

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



MISSION 1 - METTRE EN PLACE UN OUTIL DIGITAL INNOVANT POUR AMÉLIORER LE CONFORT D'ACHAT

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

Activité 1 - Participer à l'implantation d'un miroir interactif connecté

À partir des ressources A1 à A2 et de la mobilisation de vos compétences :

1.1 Indiquer deux avantages et deux inconvénients pour le client et deux avantages et deux inconvénients pour l'entreprise de l'implantation d'un miroir interactif connecté.

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> ● Conseil personnalisé : proposition de la taille en fonction de la morphologie, style, colorimétrie (couleurs en accord avec soi) ● Connaissance de la disponibilité du produit en magasin ● Gain de temps : pas d'attente en cabine ● Ludique, divertissant : visualisation 3D du produit ● Confort d'achat, pas de gêne au moment de l'essayage ● expérience shopping mémorisée : historique achat, lien vers essayages 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manque de réalisme ● Transfert de données personnelles ● Ne peut pas toucher le produit ● rejet du digital

ENTREPRISE	<ul style="list-style-type: none"> ● Recentre le travail de l'équipe en magasin, gain de temps pour le conseil, pas besoin de gérer les cabines ● Propose des ventes additionnelles (accessoires) ● Interaction avec les clients ● Théâtralisation de l'espace de vente ● Gain de place dans PDV: accès à des centaines de produits en un seul lieu ● Collecte des données clients ● Permet calcul d'indicateurs commerciaux (vente, taux de transformation), adaptation de l'offre selon popularité des produits ● Identification heures de trafic, adaptation planning vendeur 	<ul style="list-style-type: none"> ● Coût d'équipement ● Formation du personnel à la technologie ● Temps pour mise à jour des produits dans le miroir ● Autonomie pour le client, perte d'interaction avec le vendeur
-------------------	--	---

Accepter toute réponse cohérente

À partir de la ressource A3 et de la mobilisation de vos compétences :

1.2 Déterminer, en tenant compte des recommandations de votre responsable, le lieu d'implantation du miroir interactif connecté dans l'espace de vente. Justifier votre réponse.

L'endroit le plus adapté est à la place du mobilier mobile contenant des parapluies à l'entrée du magasin car il respecte les recommandations de Mme Carrez :

- Optimiser l'espace de vente et ne pas centraliser l'essayage dans le petit salon
- Miroir visible de la vitrine pour inciter le client à entrer

Accepter toute réponse cohérente JUSTIFIÉE (respect des recommandations de la responsable)

À partir de la ressource A3 et de la mobilisation de vos compétences :

1.3 Proposer une implantation dans le magasin des deux modèles intégrés dans le miroir interactif connecté. Justifier votre réponse.

2 possibilités :

- Implantation dans les rayons d'origine (robe courte au niveau du salon, robe longue à l'avant du magasin)
- Implantation spécifique avec les 2 modèles à proximité du miroir, réagencement du rayon robes longues.

Justification : il faut que les produits soient clairement identifiés par le client

Accepter réponse logique en lien avec la question 1.2 (proposition du lieu d'implantation du miroir connecté du candidat).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
SESSION 2023	PAGE 2 sur 8	

Activité 2 - Établir les commandes des modèles référencés dans le miroir interactif connecté

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

2.1 Préparer la commande de robe courte et de robe longue : les modèles à sélectionner et les quantités à commander.

Réponse attendue :

Robes courtes REF 2001RC : 10 tailles avec 1 coloris différent pour chaque taille.

Robes longues REF2001RL : 10 tailles avec 1 coloris différent pour chaque taille.

Quantité à commander = 20

Tableau non demandé mais format accepté, type bon de commande accepté:

Robes longues REF 2001 RL	Robes courtes REF 2001 RC
TAILLE 34 Noir	TAILLE 34 Noir
TAILLE 36 Vert Pomme	TAILLE 36 Vert Pomme
TAILLE 38 Vert treillis	TAILLE 38 Vert treillis
TAILLE 40 Blanc	TAILLE 40 Blanc
TAILLE 42 Rouge	TAILLE 42 Rouge
TAILLE 44 Zebre	TAILLE 44 Zebre
TAILLE 46 Ligne	TAILLE 46 Ligne
TAILLE 48 Fleurs	TAILLE 48 Fleurs
TAILLE 50 Vagues	TAILLE 50 Vagues
TAILLE 52 Feuilles	TAILLE 52 Feuilles

~~Accepter avec des références autres (S,L,XL,...)~~

~~Accepter si le candidat a noté uniquement 10 robes longues et 10 robes courtes avec les références.~~

2.2 Déterminer le prix de vente de la robe courte et celui de la robe longue avec un coefficient multiplicateur de 2,10 (détailler vos calculs et arrondir à deux chiffres après la virgule).

- Robe courte : $85 * 2.1 = 178.50$ euros

- Robe longue : $85 * 1.09 = 92.65$ euros (calcul peut être réalisé dans la question précédente)
 $92.65 * 2.1 = 194.57$ euros

Accepter 194.60 € si l'élève justifie sa réponse par un prix rond ou 194.99 € pour un prix magique

MISSION 2 : CONTRIBUER A LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SERVICE PERSONNALISÉ

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

Activité 3 – Communiquer sur la mise en place d'un nouveau service

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

3.1 Indiquer trois raisons pour l'entreprise de proposer le service *Personal shopper* : réservation et privatisation du point de vente.

- Garantir la sécurité des clients et collaborateurs dans période sanitaire compliquée
- sécuriser le parcours d'achat
- gérer le flux des visiteurs en boutique
- Enrichissement de l'expérience d'achat avec la marque,
- augmentation de la valeur du panier,
- augmentation du taux de fidélité des clients
- nouer des relations interpersonnelles
- Favoriser et valoriser l'expérience client

Accepter toute réponse cohérente

À partir de la ressource B3 et de la mobilisation de vos compétences :

3.2 Rédiger les éléments de la publication Instagram qui annonce la mise en place du nouveau service INSTANT VIP.

Accroche et contexte : Qui n'a jamais rêvé d'avoir un magasin rien que pour lui et de profiter des conseils d'un personal shopper ? "Vous en avez rêvé, So chic l'a fait" ! Venez seule ou entre amies pour une séance de shopping personnalisé. Service gratuit. Réservation obligatoire dès aujourd'hui via internet : lien, par téléphone ou en magasin avec Sandrine.

Hashtags : #dressingd'été#robescolorées#personalshopper#miroirinteractifconnecte

Call to action : Lien de réservation vers l'agenda numérique, j'aime, partage

Emoticônes : "soleil", "robe", "cadeau", accepter un émoticône positif

Visuels :

- une photo de l'intérieur du magasin (avec le miroir interactif connecté),
- ou** une vidéo de Madame Carrez qui invite ses clientes et prospects à venir bénéficier de ce service gratuit
- ou** une photo de la nouvelle collection Été 2023 "Idée de tenue + accessoires".

Accepter toute réponse cohérente

Activité 4 - Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
SESSION 2023	PAGE 4 sur 8	

À partir des ressources B4 à B5 et de la mobilisation de vos compétences :

4.1 Calculer les indicateurs commerciaux suivants pour les deux premières semaines du mois d'avril :

- La part des nouveaux clients
- La part des sessions INSTANT VIP 1h et des sessions INSTANT VIP C 2h
- Le chiffre d'affaires généré par les INSTANT VIP 1h et les INSTANT VIP 2h
- Le chiffre d'affaires total
- Le panier moyen
- Le taux d'évolution du chiffre d'affaires total entre les semaines 1 et 2.

Détailler vos calculs et arrondir à deux chiffres après la virgule.

RESULTATS SI CALCULS EFFECTUES SUR LES 2 SEMAINES CUMULEES

Attention: le couple Gosserin peut être considéré comme un seul client

INDICATEURS	SEMAINES 1 + 2
Part des nouveaux clients - Total clients = 19 ou 18 - Nouveaux clients = 9 ou 8	$9/19 \times 100 = 47,37\%$ ou $8/18 \times 100 = 44,44\%$
Part des sessions - Sessions VIP 1h = 11 - Sessions VIP C 2h = 3 - Total sessions = 14	Part sessions VIP 1h = $11/14 \times 100 = 78,57\%$ Part sessions VIP C 2h = $3/14 \times 100 = 21,43\%$
Chiffre d'affaires généré	- CA VIP 1 h = $850 + 1\ 056 = 1\ 906\text{€}$ - CA VIPC 2h = $658 + 425 + 423 = 1\ 506\text{€}$
Chiffre d'affaires total	$1\ 906 + 1\ 506 = 3\ 412\text{€}$
Panier moyen - 19 clients ou 18 clients	$3412 / 19 = 179,58\text{€}$ ou $3\ 412 / 18 = 189,56\text{€}$
Taux d'évolution du CA entre S1 et S2	CA S1 = $850 + 423 = 1\ 273\text{€}$ CA S2 = $1\ 056 + 658 + 425 = 2\ 139\text{€}$ $(2\ 139 - 1\ 273) / 1\ 273 \times 100 = 68,03\%$

RESULTATS SI CALCULS EFFECTUES SUR LES 2 SEMAINES DISTINCTES

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
SESSION 2023	PAGE 5 sur 8	

Attention: le couple Gosserin peut être considéré comme un seul client

INDICATEURS	SEMAINE 1	SEMAINE 2
Part des nouveaux clients	Total clients : 8 Nouveaux clients : 3 $3/8 \times 100 = 37.5\%$	Total clients : 10 ou 11 Nouveaux clients : 5 ou 6 $5/10 = 50\%$ ou $6/11 = 54.55\%$
Part des sessions	Sessions VIP 1h = 5 Sessions VIP C 2h = 1 Part sessions VIP 1h = $5/6 \times 100 = 83.33\%$ Part sessions VIPC 2h = $1/6 \times 100 = 16.67\%$	Sessions VIP 1h = 6 Sessions VIP C 2h = 2 Part sessions VIP 1h = $6/8 \times 100 = 75\%$ Part sessions VIPC 2h = $2/8 \times 100 = 25\%$
Chiffre d'affaires généré	CA VIP 1 h = 850 € CA VIPC 2h = 423 €	CA VIP 1 h = 1 056 € CA VIPC 2h = 658 + 425 = 1 083 €
Chiffre d'affaires total	$850 + 423 + 1 056 + 1 083 = 3 412€$	
Panier moyen	8 clients $(850 + 423) / 8 = 159.13 €$	10 ou 11 clients $(1056 + 1083)/10 = 213.9 €$ ou $(1056 + 1083)/11 = 194.45 €$
Taux d'évolution du CA entre S1 et S2	CA S1 = $850 + 423 = 1 273€$ CA S2 = $1 056 + 658 + 425 = 2 139€$ $(2 139 - 1 273)/1 273 \times 100 = 68,03\%$	

4.2 Commenter les résultats.

L'élève doit illustrer son analyse avec un élément quantitatif.

ATTENTION, Tenir compte des résultats de l'élève

Analyse si calculs effectués sur les 2 semaines cumulées :

La part des nouveaux clients : 47 % de nouveaux clients : presque 1 client sur 2 est un nouveau client **ou** 44% de nouveaux clients : presque 1 client sur 2 est un nouveau client

La part des sessions 1h et sessions 2h : grande majorité de sessions individuelles 1 h (78.57%)

Le chiffre d'affaires généré par les INSTANT VIP 1h et les INSTANT VIP C 2h : le CA en VIP 1h (1 906 €) est plus important que celui en VIP C 2h (1 506€).

Le taux d'évolution du chiffre d'affaires total : en augmentation de 68 %

Le panier moyen : sur les 2 semaines, le panier moyen est supérieur au panier moyen actuel (179.58€ contre 119€).

Analyse si calculs effectués sur les 2 semaines distinctes :

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
SESSION 2023	PAGE 6 sur 8	

La part des nouveaux clients : une augmentation du nombre de nouveaux clients d'une semaine sur l'autre (le double)

La part des sessions 1h et sessions 2h : grande majorité de sessions VIP 1 h (83.33% et 75%), mais la part de sessions VIP C 2 h entre semaine 1 et semaine 2 augmente (de 16.67 à 25%)

Le chiffre d'affaires généré par les INSTANT VIP 1h et les INSTANT VIP 2h :
 CA INSTANT VIP 1h = 850 € et 1056 €, bonne évolution entre semaines 1 et 2
 CA INSTANT VIP 2h = 423 € et 1083 €, très forte évolution entre semaines 1 et 2

Le taux d'évolution du chiffre d'affaires total : en augmentation de 68 %

Le panier moyen :

Panier moyen semaine 1 : 1273 / 8 clients = 159.13 €, au-dessus du panier actuel

Panier moyen semaine 2 : 2139 / 11 clients = 194.45 €, très au-dessus du panier actuel

À partir des ressources B4 à B6 et de la mobilisation de vos compétences :

4.3 Comparer les résultats obtenus aux objectifs fixés.

L'élève doit justifier avec des éléments quantitatifs en quoi l'objectif est atteint ou pas. ATTENTION, Tenir compte des résultats de l'élève

Présentation sous forme de tableau non demandée !

Objectifs	Réalisation	Commentaire
Au moins 2 nouveaux clients par semaine	Semaine 1 = 3 nouveaux clients Semaine 2 = 6 nouveaux clients	objectif dépassé sur les 2 semaines
Augmentation 20 % du panier moyen (panier moyen actuel 119 euros)	Panier moyen sur la période de l'expérimentation : 179.58 € Si l'élève a calculé sur 2 semaines distinctes : Panier moyen semaine 1 : 1273 / 8 clients = 159.13 € Panier moyen semaine 2 : 2139 / 11 clients = 194.45 €	objectif dépassé car objectif panier moyen $119 \times 1.2 = 142.80$ €)
500 € de CA le lundi	Semaine 1 = 125+254=379 € Semaine 2 = 184+234+658=1076 €	objectif atteint à partir de la deuxième semaine
⇒ 119 € sur créneau 19 h- 20 h	Semaine 1 = 159€ Semaine 2 = lundi 234 € et vendredi 219 €	objectif dépassé

4.4 Formuler des préconisations concernant les jours et créneaux horaires à favoriser.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
SESSION 2023	PAGE 7 sur 8	

Aucune justification attendue :

Je préconise de garder lundi (préconisation obligatoire), jeudi, vendredi (préconisations possibles) et pour les horaires 10h-19h mais accepter le créneau supplémentaire de 9h à 10h et celui de 19h à 20h

Accepter toute réponse cohérente, sauf réponse sur les créneaux fermés à la réservation (zones noires dans la ressource B4)

À partir de la ressource B7 et de la mobilisation de vos compétences :

4.5 Repérer deux points forts et deux axes d'amélioration du service INSTANT VIP en tenant compte des commentaires et avis clients.

Accepter toute réponse cohérente SI la réponse porte sur le service Instant VIP

Points forts	Axes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">- Service Instant VIP qui plaît et attire une clientèle masculine- Moments conviviaux entre amis- Créneaux horaires satisfaisants- Conseils personnalisés de SandrineCarrez lors des séances (personal shopper)- Un large choix de produits à faire essayer	<ul style="list-style-type: none">- Être plus présente sur les réseaux sociaux- Proposer la livraison à domicile- Proposer de la vente en ligne : créer une boutique en ligne sur Instagram par exemple- Ouvrir quelques créneaux horaires à la privatisation du point de vente le samedi (une fois par mois par exemple).