parmesan, oignon rouge, croûton, sauce césar

**✓ N TABOULÉ LIBANAIS :** Quinoa, pois chiche, lentille corail, oignon rouge, concombre, coriandre, batavia, falafel, tomate cerise, vinaigrette citron menthe

**POKÉ BOWL SAUMON :** Riz, mangue, jeune pousse d'épinard, tomate cerise, saumon fumé, pavo, vinaigrette au soja et gingembre

**N POKÉ BOWL POULET YAKITORI :** Jeune pousse d'épinard, riz, houmous petit pois, ananas, poulet yakitori, tomate cerise, vinaigrette au soja et gingembre

### CROQUE-BOULANGER

**PREMIUM : 4,40€**

**C N CROQUE-BOULANGER JAMBON :** Pain multi-graines, béchamel, emmental, jambon, fromage râpé

**C N CROQUE-BOULANGER POULET :** Pain multi-graines, béchamel, emmental, poulet, fromage râpé, tomate

### QUICHES

**MINI QUICHE : 2,80€ LA GRANDE QUICHE : 9,20€**

**LORRAINE :** Jambon, lardon, mozzarella, emmental, œuf, muscade

### BOISSONS

Eau minérale plate 50cl - **1,30€**  
 Eau minérale gazeuse 50cl - **1,70€**  
 Boisson format canette 33cl - **1,80€**  
 Boisson format bouteille 40cl ou 50cl - **2,30€**  
 Jus de fruits frais pressés 25cl - **2,70€**  
 Gamme de cafés et boissons chaudes disponibles.

### DESSERTS

**MUFFIN - 2,20€**  
**DONUT'S / COOKIE - 1,80€**  
**FONDANT AU CHOCOLAT - 2,00€**  
**N TIRAMISU CLÉMENTINE - 2,60€**  
**AUTRE TIRAMISU\* - 2,60€**  
**TARTELETTE : framboise / fruits de saison / citron / etc - 2,60€**  
**ÉCLAIR / MILLEFEUILLE / PART DE FLAN - 2,60€**  
**N CRUMBLE POMME CANNELLE - 2,60€**  
**PANNA COTTA\* - 2,60€**  
**N FROMAGE BLANC CRÈME DE MARRON - 2,60€**  
**AUTRE FROMAGE BLANC\* - 2,60€**  
**SALADE DE FRUITS / COUPE DE FRUITS FRAIS - 2,60€**

**✓ VEGGIE N NOUVEAU C CHAUD** \*parfum selon boulangerie



Les codes couleurs correspondent aux choix (variétés de salades, sandwichs, pizzas et croques-boulangers) proposés pour chaque menu. Vous pourrez ainsi plus facilement conseiller les clients sur le menu approuvé.

## ACTIVITÉ 4 - CALCULER LE PRIX DE VENTE

L'information sur les prix est obligatoire et ce quelles que soient les formes de vente. Les prix fixés par les professionnels doivent être exprimés en euros toutes taxes comprises, ils doivent également indiquer le prix au kilo.

4.1. Calculer les éléments manquants dans le tableau ci-dessous

4.2 Entourer le taux de TVA appliqué aux différentes variétés de pain (document 6)

4.3 Retrouver les prix HT des pains en déduisant le taux de TVA appropriée

Document 5 : Prix du pain des boulangeries Ange

		Prix du pain 	
DÉNOMINATION	POIDS	PRIX TTC	PRIX AU KG
Baguette Ange	250 g		3,80 €
Pain complet	300 g		7,33 €
Pain de seigle	300 g		6,66 €
Pain fruitier	300 g	3,10 €	
Pain mais	250 g	2,90 €	
Pain semoule	400 g	1,30 €	
Torsade Ange		2,50 €	5,55 €
Pain du mois		2,90 €	9,67 €

Document 6 : Les taux de TVA (taxe sur la valeur ajoutée) en vigueur en France

Le taux normal de la TVA est fixé à <b>20%</b> , pour la majorité des ventes de biens et services [...]
Le taux réduit de <b>10 %</b> est applicable aux produits agricoles non transformés, au bois de chauffage, aux travaux d'amélioration du logement [...] aux droits d'entrée des musées, zoo, monuments, aux transports de voyageurs, à la restauration.
Le taux réduit de <b>5,5 %</b> concerne l'essentiel des produits alimentaires, les produits de protection hygiénique féminine, équipements et services pour handicapés, livres sur tout support, [...]
Le taux particulier de <b>2,1 %</b> est réservé aux médicaments remboursables par la sécurité sociale [...]
<a href="https://www.economie.gouv.fr/cedef/taux-tva-france-et-union-europeenne">https://www.economie.gouv.fr/cedef/taux-tva-france-et-union-europeenne</a>

DÉNOMINATION	POIDS	PRIX HT	PRIX TTC	PRIX AU KG
Pain fruitier	300 g		3,10 €	10,33 €
Pain mais	250 g		2,90 €	11,60 €

## ACTIVITÉ 5 - PARTICIPER À LA MISE EN VALEUR DES PRODUITS

Pour mettre en valeur des produits les offres promotionnelles sont très efficaces,

5.1 Calculer le montant de la remise accordée aux clients en complétant le tableau 1

5.2 Calculer, en pourcentage, le volume de la promotion accordée aux clients en complétant le tableau 2

TABLEAU 1	
OFFRES PROMOTIONNELLES	MONTANT DE LA REMISE
Le lot de deux tartes	
Le lot de deux pizzas	

TABLEAU 2	
OFFRES PROMOTIONNELLES	POURCENTAGE DE LA PROMOTION EN VOLUME
Le lot de quatre pains au chocolat	
Le lot de trois baguettes	

Document 7 : Offres promotionnelles



Source : <https://www,boulangerie-ange.fr>

## ACTIVITÉ 6 - PROPOSER UN MOYEN DE FIDÉLISATION

Le comportement d'achat des clients a profondément évolué depuis une dizaine d'années, Les consommateurs sont aujourd'hui mieux informés, ils comparent les prix et les produits, consultent régulièrement des avis clients, les fidéliser est un enjeu essentiel.

### 6.1 Répondre aux questions en fonction de la documentation fournie

Document 8 : Le programme de fidélité des boulangeries Ange



**VOTRE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ**  
CHEZ ANGE, ON AIME RÉCOMPENSER VOTRE FIDÉLITÉ  
ALORS, FAITES-VOUS PLAISIR !



**COMMENT ?**

1. PRÉSENTEZ VOTRE DIVINE CARTE DE FIDÉLITÉ OU VOTRE SMARTPHONE
2. GAGNEZ DES POINTS À CHAQUE PASSAGE EN CAISSE
3. PROFITEZ ! TOUTS LES 100 POINTS, 2€ OFFERTS !



Source : <https://www.boulangerie-ange.fr>

Comment le client peut-il bénéficier de tous ces avantages ?

Quel cadeau est offert aux clients le jour de leur anniversaire ?

Quel sera le montant crédité sur la carte de fidélité pour un client ayant commandé pour 20 euros sur l'application mobile Ange ?

Quel sera le montant crédité sur la carte de fidélité pour un client ayant cumulé 300 auréoles ?

Que pensez-vous du programme de fidélité des boulangeries Ange ?

# SYNTHÈSE

## Activité 1 : Le rôle économique, social, sociétal de l'entreprise

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est l'intégration volontaire par les entreprises de **préoccupations sociales et environnementales** à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs partenaires. La RSE c'est la contribution des entreprises aux enjeux du **développement durable**. De plus cette démarche améliore la **performance** des entreprises françaises.

## Activité 2 : Identifier les produits à mettre en rayon

L'**assortiment** est l'ensemble des produits proposés à la vente par un point de vente.

Une **gamme** de produits est un ensemble de produits de même catégorie ou répondant au même type de besoin.

## Activité 3 : Conseiller le client

Pour s'assurer de la satisfaction du client, **les conseils apportés doivent être pertinents**. Il faut adopter l'**écoute active** afin de clairement identifier la demande du client. Une réponse pertinente doit être proposée.

## Activité 4 : Calculer le prix de vente

$$\text{Prix de vente TTC} = (\text{Prix de vente H,T} + \text{TVA})$$

Les taux de TVA			
Taux particulier	Taux réduit	Taux réduit	Taux normal
2,1 %	5,5 %	10%	20%
Ex : médicament	Ex : alimentation	Ex : restauration	Ex : bien et service

## Activité 5 : Participer à la mise en valeur des produits

Il existe de nombreux moyens de mettre en valeur des produits. **Les offres promotionnelles** consistent à accorder un avantage en volume (produits offerts) ou en valeur (remise immédiate ou avantage sur la carte de fidélité) aux clients du point de vente.

## Activité 6 : Proposer un moyen de fidélisation

Les entreprises créent des programmes de fidélité pour entretenir une bonne relation avec leur clientèle. Le plus souvent, cela prend la forme de carte de fidélité (physique ou digitale). Plus le client achètera un produit ou un service, plus il en sera récompensé.

Carte de fidélité physique	Carte de fidélité digitale
	

## Travaux pratiques - À réaliser en magasin pédagogique ! Conseiller le client

1.1 Choisir deux produits qui répondent au même besoin dans votre magasin pédagogique.

1.2 Compléter une fiche pour chaque produit.

1.3 Réaliser un entretien de vente avec votre professeur.

Fiche produit		
Nom du produit :	Marque :	Prix :
Visuel	Nombre de coloris :  Taille :  Options :	
Description détaillée :	Accessoires :	
Arguments de vente :		
Avis client :		
Conditions de livraison :	Conditions de paiement :	Garantie :

## Pour Approfondir - À réaliser en entreprise ! Mettre en valeur les produits

1.1 Proposer à votre tuteur d'organiser une dégustation dans un rayon du point de vente

1.2 Lister les matériels dont vous aurez besoin

- ▶▶ .....
- ▶▶ .....
- ▶▶ .....
- ▶▶ .....

1.3 Indiquer les attitudes à adopter pour votre animation commerciale

- ▶▶ .....
- ▶▶ .....
- ▶▶ .....

1.4 Proposer une phrase d'accroche pour proposer une dégustation à un client

- ▶▶ .....
- ▶▶ .....
- ▶▶ .....

1.5 Identifier les objections possibles

- ▶▶ .....
- .....
- ▶▶ .....
- .....

1.6 Réaliser le bilan quantitatif et qualitatif de votre animation commerciale

.....

.....

.....

.....