

SESSION 2015

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES**

**U4 – MANAGEMENT ET GESTION
DES UNITÉS COMMERCIALES**

**Durée : 5 heures
Coefficient : 4**

**Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.**

**Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 13 pages, numérotées de 1 à 13
(sans compter la page de garde).**

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 0 sur 13 |

BTS Management des Unités Commerciales
SESSION 2015
Management et Gestion des Unités Commerciales
Épreuve E4 - Unité 4

Durée : 5 heures
Le sujet comporte 13 pages.

Coefficient : 4



Le magasin Casino Gambetta est situé à Lyon dans le 7^{ème} arrondissement, dans un quartier commerçant et dynamique. Deuxième magasin de sa zone en 2014, avec un chiffre d'affaires de 19,5 millions d'euros, il est le magasin pilote pour les formations de tous les salariés recrutés dans l'un des magasins de la zone.

Son chiffre d'affaires est réalisé à 90% par des produits alimentaires dont 45% de produits de la marque de distributeur Casino.

Le nombre mensuel de clients est en moyenne de 61 000 avec un panier moyen de 24 euros.

M. SAULE, le responsable du rayon Marée, s'intéresse tout particulièrement aux sushis actuellement vendus en libre-service dans le rayon. Il s'interroge sur l'opportunité de créer un Corner Sushi dans le magasin Lyon-Gambetta et vous demande de l'assister dans l'analyse des trois dossiers suivants :

- Dossier 1 : Analyse des performances du rayon Marée
- Dossier 2 : Projet d'implantation du Corner Sushi
- Dossier 3 : Constitution et management de l'équipe du Corner Sushi

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 1 sur 13 |

DOSSIER 1 : ANALYSE DES PERFORMANCES DU RAYON MARÉE
(Annexes 1 et 2)

M. SAULE souhaite étudier les performances du rayon Marée avant de prendre des décisions commerciales.

- 1.1 Construisez et complétez un tableau de bord permettant d'analyser les performances du rayon Marée.
- 1.2 Analysez les résultats obtenus.
- 1.3 Calculez le chiffre d'affaires et la marge commerciale du sous-rayon Pré-emballé pour la période promotionnelle.
- 1.4 Évaluez l'impact de la promotion sur le chiffre d'affaires et la marge du sous-rayon Pré-emballé.

DOSSIER 2 : PROJET D'IMPLANTATION DU CORNER SUSHI
(Annexes 3 à 9)

M. SAULE envisage de développer les ventes de sushis et de créer, en s'associant avec la marque Sushi Daily, un Corner spécialement dédié à ces produits. Il souhaite ouvrir le Corner le 7 décembre 2015. Pour des raisons organisationnelles, les travaux d'implantation du nouveau Corner ne pourront débuter qu'à partir du 26 Novembre 2015.

- 2.1 Calculez les résultats prévisionnels du Corner Sushi pour les trois premières années d'activité. Concluez.
- 2.2 Déterminez la durée nécessaire pour réaliser les travaux d'implantation du Corner Sushi en utilisant la représentation graphique de votre choix. Concluez sur la compatibilité de cette durée avec les contraintes du magasin.
- 2.3 Proposez une solution permettant aux deux entreprises prestataires de réaliser les travaux dans les délais imposés.
- 2.4 Précisez les conséquences managériales de cette solution.

| |
|---|
| DOSSIER 3 : CONSTITUTION ET MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE DU CORNER SUSHI (Annexes 10 à 13) |
|---|

Afin de préparer la mise en place du Corner Sushi, M. SAULE doit constituer une équipe commerciale.

3.1 Rédigez l'offre d'emploi de responsable du Corner Sushi à paraître dans le quotidien régional « Le Progrès ».

3.2 Déterminez le volume horaire hebdomadaire total de l'équipe commerciale pour réaliser les différentes tâches du Corner Sushi lors de l'ouverture.

Le premier trimestre va permettre aux employés d'acquérir un savoir-faire (effet d'expérience) sur la tâche « découpe et préparation » des sushis.

3.3 Déterminez l'impact de l'accroissement de l'activité sur le volume horaire hebdomadaire des employés suite aux gains de productivité.

3.4 Proposez des solutions managériales afin de remédier au problème identifié.

BARÈME INDICATIF

DOSSIER 1 : 25 POINTS

DOSSIER 2 : 27 POINTS

DOSSIER 3 : 23 POINTS

FORME : 5 POINTS

TOTAL : 80 POINTS

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 3 sur 13 |

LISTE DES ANNEXES

| NUMÉRO | INTITULE | PAGES |
|--------|---|-------|
| 1 | Les données chiffrées sur le rayon Marée | 5 |
| 2 | L'opération de promotion sur le sous-rayon « Pré-emballé » | 5 |
| 3 | Les sushis | 6 |
| 4 | Un espace sushi dans votre magasin Casino | 6 |
| 5 | Le concept Sushi Daily | 7 |
| 6 | Les données chiffrées liées à l'implantation du Corner Sushi | 8 |
| 7 | La planification de l'implantation du Corner Sushi | 9 |
| 8 | Les renseignements complémentaires sur l'implantation du Corner Sushi | 10 |
| 9 | Les modalités d'organisation | 11 |
| 10 | Les valeurs de l'entreprise | 11 |
| 11 | Le profil du responsable Corner Sushi | 12 |
| 12 | Les données sur l'équipe du Corner Sushi lors de l'ouverture | 13 |
| 13 | Les gains de productivité attendus après un trimestre d'activité | 13 |

Annexe 1 : Les données chiffrées sur le rayon Marée

| | Chiffre d'affaires TTC 2013 | Chiffre d'affaires TTC 2014 | Objectif Chiffre d'affaires TTC 2014 | Coût d'achat des marchandises vendues HT 2013 | Coût d'achat des marchandises vendues HT 2014 | Marge 2013 |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---|---|------------|
| Produits frais | 664 514 | 659 423 | 650 000 | 440 910 | 437 532 | 192 339 |
| Produits « pré-emballés » | 353 693 | 358 784 | 430 000 | 234 677 | 238 055 | 97 199 |
| Sushis | 53 589 | 64 307 | 50 000 | 15 238 | 18 286 | 32 509 |
| Total | 1 071 796 | 1 082 514 | 1 130 000 | 690 825 | 693 873 | 322 047 |

Le taux de TVA appliqué à ce rayon est de 5,5%.
Les calculs seront arrondis à l'euro.

Annexe 2 : L'opération de promotion sur le sous-rayon « Pré-emballé »

- Elle se déroulera le vendredi et le samedi de la semaine 46 de l'année 2015.
- Le chiffre d'affaires total hors promotion des journées de vendredi et samedi, était de 2 800 euros HT pour la semaine 46 de l'année 2014. Le chiffre d'affaires prévisionnel hors promotion de la semaine 46 de l'année 2015 sera identique.
- Le coût d'achat unitaire reste identique à celui de 2014.
- Le taux de marque hors promotion est de 30%.
- Les opérations de promotion permettent d'envisager une augmentation du chiffre d'affaires de 7,5%.
- La promotion prévoit une réduction de 10% sur le prix TTC des produits du sous rayon.
- Le prix de vente TTC du Kg de produits « pré-emballés » est en moyenne de 20 euros.

Annexe 3 : Les sushis

Ces produits bénéficient d'un engouement tout particulier, grâce à un mariage réussi entre cuisines saines et exotiques. Les restaurants de sushis sont devenus à la mode ces dernières années avec environ 1 600 établissements en France. La vente à emporter quant à elle progresse aussi de façon spectaculaire.

Dans cette optique, certaines enseignes de la grande distribution se positionnent sur ce nouveau créneau et développent au sein de certains de leurs points de vente des « Corner Sushi » où les produits sont préparés sur place, devant la clientèle et vendus à emporter.

Source interne

Les types de sushis

Le *nigirizushi* : boule de riz vinaigré sur laquelle est posée une tranche de poisson cru ou cuit, mais aussi des crevettes, des oursins, du crabe, de l'omelette, des légumes...

Le *gunkanmaki* : simple boule de riz enveloppée dans une bande d'algue d'environ 4 centimètres, sur laquelle seront déposés des aliments au choix.

Le *oshizushi* : deux couches de riz entre lesquelles on dispose les ingrédients (poissons, légumes, etc.), surmontées d'un autre ingrédient.

Sources : wikipedia.org

Annexe 4 : Un espace sushi dans votre magasin Casino

Les saveurs du « Pays du soleil levant » s'offrent à vous toute l'année avec un nouvel espace dédié au plus emblématique plat japonais : le sushi.



Un large choix vous est proposé avec plus de 40 recettes et également la possibilité de composer des plateaux et assortiments sur demande. Et parce que le plaisir des papilles commence par celui des yeux, nos plats sont réalisés devant vous par des chefs expérimentés. C'est la garantie de la qualité et de la fraîcheur de nos produits.

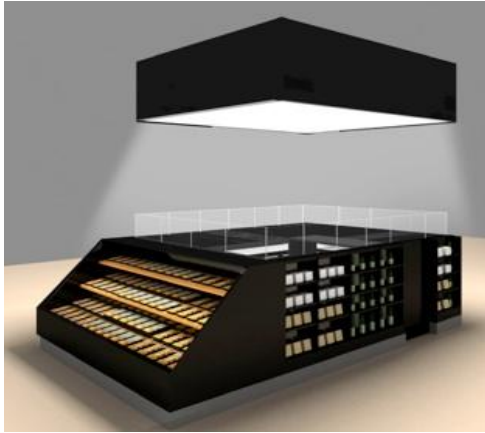
Fins et raffinés, les sushis apporteront une pointe d'exotisme à tous vos repas. Pour un déjeuner sur le pouce équilibré, pour un dîner en toute intimité ou pour partager un moment de convivialité, le sushi est votre meilleur allié.



Source : traiteur-casino.com

Annexe 5 : Le concept Sushi Daily

Lancé en 2010 par Kelly Choi et Jérôme Castaing, Sushi Daily, concept de kiosques implantés en grande distribution fait des émules.



Partenaire privilégié de **Carrefour** et de **Casino**, l'enseigne a ouvert en moins de deux ans près de 100 unités en France, Espagne et Belgique et vise les mêmes objectifs seulement pour l'année 2014.

Le principe repose sur un îlot de 15 m² environ dans lequel s'active une équipe d'employés qui fabrique aux yeux des clients les produits et les dispose en barquettes dans un rayon en libre-service à l'avant du kiosque.

La société KELLY DELI a introduit le concept **SUSHI DAILY** en Europe et est maintenant le leader du marché de la conception de sushis en temps réel en grande surface.

Sources : www.snacking.fr / www.sushidaily.com

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 7 sur 13 |

Annexe 6 : Les données chiffrées liées à l'implantation du Corner Sushi

Le responsable du rayon Marée vous confie les informations suivantes :

- Le chiffre d'affaires hors taxes est estimé la première année à 400 000 euros. Le chiffre d'affaires progressera de 20% la deuxième année et de 13% la troisième.
- Le coût des matières premières représente 30% du chiffre d'affaires.
- La fabrication des sushis est réalisée à base de produits très frais. En fin de journée, il n'est pas possible de conserver les produits invendus, qui sont alors jetés. Cette casse en produits alimentaires représente 5% du chiffre d'affaires hors taxes.
- La première année, il faut également acheter du petit matériel de cuisine pour la fabrication des sushis (couteaux, cuiseur à riz...). Le coût, estimé à 7 000 €, est non amortissable. Il sera comptabilisé comme achats de fournitures.
- Casino estime que les charges d'exploitation du Corner hors achats de matières premières représentent 15% du chiffre d'affaires. Elles couvrent les produits d'entretien du rayon, l'électricité, l'eau, ... Mais elles n'incluent pas les charges de personnel.
- Les charges de personnel devraient représenter 30% du chiffre d'affaires l'année 1. Pour l'année 2, on prévoit une augmentation de 7,5%. La troisième année, le montant des charges de personnel reste le même qu'en année 2.
- N'étant pas spécialiste des sushis, le responsable du magasin a choisi de s'associer à un spécialiste, **SUSHI DAILY**, déjà partenaire de certains magasins du groupe Casino, qui apportera non seulement ses compétences techniques mais aussi sa notoriété et son image de marque. Le coût supplémentaire annuel est estimé à 18% du chiffre d'affaires hors taxes auquel il faut ajouter un droit d'entrée de 24 000 € la première année.
- La création du Corner suppose un mobilier dont la valeur d'achat est estimée à 30 000 euros. Il est amortissable sur cinq ans. Le comptable vous informe que l'entreprise pratique un amortissement linéaire. La valeur résiduelle, au bout de 5 ans, sera nulle.

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 8 sur 13 |

| |
|--|
| Annexe 7 : La planification de l'implantation du Corner Sushi |
|--|

| Tâche | Description | Durée en séquences | Tâches antérieures |
|-------|---|--------------------|--------------------|
| A | Déplacement des marchandises | 2 | - |
| B | Formation des salariés | 4 | - |
| C | Démontage du mobilier | 2 | A |
| D | Mise en sécurité de la zone | 1 | C |
| E | Intervention d'une entreprise prestataire sur le gros œuvre | 15 | D |
| F | Installation du corner par Sushi Daily (entreprise prestataire) | 8 | E |
| G | Visite de préparation du chef des installateurs Sushi Daily | 2 | D |
| H | Négociation et commande des fournitures auprès de la centrale | 2 | - |
| I | Réception des fournitures (8 jours après la commande) | 1 | H |
| J | Sélection et commande des matières premières | 1 | - |
| K | Réception et stockage des matières premières | 1 | L |
| L | Impression des balisages | 1 | F |
| M | Briefing des salariés | 1 | L |

Une journée type dans le magasin est composée de 2 séquences de 5h00.

| |
|---|
| Annexe 8 : Les renseignements complémentaires sur l'implantation du Corner Sushi |
|---|

Données internes

- Le magasin est ouvert du lundi au samedi.
- Les travaux seront réalisés durant les heures d'ouverture du magasin à savoir de 9h00 à 19h00.
- La journée est composée de 2 séquences de 5h00.
- Le supermarché fait appel à deux entreprises prestataires :
 - ✓ Une entreprise chargée du gros œuvre, électricité et plomberie ;
 - ✓ Sushi Daily chargée d'installer le mobilier du Corner.
- Les travaux ne pourront commencer qu'à partir du 26 Novembre 2015.

Calendrier Novembre / Décembre 2015

| Novembre 2015 | | | | | | | |
|---------------|-------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|
| Semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
| N°44 | | | | | | | 1 |
| N°45 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| N°46 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| N°47 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| N°48 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| N°49 | 30 | | | | | | |

| Décembre 2015 | | | | | | | |
|---------------|-------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|
| Semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
| N°49 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| N°50 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |

Annexe 9 : Les modalités d'organisation

- Les entreprises prestataires peuvent intervenir :
 - ✓ Le dimanche, soit l'équivalent de 2 séquences ;
 - ✓ Le soir, de 19h00 à minuit, soit l'équivalent d'une séquence.
- Durant les heures de travail des entreprises, un manager du magasin et un agent de sécurité doivent être présents.
- Les tâches réalisées par le personnel du magasin ne peuvent être modifiées.

Annexe 10 : Les valeurs de l'entreprise

La diversité, une richesse à valoriser

Engagé depuis presque vingt ans dans la lutte contre toutes les formes d'exclusion et de discrimination, le groupe Casino a défini une politique volontariste de promotion de la diversité visant à favoriser le recrutement de profils variés et à promouvoir l'égalité professionnelle à tous les niveaux et dans tous les processus de l'entreprise. Cet engagement s'appuie sur une démarche initiée dès 1993 au travers d'une première convention avec le Ministère de la Ville et des actions menées en partenariat avec les acteurs publics pour lutter contre toutes les formes de discrimination.

Des innovations pour lutter contre la discrimination

- La cellule d'écoute, un outil à l'attention de tous les collaborateurs
- Sensibiliser les collaborateurs
- Le recrutement par simulation
- Lutter contre les discriminations liées aux convictions religieuses et à l'orientation sexuelle
- Agir en faveur des jeunes des quartiers
- Des mesures en faveur des seniors
 - ✓ 10,7% de travailleurs handicapés dans les filiales Casino France
 - ✓ Le Groupe renforce l'égalité entre les femmes et les hommes

Source : <http://www.groupe-casino.fr/fr>

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 11 sur 13 |

Annexe 11 : Le profil du responsable Corner Sushi

Interview du directeur du magasin (extrait)

Quelles seront les principales missions confiées au futur manager du Corner Sushi ?

Outre les missions classiques de responsable de rayon (management, suivi et accompagnement d'une équipe de 3 personnes, réalisation des objectifs commerciaux, mise en place et optimisation des opérations commerciales, gestion des stocks...), nous attendons qu'il soit un manager autonome capable de faire évoluer son Corner comme un magasin indépendant.

Il devra être l'interface entre le partenaire **Sushi Daily** et l'enseigne **Casino** et devra veiller à préserver les objectifs et intérêts de chacun.

Quel profil recherchez-vous ?

Nous recherchons un professionnel titulaire d'un BTS, ayant une expérience du rayon Marée en grande distribution de préférence. Un esprit commerçant est indispensable ainsi que des qualités managériales.

Cette personne devra maîtriser les outils bureautiques, les éléments de gestion d'un point de vente et de traçabilité.

Enfin, nous recherchons une personne rigoureuse et organisée.

Quand ce poste est-il à pourvoir ?

Les accords avec le partenaire potentiel sont déjà signés, l'ouverture du Corner Sushi devrait avoir lieu en décembre prochain.

Quelle rémunération proposez-vous ?

La rémunération sera conforme au poste de manager que nous proposons dans l'enseigne. Cependant, le profil du candidat peut faire un peu bouger les lignes sachant que ce concept de Corner est nouveau et que le responsable devrait avoir plus d'autonomie.

Comment procédez-vous pour vos recrutements ?

Bien entendu nous sommes présents sur tous les nouveaux supports de recrutement et nos offres d'encadrement se trouvent sur le site du groupe.

Nous ne négligeons pas la presse quotidienne régionale qui reste encore un support utilisé pour diffuser nos offres d'emploi.

Sous quelle forme souhaitez-vous recevoir les candidatures ?

De préférence nous demandons de nous retourner CV et lettre de motivation à l'adresse suivante : recrutement06@groupe-casino.fr.

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 12 sur 13 |

Annexe 12 : Les données sur l'équipe du Corner Sushi lors de l'ouverture

- **Structure de l'équipe**

L'équipe commerciale se composera de deux employés à temps complet, d'un employé à temps partiel, d'un responsable Corner et de son adjoint.

Les employés à temps complet travaillent 35 heures par semaine.
L'employé à temps partiel a un contrat de 24 heures.

Le personnel d'encadrement effectue en moyenne 35 heures par semaine.

- **Répartition du temps de travail de l'équipe commerciale**

- ✓ Les employés réalisent trois tâches :

Tâche 1 : « conseil clientèle et vente ». Elle représente 30% du temps de travail des employés.

Tâche 2 : « découpe et préparation » des sushis. Elle est effectuée à la demande du client ou pour la préparation de plateaux pré-emballés et représente 50% du temps de travail des employés.

Tâche 3 : « mise en rayon » des plateaux pour le libre-service. Elle occupe le reste du temps de travail des employés.

- ✓ Les deux managers consacreront la moitié de leur temps total de travail à la tâche « conseil clientèle et vente ». Ils pourront également participer à la tâche « découpe et préparation » à hauteur de 20% de leur temps de travail.

Annexe 13 : Les gains de productivité attendus après un trimestre d'activité

L'ouverture du Corner Sushi entraîne un accroissement de l'activité qui se traduit par une augmentation du chiffre d'affaires estimée à 20%.

Le temps consacré aux tâches « conseil clientèle et vente » et « découpe et préparation » suit la même progression que le chiffre d'affaires.

L'augmentation induite en raison de l'accroissement d'activité du temps consacré à la tâche « découpe et préparation » devra tenir compte de l'effet d'expérience des employés. Ce gain de productivité se traduit par une réduction de 5% du temps consacré à la tâche « découpe et préparation ».

L'accroissement d'activité n'a aucun impact sur le temps consacré à la tâche « mise en rayon ».

| | |
|--|-------------------------|
| BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES | SESSION 2015 |
| U4 – Management et Gestion de l'Unité Commerciale | Durée : 5 heures |
| Code sujet : MUMGUC | Page 13 sur 13 |