

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Session 2022

ÉPREUVE E2

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

**Le dossier comporte 17 pages numérotées 1/17 à 17/17.
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**

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 1 sur 17

SOMMAIRE

Le contexte professionnel	3
MISSION 1 - RÉCEPTIONNER UNE LIVRAISON ET CHOISIR UN NOUVEAU FOURNISSEUR	4
Activité 1 – Réceptionner la livraison de produits plein air	4
Activité 2 – Proposer un nouveau fournisseur	5
DOSSIER RESSOURCES MISSION 1	6
Ressource A1 - Bon de commande n°123968 des jouets plein air du point de vente "Au paradis des enfants"	6
Ressource A2 - Bordereau de livraison n°L236954 des jouets plein air du point de vente "Au paradis des enfants"	7
Ressource A3 - Procédure de réception d'une livraison de marchandises du point de vente "Au paradis des enfants"	8
Ressource A4 – Photo du magasin "Au paradis des enfants"	8
Ressource A5 – Photos de la cour avant et après livraison du point de vente "Au paradis des enfants"	9
Ressource A6 - État des stocks avant enregistrement de la livraison jouets plein air du point de vente "Au paradis des enfants"	9
Ressource A7 - Extrait du catalogue fournisseur Headu et des conditions commerciales	10
Ressource A8 - Extrait du catalogue fournisseur FK et des conditions commerciales	11
MISSION 2 - IMPLANter LE PRODUIT, METTRE EN SCÈNE L'OFFRE ET GÉNÉRER DU TRAFIC EN MAGASIN	12
Activité 3 - Implanter et mettre en scène les produits Mölkky	12
Activité 4 - Proposer et communiquer sur une action commerciale génératrice de trafic client	13
DOSSIER RESSOURCES MISSION 2	14
Ressource B1 - SMS envoyé par Cédric Fournier	14
Ressource B2 - Caractéristiques des jeux Mölkky	15
Ressource B3 - Meubles disponibles dans la réserve du point de vente "Au paradis des enfants"	15
Ressource B4 - Extrait d'articles de presse sur les jouets de seconde main	16
Ressource B5 - Top 10 des réseaux et messageries utilisés quotidiennement par tranches d'âges – France	17
Ressource B6 - Les plateformes social media jugées les plus efficaces par les <i>marketeurs</i> pour le B2C – France	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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 2 sur 17

Le contexte professionnel



Vous venez d'être recruté en tant que vendeur dans le point de vente "Au paradis des enfants" à Vincennes dans le Val-de-Marne (94). Ce magasin indépendant, implanté depuis 40 ans dans le centre-ville de Vincennes commercialise des jeux et jouets sur une surface de vente de 130 m².

Depuis peu, Cédric Fournier a repris la gérance de ce magasin traditionnel. Il a adhéré à l'association des commerçants de la ville qui collabore aux différentes actions proposées par la mairie tout au long de l'année.

Dans le cadre du prochain évènement « Les estivales de Vincennes » qui débute dans 15 jours, Cédric Fournier souhaite mettre en avant les produits plein air. Il veut profiter de cette occasion pour proposer une action éco-responsable et solidaire qui répond aux tendances actuelles du marché.

Pour faire de cet évènement une réussite, il doit tenir compte de certaines contraintes :

- une petite réserve de seulement 50 m² à l'étage qui l'oblige à travailler en flux tendus au niveau des stocks ;
- un seul fournisseur historique, la coopérative Dubrac à laquelle le magasin est adhérent depuis des années, qui ne lui permet pas d'être toujours réactif. Cédric Fournier reste cependant libre de travailler avec des fournisseurs directs ;
- un seul canal de vente : le magasin a un site internet vitrine.

Vous intégrez une équipe composée de trois vendeurs en CDI, qui accueille et conseille les clients dans le choix de jouets et cadeaux.

Cédric Fournier vous sollicite pour l'aider dans l'optimisation de la gestion des stocks, l'attractivité de son point de vente et le développement de sa clientèle.

Ainsi, dans un premier temps, il vous demande de réceptionner la livraison des produits plein air et de lui proposer un nouveau fournisseur, puis dans un deuxième temps, vous devrez implanter des produits et communiquer sur l'action commerciale afin de générer du trafic client.

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
P 2206-MCVA 2 1		DURÉE : 3 heures
SESSION 2022		PAGE 3 sur 17

MISSION 1 - RÉCEPTIONNER UNE LIVRAISON ET CHOISIR UN NOUVEAU FOURNISSEUR

Cédric Fournier passe principalement commande auprès de la coopérative Dubrac avec laquelle il n'a aucun pouvoir de négociation sur les prix d'achat. De plus, il applique strictement les prix de vente Toutes Taxes Comprise (TTC) conseillés pour rester compétitif face à la concurrence. Deux fournisseurs lui ont fait récemment des offres commerciales, ce qui l'amène à s'interroger sur l'intérêt de modifier son circuit d'approvisionnement.

Afin de préparer l'événement « Les estivales de Vincennes », Cédric Fournier souhaite s'assurer de la disponibilité des produits plein air qu'il va mettre en avant. Il vous demande de réceptionner la livraison provenant de la coopérative.

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

Activité 1 – Réceptionner la livraison des produits plein air

Aujourd'hui, vous réceptionnez dans la cour, la livraison de jouets plein air dont certains produits seront mis en avant lors de l'événement « Les estivales de Vincennes ». Dans un souci de lutte contre la démarque, Cédric Fournier vous demande d'être très attentif et de respecter sa procédure de réception des marchandises.

À partir des ressources A1 à A5 et de la mobilisation de vos compétences :

1.1 Identifier les anomalies de la livraison, puis indiquer les actions à mettre en place pour les traiter. Justifier l'intérêt de chaque action.

Après avoir constaté que les produits contenus dans le carton abîmé étaient en état de vente, Cédric Fournier vous demande d'enregistrer toutes les quantités livrées dans le logiciel de gestion des stocks du magasin pour obtenir l'état des stocks. Il vous rappelle qu'un stock maximum doit être respecté pour tenir compte de la capacité de stockage de la petite réserve.

À partir des ressources A2, A4, A5, A6 et de la mobilisation de vos compétences :

1.2 Mettre à jour les stocks et repérer les dysfonctionnements. Indiquer à Cédric Fournier un axe d'amélioration pour remédier à chacun d'eux. Présenter la réponse sous forme de tableau.

1.3 Indiquer trois règles d'hygiène, de sécurité et/ou d'économies d'efforts à appliquer pour prendre en compte les risques lors de la réception d'une livraison. Justifier la réponse.

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 4 sur 17

Activité 2 – Proposer un nouveau fournisseur

Suite aux dysfonctionnements survenus lors de la dernière livraison de la coopérative, Cédric Fournier souhaite étudier les offres commerciales reçues des deux fournisseurs directs : Headu et FK.

Il vous demande de les comparer afin de sélectionner la meilleure offre pour une commande spéciale de 40 produits Mölkky original et 35 produits Mölkky luxe. En effet, Cédric Fournier souhaite mettre en avant ce jeu de quilles en bois très tendance lors de l'évènement « Les estivales de Vincennes ».

À partir des ressources A7, A8, et de la mobilisation de vos compétences :

2.1 Établir un tableau de comparaison des conditions commerciales des fournisseurs pour cette commande spéciale à partir des éléments suivants :

- le montant total Hors Taxes (HT) avec remise éventuelle ;
- les frais de port ;
- les délais de livraison ;
- les délais de paiement.

Cédric Fournier vous demande de lui faire une proposition dans le choix du fournisseur à privilégier, sachant que l'évènement « Les estivales de Vincennes » débute dans 15 jours. En tant qu'indépendant, il est très attentif à plusieurs éléments : le montant des achats, les délais de paiement et sa réactivité à proposer des produits rapidement à ses clients.

2.2 Sélectionner, à partir des attentes de Cédric Fournier, le fournisseur le plus pertinent. Justifier le choix.

Cédric Fournier vient de faire un relevé de prix chez son principal concurrent « Sucre d'Orge », magasin situé à quelques pas, dans le centre-ville de Vincennes. Le Mölkky original y est vendu au prix de vente de 32,99 € TTC et le Mölkky luxe au prix de vente de 43,99 € TTC.

Il applique habituellement les prix de vente TTC conseillés par les fournisseurs. Cependant, il souhaite s'aligner sur son concurrent durant toute la durée de l'évènement, en conservant un coefficient multiplicateur de 3.

2.3 Justifier la possibilité pour Cédric Fournier de s'aligner sur les prix de vente TTC de son concurrent « Sucre d'Orge ».

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 5 sur 17

DOSSIER RESSOURCES MISSION 1

Ressource A1 - Bon de commande n°123968 des jouets plein air du point de vente "Au paradis des enfants"

SAS Au paradis des enfants Siren : 312 138 472 Capital social : 7 622,45 € Adresse : 4 rue de l'église, 94300 Vincennes Tél : 01 45 62 36 98 Fax : 01 45 62 23 23 Email : auparadisdesenfants@gmail.com	 Bon de commande n° : 123968 Date d'émission : 01/06/2022 Code Fournisseur : CA156 Coopérative Dubrac 26 rue Roger Touton 33 300 Bordeaux Tél : 05 56 28 56 13 Fax : 05 56 28 56 56
---	---

Adresse de livraison

N° de client : AP24

Société : Au paradis des enfants

Adresse : 4 rue de l'église

Code postal : 94300

Ville : Vincennes

Pays : France

Téléphone : 01 45 62 36 98

Email : auparadisdesenfants@gmail.com

Date de livraison : 15/06/2022

Personne à contacter : Cédric Fournier

Réf.	Désignation	Marque	Quantité	Prix unitaire HT (€)	Montant total HT (€)
54903	Mölkky original	Tactic	40	9,67	386,80
52501	Mölkky luxe	Tactic	35	15,30	535,50
1GO118	Jeu de lancer 6 anneaux	Goki	20	7,16	143,20
6Tac145	Les pattates	Tactic	20	10,30	206,00
Uli1097	Chamboule-tout	Vilac	25	8,76	219,00
Total HT					1 490,50
Total TVA (20 %)					298,10
Total TTC					1 788,60


Règlement :

- Date limite de paiement : 30 jours à réception de la facture
- Mode : virement bancaire

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 6 sur 17

Ressource A2 - Bordereau de livraison n° L236954 des jouets plein air du point de vente "Au paradis des enfants"

Coopérative Dubrac Siren : 305 320 525 Capital social : 86 525 € Adresse : 26 rue Roger Touton 33 300 Bordeaux Tél : 05 56 28 56 13 Fax : 05 56 28 56 56 Email : codajouets@gmail.com				Bordereau de livraison n° : L236954 Date d'émission : 15/06/2022 Code Client : AP24 Au paradis des enfants 4 rue de l'église 94300 Vincennes Tél : 01 45 62 36 98 Fax : 01 45 62 23 23	
Adresse de livraison Société : Au paradis des enfants Adresse : 4 rue de l'église Pays : France Téléphone : 01 45 62 36 98 Date de livraison : 15/06/2022 Personne à contacter : Cédric Fournier			N° de client : AP24 Code postal : 94300 Ville : Vincennes Email : auparadisdesenfants@gmail.com		
Réf.	Désignation	Marque	Quantité	Prix unitaire HT (€)	Montant total HT (€)
54903	Mölkky original	Tactic	0	9,67	0,00
52501	Mölkky luxe	Tactic	0	15,30	0,00
1GO118	Jeu de lancer 6 anneaux	Goki	20	7,16	143,20
6Tac145	Les pattates	Tactic	20	10,30	206,00
Uli1097	Chamboule-tout	Vilac	25	8,76	219,00
Total HT					568,20
Total TVA (20 %)					113,64
Total TTC					681,84
Règlement : - Date limite de paiement : 30 jours à réception de la facture - Mode : virement bancaire					
Marque	Nombre de colis	Nature	Poids	Marchandise dangereuse <input type="checkbox"/>	
Tactic	9	Jouets	60.00 kg	Transport sous température dirigée <input type="checkbox"/>	
Vilac	5	Jouets	12.50 kg		
Émargement et réserves :					

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 7 sur 17

Ressource A3 - Procédure de réception d'une livraison de marchandises du point de vente "Au paradis des enfants" (document interne affiché en réserve)

1^{ère} étape - En présence du livreur, vérifier les marchandises livrées :

- Vérifier l'aspect et le nombre de colis sur le bordereau de livraison
- Rapprocher bon de commande et bordereau de livraison

Si livraison conforme : émarger le bon de livraison

Si livraison non conforme : inscrire des réserves



*Est considérée comme anomalie un colis abîmé, une référence livrée en trop, une référence non livrée par rapport à la commande.

ATTENTION : Si plus de trois anomalies, REFUSER la livraison !!!

2^{ème} étape - Après le départ du livreur, traiter les anomalies de livraison :

- Contacter le fournisseur par téléphone ;
- Envoyer ensuite un mail pour confirmer les réserves ou le refus de la livraison.

3^{ème} étape - Enregistrer les produits livrés dans le stock du magasin

Procédure mise à jour janvier 2022

Source : Au paradis des enfants

Ressource A4 – Photo du magasin "Au paradis des enfants"



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

P 2206-MCVA 2 1

SESSION 2022

PAGE 8 sur 17

Ressource A5 - Photos de la cour avant et après livraison du point de vente "Au paradis des enfants"

Photo n°1 : La cour après livraison



Photo n°2 : Un carton dans la livraison n° L236954 de ce matin



Photo n°3 : Utilisation du transpalette



Ressource A6 - État des stocks avant enregistrement de la livraison jouets plein air du point de vente "Au paradis des enfants"

AU PARADIS DES ENFANTS							
<div> <div>Home</div> <div>Current</div> <div>Maintenance</div> <div>Purchases</div> <div>Sales</div> <div>HR</div> <div>Inventory</div> <div>Equipments</div> <div>Tools</div> <div>Settings</div> <div>Reports</div> </div> <div> <div>Save</div> <div>Save +</div> <div>New</div> <div>Delete</div> <div>Print</div> <div>Preview</div> <div>Search</div> <div>Add</div> <div>Add +</div> <div>Edit</div> <div>Remove</div> <div>Options</div> <div>Actions</div> </div> <div>Record</div> <div>Item</div> <div>Tools</div>							
<input checked="" type="checkbox"/> En stock	<input checked="" type="checkbox"/> Date : 14/06/2022	<input checked="" type="checkbox"/> Valeur : €	<input checked="" type="checkbox"/> Fournisseur : Coopérative Dubrac			<input checked="" type="checkbox"/> Famille : Plein air	
Référence	Désignation	Famille	Mini	Maxi	Stock	Valeur (€)	Total (€)
54903	Mölkky original Tactic	Plein air	10	60	20	9,67	193,40
52501	Mölkky luxe Tactic	Plein air	10	40	5	15,30	76,50
1GO118	Jeux de lancer 6 anneaux Goki	Plein air	10	30	10	7,16	71,60
6Tac145	Les pattates Tactic	Plein air	10	30	15	10,30	154,50
Uli10967	Chamboule tout Vilac	Plein air	10	30	5	8,76	43,80

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	DURÉE : 3 heures
		PAGE 9 sur 17

Ressource A7 - Extrait du catalogue fournisseur Headu et des conditions commerciales

<div>  Mission Méthode Produits Shop Contacts <div> LUDI f i y </div> <div>  CHERCHER  FR </div> </div>						
Désignation Marque	Référence	Photo du produit	Description	PA HT	PV TTC conseillé	Coefficient Multiplicateur
Mölkky original Tactic	Mö313		Jeu de 12 quilles en bois numérotées et une caisse de rangement en carton. Il vous faut comptabiliser un total de 50 points en trouvant les bonnes combinaisons.	12,38 €	34,99 €	2,826
Mölkky luxe Tactic	Mö314		Jeu de 12 quilles en bois numérotées et une caisse de rangement en bois. Il vous faut comptabiliser un total de 50 points en trouvant les bonnes combinaisons.	15,92 €	44,99 €	2,826

La TVA appliquée sur les jeux et jouets est de 20 %.






Conditions commerciales :

- ❖ Remise de 15 % sur le PA HT à partir de 100 produits commandés
- ❖ Délais de paiement : 60 jours, date de facture
- ❖ Franco de port à partir de 300 € d'achat HT
- ❖ Délai de livraison : J + 15
- ❖ Commande exceptionnelle possible avec livraison J+6

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 10 sur 17	

Ressource A8 - Extrait du catalogue fournisseur FK et des conditions commerciales

<div> JEUX LIVRES REVENDEURS  ACTUALITÉS A PROPOS   </div>						
Désignation Marque	Référence	Photo du produit	Description	PA HT	PV TTC conseillé	Coefficient Multiplicateur
Mölkky original Tactic	332 838		Jeu de 12 quilles en bois numérotées et une caisse de rangement en carton. Il vous faut comptabiliser un total de 50 points en trouvant les bonnes combinaisons.	11,62 €	34,99 €	3,012
Mölkky luxe Tactic	332 842		Jeu de 12 quilles en bois numérotées et une caisse de rangement en bois. Il vous faut comptabiliser un total de 50 points en trouvant les bonnes combinaisons.	14,94 €	44,99 €	3,012

La TVA appliquée sur les jeux et jouets est de 20 %.

Conditions commerciales :

- ❖ 15 % à partir de 100 produits commandés, 5 % à partir de 50 produits commandés
- ❖ Délais de paiement : 60 jours, date de facture
- ❖ Franco de port à partir de 500 € d'achat HT
- ❖ Délai de livraison : J + 15
- ❖ Commande exceptionnelle possible avec livraison J+8

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 11 sur 17	

MISSION 2 - IMPLANTER LE PRODUIT, METTRE EN SCÈNE L'OFFRE ET GÉNÉRER DU TRAFIC EN MAGASIN

Nouvellement adhérent à l'association des commerçants de Vincennes, Cédric Fournier souhaite participer à la mise en place d'événements sur la ville, et notamment celui de « Les estivales de Vincennes ».



« Les estivales de Vincennes » durent un mois pendant lequel des festivités en plein air, telles que des séances de sport, concerts, ateliers créatifs, cours de danse, démonstrations, sont organisés par la mairie en collaboration avec les associations, les commerçants et restaurateurs de quartiers dans différents lieux de la ville de Vincennes.

Votre mission consiste à implanter une partie des produits Mölkky livrés ce matin pour l'évènement en respectant les consignes de Cédric Fournier.

Il souhaite également profiter de ce premier week-end festif de juillet pour mettre en place une action éco-responsable et solidaire. Il vous demande de lui faire une proposition et de choisir les outils à utiliser pour communiquer sur cette action.

Activité 3 - Implanter et mettre en scène les produits Mölkky

Cédric Fournier vous a envoyé un SMS avec des consignes pour l'implantation et la théâtralisation de 40 produits Mölkky original et de 20 produits Mölkky luxe pour l'évènement « Les estivales de Vincennes ».

À partir des ressources B1, B2, B3 et de la mobilisation de vos compétences :

3.1 Sélectionner le meuble le plus adapté pour cette implantation. Justifier ce choix.

3.2 Vérifier la capacité de stockage pour le meuble sélectionné.

3.3 Identifier des facteurs d'ambiance différents pour stimuler les cinq sens des clients lors de l'évènement. Justifier l'intérêt d'utiliser chaque facteur d'ambiance.

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
P 2206-MCVA 2 1		DURÉE : 3 heures
SESSION 2022	PAGE 12 sur 17	

Activité 4 - Proposer et communiquer sur une action commerciale génératrice de trafic client

Très investi dans l'association des commerçants de Vincennes, Cédric Fournier a l'habitude de donner une fois par an quelques jeux et jouets du magasin aux crèches de la ville. Il souhaite profiter de l'évènement « Les estivales de Vincennes » pour mettre en place une action éco-responsable et solidaire.

Il vous demande de vérifier que ce type d'action peut correspondre à la tendance actuelle des consommateurs et lui permettre également de générer du trafic supplémentaire en magasin.

Il vous sollicite pour lui faire une proposition concrète d'action et choisir l'outil de communication le plus adapté pour la promouvoir.

À partir de la ressource B4 et de la mobilisation de vos compétences :

4.1 Proposer une action éco-responsable et solidaire de manière argumentée qui tienne compte des éléments suivants :

- la période estivale ;
- la tendance des consommateurs ;
- l'augmentation du trafic client en magasin.

Cédric Fournier ne dispose d'aucun budget pour sa communication. Il n'a pas de catalogue et ne distribue pas de prospectus mais il actualise le site internet toutes les semaines. Bien que le bouche à oreille fonctionne grâce à ses clients fidèles, il souhaite moderniser l'image de son magasin et s'interroge sur l'utilisation des réseaux sociaux.

Il vous fournit des infographies sur les dernières tendances d'utilisation des réseaux sociaux et vous demande de choisir l'outil de communication le plus adapté pour toucher sa clientèle majoritairement féminine, âgée de 30 à 60 ans.

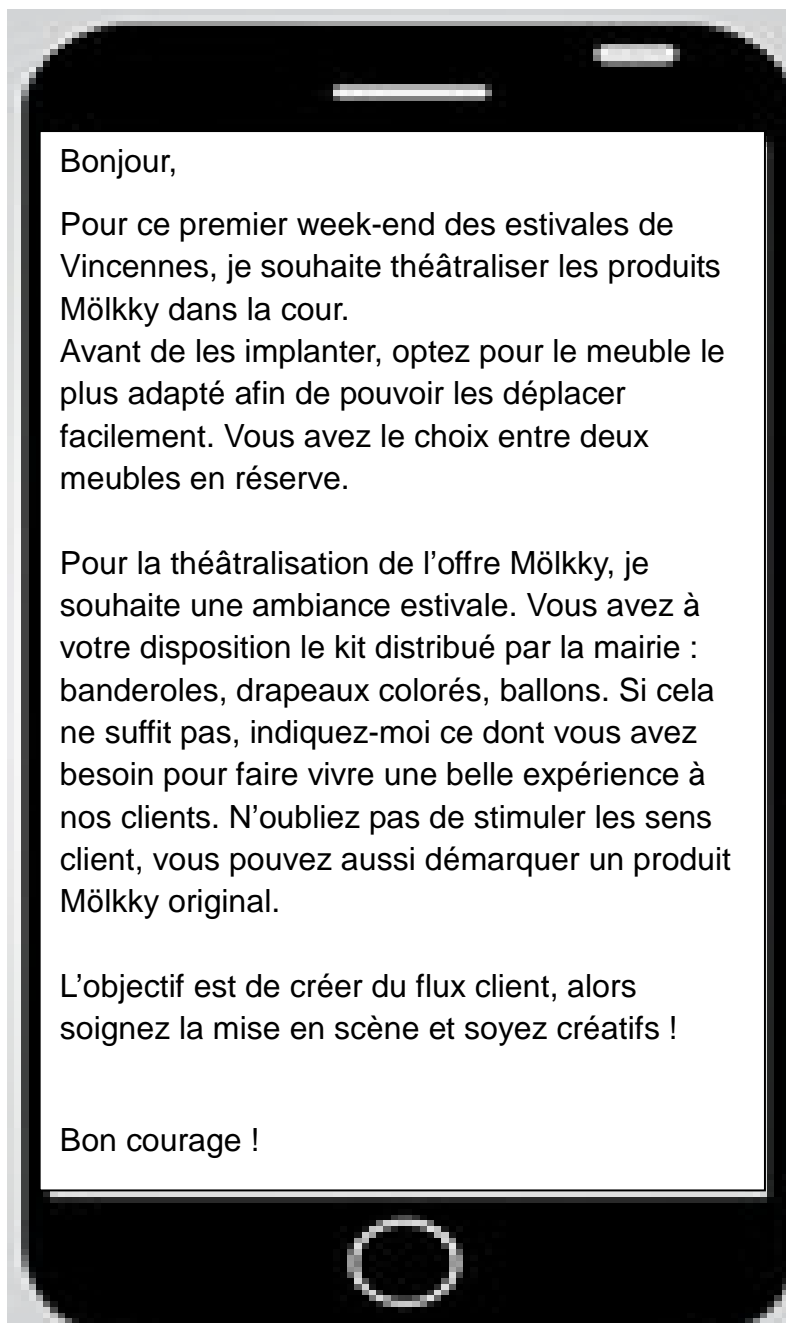
À partir des ressources B5, B6 et de la mobilisation de vos compétences :

4.2 Sélectionner l'outil de communication le plus pertinent et justifier ce choix.

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 13 sur 17

DOSSIER RESSOURCES MISSION 2

Ressource B1 - SMS envoyé par Cédric Fournier



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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 14 sur 17

Ressource B2 - Caractéristiques des jeux Mölkky

Le Mölkky est un jeu de quilles avec lequel vous avez la certitude de passer un bon moment. Ce jeu d'origine scandinave, en bois peut se jouer en plein air sur l'herbe, sur le sable ou le gravier. Très populaire pour les activités entre amis, les quilles finlandaises se jouent aussi en famille. Accessible dès 3 ans pour initier les enfants à développer leur précision, le jeu devient plus stratégique pour les plus grands. Ce jeu de précision oppose deux joueurs ou deux équipes de joueurs. Votre objectif est de faire tomber les quilles en bois (numérotées de 1 à 12) du joueur ou de l'équipe de joueurs adverse pour marquer des points et remporter la partie.

⇒ COMPARATIF MÖLKKY ⇐

MÖLKKY ORIGINAL

Marque : Tactic

Dimensions :

Largeur : 22 cm

Hauteur : 22 cm

Profondeur : 10 cm



MÖLKKY LUXE (casier en bois)

Marque : Tactic

Dimensions :

Largeur : 22 cm



Hauteur : 32 cm

Profondeur : 19 cm



Source : marque Tactic

Ressource B3 - Meubles disponibles dans la réserve du point de vente "Au paradis des enfants"

	<p>Étagère à roulettes pour un déplacement facile Style industriel très tendance Tablettes en bois massif très robustes</p> <p>Dimensions d'une étagère (en cm) : L 120 x P 40 x H 40</p> <p>Matière : Pin massif et métal Couleur : Bois et bleu</p>
	<p>Meuble de neuf cases en bois massif très robuste Facilement adaptable à tous les environnements (industriel, blanc, coloré...)</p> <p>Dimensions d'une case (en cm) : L 35 x H 35 x P 45</p> <p>Matière : Pin vieilli Couleur : Bois</p>

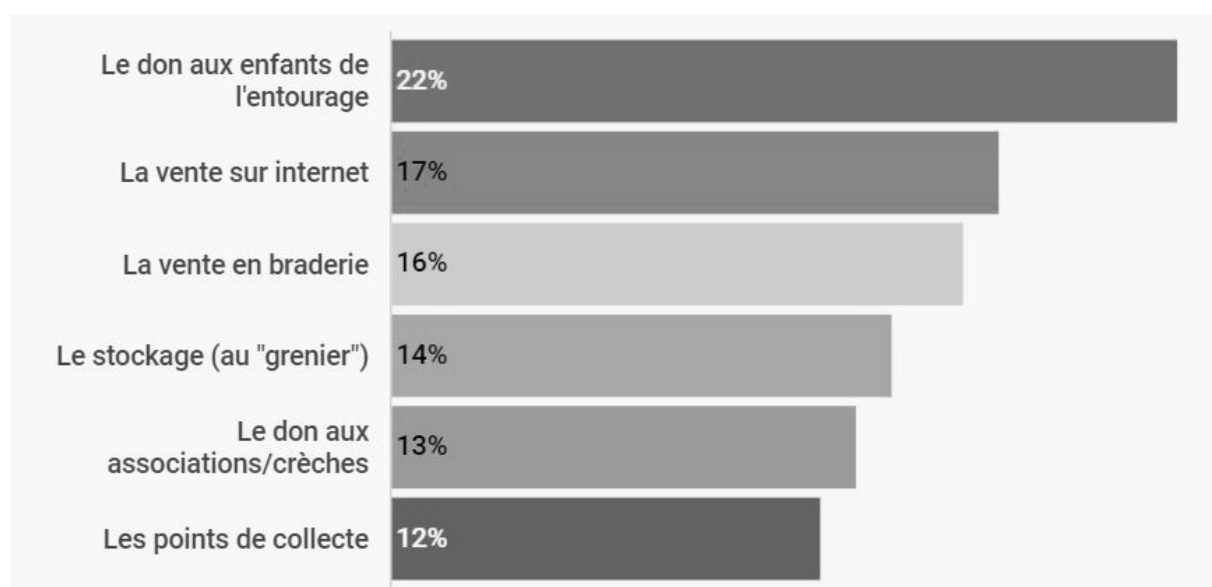
Source : Les auteurs

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
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 15 sur 17

Ressource B4 - Extrait d'articles de presse sur les jouets de seconde main

La seconde vie des jouets en chiffres-clés

Un jouet, cela ne se jette pas ! Ou du moins pas souvent quand il est encore en bon état de marche et même si l'on ne s'en sert plus. Selon le cabinet d'études Quantitude, seulement 6 % d'entre eux finissent tristement leur vie à la poubelle. Dans 94 % des cas, les parents sondés préfèrent leur offrir une seconde vie. Mais laquelle ?



Enquête réalisée par Quantitude sur une base de 500 mamans d'enfants de 0 à 10 ans interrogées sur Internet.

L'étude de Quantitude montre qu'aujourd'hui, seulement 12 % de jouets usagés sont rapportés dans des points de collecte dont 5 % en grande surface spécialisée. "Signalons que 95 % des mamans sondées seraient incitées à rapporter les jouets usagés en magasins si on leur offrait un bon d'achat en contrepartie", ajoute Céline Ison - Albrieux. Un petit geste incitatif aide toujours à prendre les bonnes habitudes !

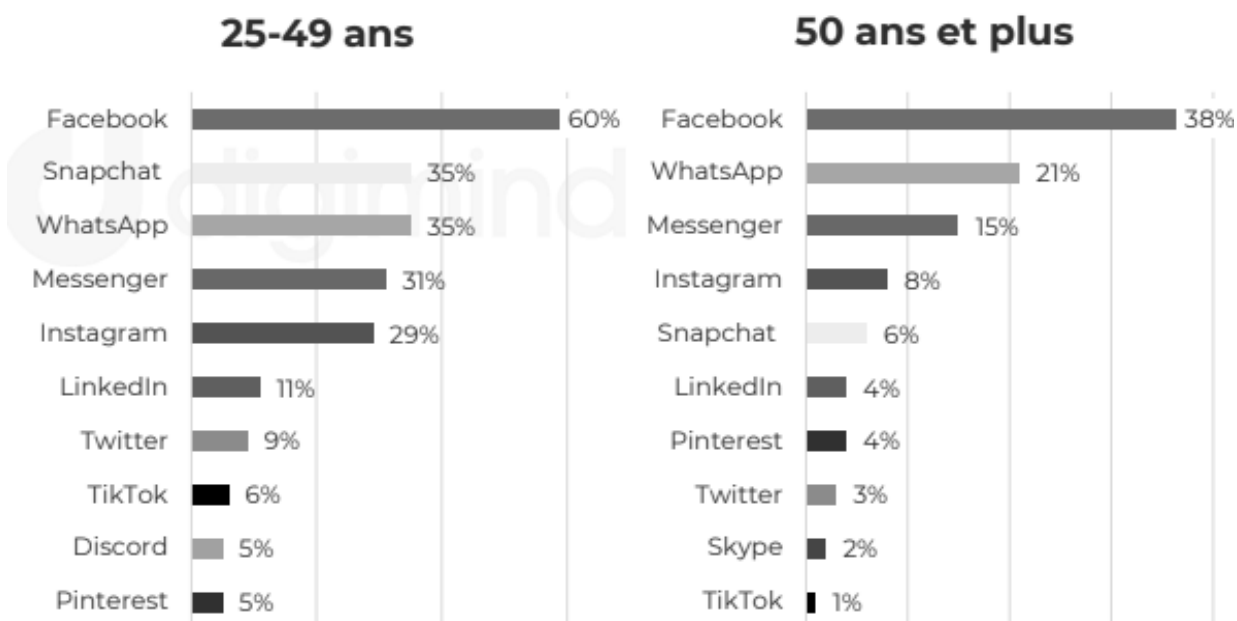
La crise sanitaire du Covid-19 a accéléré l'intérêt des parents pour les problématiques éco-responsables, notamment concernant le jouet. Selon l'étude du cabinet Quantitude, le marché de la seconde main ressort en forte progression dans les intentions d'achats.

Sur le créneau du jouet, la crise sanitaire fait progresser de 12 % le marché de l'occasion, déjà prisé par 17 % des parents d'enfants de 0 à 12 ans.

Source : LSA Conso (15/10/2019)

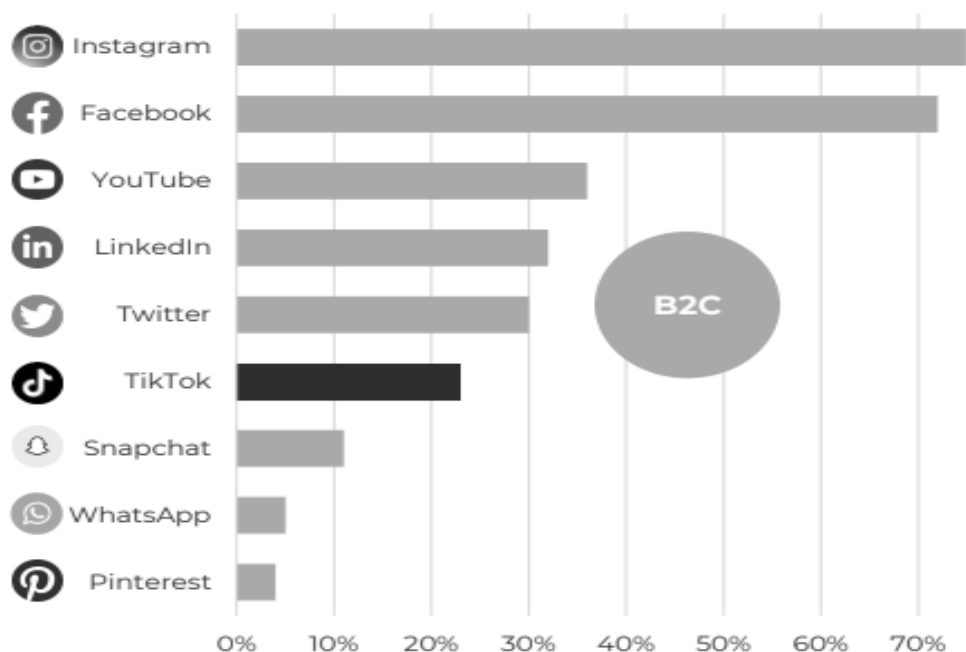
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 16 sur 17

Ressource B5 – Top 10 des réseaux et messageries utilisés quotidiennement par tranches d'âges - France



Source: Baromètre Hootsuite Visionary marketing 2021

Ressource B6 – Les plateformes réseaux sociaux jugées les plus efficaces par les *marketeurs pour le B2C** – France**



Source : Baromètre Hootsuite Visionary marketing 2021

* Chargé de définir et de mettre en place une stratégie de *marketing* orientée sur les appareils mobiles

** B2C : *Business* (entreprise) to *Customer* (consommateur)

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		
P 2206-MCVA 2 1	SESSION 2022	PAGE 17 sur 17