REMPLACEMENT 2023
Métropole - Réunion

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
E5 CHOIX TECHNIQUES

Option : Technicien conseil vente univers jardinerie

Durée : 150 minutes

Matériel(s) et document(s) autorisé(s) : **Aucun**

Le sujet comporte 13 pages

L'annexe A est à rendre avec la copie après avoir été numérotée

---

Liste des documents

Document 1 : article, « les jardineries parient sur les nouvelles tendances ».

Document 2 : article, « Urban jungle : nouvelle tendance ».

Document 3 : éléments de chiffre d'affaires.

Document 4 : bilan des services disponibles.

Document 5 : console de rempotage.

Document 6 : extrait du catalogue fournisseur.

Document 7 : communication médias.

Document 8 : implantation de la gondole « Soins des plantes ».

Les documents ont été modifiés pour les besoins de l'épreuve.

Pour développer son argumentation, le candidat s'appuie sur ses connaissances personnelles et sur les informations présentées dans les documents.

SUJET

Vous venez d'être embauché(e) dans une jardinerie de l'enseigne « TROPIC GARDEN », située dans l'agglomération de MONTPELLIER, en tant que conseiller-vendeur (conseillère-vendeuse) en univers jardinerie. Vous êtes affecté(e) au rayon serre chaude.

Le groupe « TROPIC GARDEN » est composé de cinq points de vente, tous implantés dans les métropoles des départements de l'Hérault et du Gard. L'essentiel de la clientèle est aisé avec un fort pouvoir d'achat et vit principalement en appartement.

Chaque année, en septembre, le groupe développe une animation commerciale, « JUNGLE DAY'S », implantée et organisée dans tous les points de vente. Le directeur souhaite profiter de cette animation commerciale pour développer l'offre de services du magasin. Il vous confie l'organisation de cette opération.

<u>Première partie</u> : Une offre plus adaptée pour les clients

En vous appuyant sur les documents 1 et 2.

1. Présenter les évolutions du marché en jardineries.

Le directeur a constaté une baisse du chiffre d'affaires des services proposés par le groupe. Il vous transmet les données chiffrées (document 3).

2. Analyser l'évolution du chiffre d'affaires global et du chiffre d'affaires des services de votre point de vente.

Pour redynamiser ce secteur, le directeur a recensé les différents services proposés par ses concurrents. Il vous transmet un document récapitulatif de ces services (document 4).

3. Proposer quatre services pertinents permettant d'augmenter le chiffre d'affaires des services du magasin.

<u>Deuxième partie</u> : Animation « JUNGLE DAY'S »

Pour l'animation commerciale « JUNGLE DAY'S », le directeur souhaite expérimenter le service payant de rempotage et de création de jardinières, dans votre rayon serre chaude.

Le magasin mettra à disposition une table de rempotage (document 5). Les clients pourront rempoter leurs végétaux sur place. Le végétal, les produits annexes et le service seront réglés en caisse.

4. Présenter les intérêts de l’implantation de ce service au rayon serre chaude.

5. Proposer une scénarisation de ce service à implanter au cœur de l'animation.

6. Préciser les limites de la mise à disposition de la table de rempotage aux clients.

En vue de la préparation de cette animation, le directeur a sélectionné 7 références issues du catalogue du fournisseur, présentées en document 6.

7. Présenter les choix commerciaux qui ont abouti à retenir les produits qui constituent cet assortiment.

Le magasin souhaite, pour cet événement, mettre en place une communication ciblée et restreinte. Le document 7 présente les différents canaux de communication utilisés par le groupe.

8. Pour un canal de communication adapté pour cibler cette clientèle, rédiger en **Annexe A** (à rendre avec la copie après avoir été numérotée) un message permettant de promouvoir cette animation auprès des clients.

<u>Troisième partie</u> : Implantation du rayon « Soins des plantes »

Lors de la préparation de l'animation, vous prenez connaissance d'une proposition d'implantation en serre chaude d’un assortiment de produits inertes (document 8) fournie par le groupe.

9. Justifier l’implantation de ces produits en serre chaude.

10. Analyser la disposition des produits dans la gondole.

11. Présenter les avantages pour l'entreprise de commercialiser des sacs de terreaux à faible litrage.

<u>DOCUMENT 1</u> : Les jardineries parient sur les nouvelles tendances

LSA, avril 2018

À travers des concepts bien plus modernes et des services valorisés, les jardineries entendent conquérir une clientèle nouvelle, les citadins, et ainsi espérer mieux tirer leur épingle du jeu face à la concurrence d'internet.



Photo d'illustration : magasin Botanic, (photos : Gaëlle Catimel/ Botanic)

L'enjeu, toujours, est de savoir afficher son expertise. Un point plus que jamais nécessaire.

Merci Google et Amazon ! Ces géants de l'internet contribuent à changer la donne et à revoir notre stratégie marketing. Déjà, si l'on en croit l'étude menée par l'Union Nationale des Industries du Bricolage, du Jardinage et de l'Aménagement du logement, 17 % des produits de jardin sont vendus sur la toile. En 2022, cette proportion devrait atteindre les 25 %.

Attirer les citadins

Truffaut parie sur un autre levier de croissance. Cela passe aussi par un nouveau concept, né des mêmes fondamentaux que la concurrence mais, là où Truffaut se distingue, c'est dans sa volonté de partir à la conquête d'une clientèle urbaine de proximité. « Nous sommes engagés depuis plus d'un an dans un processus de développement des services avec nos clients pour répondre à leurs besoins », avance le président Gilles Molard.

Offrir des solutions clé en main

À l'heure du tout connecté, et du tout accessible via internet, le magasin doit cesser d'être uniquement un vendeur de produits. Il doit, au contraire, être « apporteur de solutions pratiques et d'accompagnement ».

<u>DOCUMENT 2</u> : L'Urban jungle : nouvelle tendance



Les plantes vertes réveillent notre intérieur tristounet, elles apportent du vert dans notre appartement en pleine ville, elles purifient notre chez-nous et elles subliment notre décoration.
Véritable passion pour des milliers de passionnés recherchant toujours plus de plantes originales, elles font rentrer « la jungle » dans leurs maisons.

Une star : Le *Monstera deliciosa variegata*



Des grandes feuilles joliment découpées, des nuances de verts, des marbrures blanches… Le *Monstera deliciosa variegata* est la star incontestée d'instagram ! En un clin d'œil, cette plante donne une ambiance tropicale à notre intérieur. Le must : elle est synonyme de longue vie et est considérée comme un porte-bonheur en Chine. Bref, il nous la faut !
L'entretien : on la place dans un espace lumineux, mais pas face à un soleil direct. On attend que la terre soit sèche entre chaque arrosage et on lui verse l'équivalent d'un grand verre d'eau une fois par semaine. On peut également vaporiser ses feuilles pour recréer son environnement naturel.

https://marieclaire.be/fr/

Photo : www.bevegetal.co

DOCUMENT 3 : Éléments de chiffre d'affaires

Document établi en septembre

Mois	Juin	Juillet	Août	Septembre
CA Produits (en euros)				
CA N-1	138 090	87 080	86 760	111 760
CA N	137 980	86 740	86 570	En cours
CA Services (en euros)				
CA moyen des points de vente du groupe	2030	1400	1381	1080
CA N-1	1170	780	760	643
CA N	1090	460	403	En cours

Document réalisé pour les besoins de l'épreuve

DOCUMENT 4 : Bilan des services disponibles

Services existants auprès des concurrents	Description et conditions	Services existants dans votre magasin
Garantie pousse	Échange ou reçu d'un avoir si les végétaux extérieurs ne reprennent pas au bout d'un an. **Service gratuit**.	**X**
Livraison à domicile	Livraison chez le client dans un rayon défini par le point de vente. **Service payant**.	
Click and collect	Possibilité de récupérer sa commande faite sur internet directement au magasin. Délais variables selon les points de vente. **Service gratuit**.	
Le droit de changer d'avis	Possibilité d'échanger ou de recevoir un avoir si le produit ne convient pas au client. Délai de validité de l'avoir variable selon les points de vente. **Service gratuit.**	**X**
Livraison obsèques	Livraison de compositions fleuries sur le lieu des obsèques. **Service payant**.	
Rempotage de plantes et création de jardinières	Mise à disposition d'une table de rempotage aux clients afin de rempoter leurs plantes et composer leurs jardinières. **Service gratuit ou payant selon les points de vente.**	
Diagnostic des plantes	Les conseillers experts des points de vente accompagnent le client dans le diagnostic et la recherche de solutions les plus écologiques possibles. **Service gratuit.**	**X**
Analyse de la terre	Analyse de sol effectuée en laboratoire en vue d'une implantation de végétaux et de l'apport d'amendements. **Service payant.**	**x**
Carte de fidélité	Carte à points permettant aux clients d'obtenir des bons d'achats, des remises, la participation à des journées exceptionnelles. **Service gratuit ou payant selon les points de vente.**	**X**
Financement	Possibilité de régler ses achats en 3 ou 4 fois sans frais. Dossier financier à valider au préalable par un organisme financier indépendant. **Service gratuit.**	**X**
Aide au chargement	Aide au chargement des achats des clients jusqu'à leur véhicule. **Service gratuit**.	**X**
Conception d'aménagements	Conception et accompagnement dans l'aménagement du jardin, du potager ou du balcon des clients. **Service gratuit ou payant selon les points de vente.**	

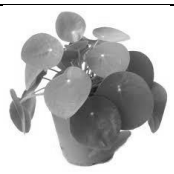
Document réalisé pour les besoins de l'épreuve

<u>DOCUMENT 5</u> : Console de rempotage



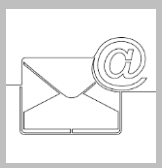
Photo:www.jardiland.fr

DOCUMENT 6 : Extrait du catalogue fournisseur

Disponible semaine 38 – Plantes d'intérieur					
Produits	**Réf. produits**	**Illustrations**	**Quantité disponible**	**PA HT (en euros)**	**PV TTC conseillé (en euros)**
Monstera deliciosa Cache pot déco 40/50 cm	4 567		145	4,99	11,99
Monstera deliciosa Pot 17 100/120 cm	4 568		1 455	7,99	13,99 PROMO
Monstera deliciosa Pot 24 déco 175/200 cm	4 569		28	24,99	69,99
Monstera deliciosa **'Variegata'** Pot 17 100/120 cm	4 570		3	69,99	189,99
Chlorophytum comosum Pot 12	3 245		1 220	0,99 PROMO	2,99
Pothos 'N'Joy' Pot 12	3 279		1 323	1,99	5,99
Pilea peperomioides Pot 12 1ER CHOIX	4 897		590	2,99 PROMO	4,99 PROMO

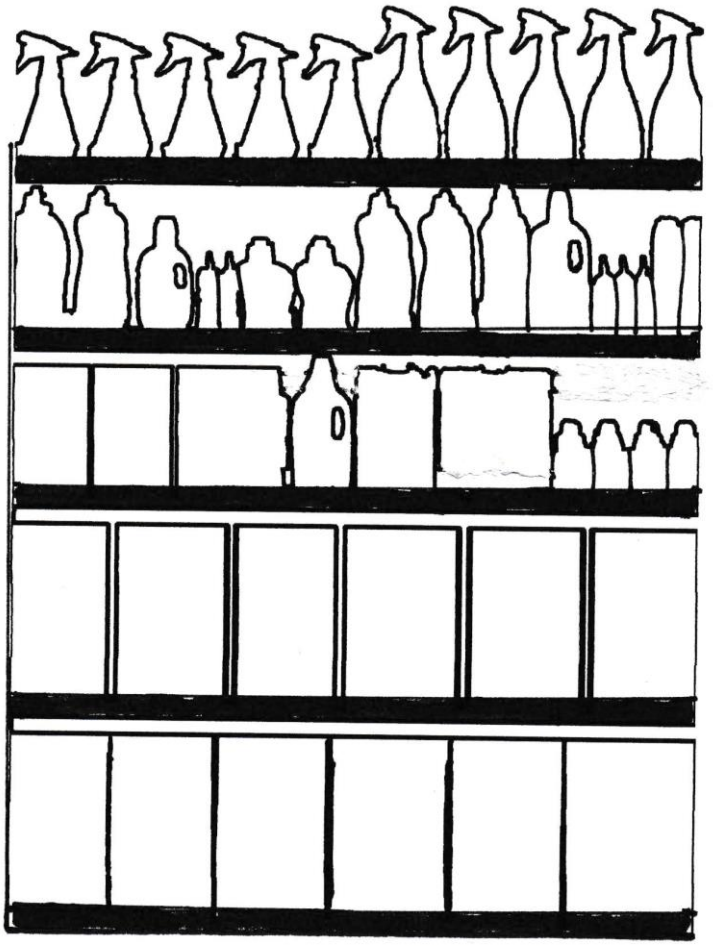
Document réalisé pour les besoins de l'épreuve

<u>DOCUMENT 7</u> : Communication média

Magasin	**Télévision**	**SMS**	**Social média**	**Mail**	**Site marchand**
					
PLV Spots radio Kakemono	Spots publicitaires	SMS aux clients porteurs de la carte fidélité	Post Facebook Post Instagram Vidéos live	Newsletter fichiers clients professionnels	Page d'accueil Espace dédié membres privés

Document réalisé pour les besoins de l'épreuve

<u>DOCUMENT 8</u> : Implantation de la gondole « Soins des plantes »



Pulvérisateurs d'intérieur

Produits d'entretien des plantes : petits contenants

Engrais : granulés, bâtonnets et liquides

Terreaux spécialisés : bonsaïs, plantes vertes, plantes fleuries, orchidées

Terreaux de rempotage (6L), billes d'argile

Source catalogue producteur

GRILLE D'ÉVALUATION

Capacité	Critère	Question	Indicateur	Barème
C 5.1 Situer le produit sur le marché.	C1 Identification des éléments clés du marché.	**1**	Éléments pertinents du marché repérés. Réponse structurée.	**2**
		2	Analyse complète des données financières. Pertinence des commentaires.	**2**
	C2 Identification du positionnement produit.	**7**	Prise en compte des différentes caractéristiques d'un assortiment. Pertinence des réponses.	**2**
C5.2 Proposer des actions commerciales en vue de l'implantation d'un produit.	C3 Adéquation du choix des propositions aux objectifs commerciaux et caractéristiques techniques du produit.	**3**	4 services proposés. Justification de leur apport au CA.	**2**
		4	Adaptation du service à la serre chaude. 3 intérêts présentés.	**2**
		8	Pertinence du canal de communication. Cohérence du message. Mise en avant des avantages.	**2,5**
		9	2 éléments de justification de l'implantation attendus. Cohérence de la réponse.	**1**
		11	Deux avantages présentés.	**1**
	C4 Anticipation des modalités de mise en œuvre.	**5**	3 dimensions de la scénarisation présentées. Cohérence de la scénarisation.	**2**
		6	2 limites d'utilisation présentées.	**1**
		10	Prise en compte des principes de marchandisage. Pertinence des réponses.	**2,5**

MINISTERE DE L'AGRICULTURE

NOM :

(EN MAJUSCULES)
Prénoms :

Date de naissance :

EXAMEN :

Spécialité ou Option :

EPREUVE :

Centre d'épreuve :

Date :

N° ne rien inscrire

ANNEXE A ***(à compléter, numéroter et à rendre avec la copie)***

N° ne rien inscrire

Question 8

Message