Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro MCV, veuillez visiter :
bacpromcv.fr/annales-sujets-et-corriges

Bac Pro MCV

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-MCV-E32** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Suivi de la commande et information de la cliente (3 questions) **Page 3**

2. Traitement de la difficulté et mise en œuvre du service associé (2 questions) **Page 5**

3. Analyse de la satisfaction et proposition d'améliorations (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://bacpromcv.fr/assets/annales/bac-pro-mcv/Suivi des ventes/2026/Bac Pro MCV - Suivi des ventes - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Suivi de la commande et information de la cliente

Chez Cycle Horizon, le candidat suit la commande de Mme Lenoir pour un vélo à assistance électrique, un antivol et une livraison avec mise en service. À partir du bon de commande et du suivi de stock, il calcule les sommes dues et prépare une information professionnelle sur le retard et la mise à disposition.

Calcul du montant total après remise

Question 1.1. À partir des documents DT 1 et DT 2, calculez le montant total de la commande après remise. La remise de 100,00 € s'applique au vélo uniquement. Présentez les étapes de votre calcul.

La remise s'applique uniquement au vélo : 2 149,00 € - 100,00 € = 2 049,00 €. J'ajoute ensuite l'antivol et la livraison avec mise en service, sans autre remise : 2 049,00 € + 69,90 € + 39,00 € = 2 157,90 € TTC. L'acompte n'est pas déduit à cette étape : il intervient dans le calcul du solde restant dû.

Montant total après remise

Montant total après remise	2 157,90 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Montant total après remise : 2 157,90 € TTC.

Calcul du solde restant dû

Question 1.2. Calculez le solde restant dû après déduction de l'acompte de 500,00 € déjà encaissé.

Le solde restant dû se calcule en retranchant l'acompte déjà encaissé du montant total de la commande : 2 157,90 € - 500,00 € = 1 657,90 €. Mme Lenoir réglera cette somme au moment de la mise à disposition du vélo commandé, après sa réception et sa préparation par le magasin.

Solde restant dû après acompte

Solde restant dû après acompte	1 657,90 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Solde restant dû : 1 657,90 €.

Information de la cliente sur le retard

Question 1.3. Présentez oralement à Mme Lenoir les informations à transmettre au sujet du retard : situation de la commande, nouvelle date prévisionnelle et modalités de mise à disposition. Formulez une réponse professionnelle et compréhensible.

« Bonjour Madame Lenoir. Je vous informe que votre vélo connaît un retard d'approvisionnement. Sa mise à disposition, initialement prévue le 18 juin 2026, est désormais prévisionnelle pour le 24 juin 2026. Dès sa réception, nous préparerons le vélo et vous contacterons pour organiser sa remise. Nous effectuerons le contrôle de sécurité, le réglage de la selle et l'explication de prise en main. Le solde sera réglé lors de la mise à disposition. Je vous prie de nous excuser pour ce retard. »

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Réception prévisionnelle le 24 juin 2026. La cliente sera contactée après réception et préparation du vélo pour organiser sa remise.

2. Traitement de la difficulté et mise en œuvre du service associé

Mme Lenoir a besoin d'un vélo pour ses déplacements professionnels à partir du 22 juin et souhaite conserver le modèle commandé, dont la réception est prévue le 24 juin. Le candidat propose le vélo de prêt disponible sans frais, explique ses conditions, puis décrit les actions de suivi et les services à effectuer jusqu'à la remise du vélo commandé.

Entretien simulé et proposition d'une solution temporaire

Question 2.1. Lors d'un entretien simulé avec Mme Lenoir, identifiez sa difficulté, présentez la solution du vélo de prêt et ses conditions, puis vérifiez explicitement son adhésion à la proposition. Adoptez une attitude d'écoute et un langage professionnel.

> « Si je comprends bien, vous avez besoin d'un vélo pour vos déplacements professionnels dès le 22 juin et vous souhaitez conserver le modèle commandé. Je vous propose un vélo de prêt gratuit, disponible du 22 au 24 juin. Pour le retirer, il faudra signer le formulaire de prêt et présenter une pièce d'identité. Cette solution répond-elle à votre besoin ? Êtes-vous d'accord pour en bénéficier ? »

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vélo de prêt gratuit du 22 au 24 juin, avec formulaire signé et pièce d'identité présentée. Recueillir explicitement l'accord de Mme Lenoir.

Suivi de commande et mise en œuvre des services

Question 2.2. Décrivez les actions à effectuer pour assurer le suivi de la commande et mettre en œuvre les services associés jusqu'à la remise du vélo. Précisez les informations à enregistrer et le moment auquel elles doivent être communiquées à la cliente.

1. Vérifier les références de la commande et l'acompte, puis actualiser le suivi : retard fournisseur, réception prévisionnelle le 24 juin et solution de prêt proposée. Informer Mme Lenoir dès que possible de la date et des modalités du prêt.
2. Enregistrer sa réponse et son accord éventuel. Au retrait du vélo de prêt, faire signer le formulaire et vérifier la présentation de la pièce d'identité.
3. À la réception du vélo commandé, actualiser le statut, le préparer puis contacter Mme Lenoir pour confirmer sa disponibilité. À la remise, effectuer le contrôle de sécurité, régler la selle et expliquer la prise en main. Confirmer que le solde est réglé à ce moment, puis enregistrer la remise et le règlement.

Action de suivi complétée

Extrait de l'outil de suivi des commandes du magasin.

DT 3 : ENQUÊTE DE SATISFACTION RELATIVE AU SUIVI DES COMMANDES

Le magasin a interrogé 20 clients ayant récemment suivi une commande. La question posée était : « Êtes-vous satisfait du suivi de votre commande ? » Les réponses sont notées de 1, très insatisfait, à 5, très satisfait. Les résultats agrégés figurent ci-dessous. Aucun nom ni aucune coordonnée personnelle ne sont transmis dans ce relevé.

Informer et actualiser le suivi

Distribution des notes de satisfaction

✓ RÉPONSE À RETENIR

Actualiser et communiquer le suivi, enregistrer l'accord et les modalités du prêt, puis confirmer la disponibilité du vélo et effectuer les services et le règlement à la remise.

3. Analyse de la satisfaction et proposition d'améliorations

Le magasin a recueilli les notes de satisfaction de 20 clients concernant le suivi de leur commande, sur une échelle de 1 à 5. Le candidat calcule les indicateurs demandés, interprète les résultats et propose des améliorations concrètes à transmettre au responsable.

Calcul des indicateurs de satisfaction

Question 3.1. Calculez la note moyenne obtenue sur 5 et le pourcentage de clients ayant attribué une note positive, définie comme une note de 4 ou 5. Utilisez les relations fournies dans le sujet.

Pour obtenir la somme pondérée, chaque note est multipliée par le nombre de clients concernés, puis les produits sont additionnés. La moyenne correspond à cette somme divisée par les 20 réponses. Une appréciation positive correspond ici aux notes 4 ou 5 : on additionne leurs effectifs, puis on rapporte ce total aux 20 clients. Le tableau détaille les opérations et leurs résultats.

Indicateur	Calcul	Résultat
Somme des notes	0 × 1 + 2 × 2 + 4 × 3 + 8 × 4 + 6 × 5	78 points
Moyenne sur 5	78 ÷ 20	3,9 / 5
Notes positives	8 + 6	14 clients
Pourcentage positif	14 ÷ 20 × 100	70 %

Indicateurs de satisfaction complétés

Indicateur	Calcul ou constat
Somme des notes	78
Note moyenne sur 5	3,9 / 5
Nombre de notes positives	14 clients
Pourcentage de notes positives	70 %
Point de satisfaction relevé	.....
Point de vigilance relevé	.....
Amélioration proposée 1	.....
Amélioration proposée 2	.....

À compléter à partir du document DT 3.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Moyenne : 3,9/5. Notes positives : 14 clients sur 20, soit 70 %.

Interprétation des résultats

Question 3.2. Interprétez les résultats en identifiant un point satisfaisant et un point de vigilance. Appuyez votre analyse sur les données chiffrées.

Point satisfaisant : 14 clients sur 20, soit 70 %, ont attribué une note positive. Aucun client n'a donné la note minimale de 1.

- **Point de vigilance :** 6 clients sur 20 ont attribué une note inférieure à 4, dont 2 ont donné la note 2.
- La moyenne de 3,9/5 traduit une satisfaction globalement favorable. Les notes inférieures à 4 montrent toutefois qu'il faut améliorer la régularité et la clarté des informations transmises pendant le suivi.

Bilan à reporter dans le tableau

Indicateur	Calcul ou constat
Somme des notes	.....
Note moyenne sur 5	.....
Nombre de notes positives	.....
Pourcentage de notes positives	.....
Point de satisfaction relevé	..... 14/20 positifs
Point de vigilance relevé	..... 6/20 sous 4
Amélioration proposée 1	.....
Amélioration proposée 2	.....

À compléter à partir du document DT 3.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La satisfaction est globalement favorable : moyenne de 3,9/5 et 70 % d'avis positifs. Les 6 notes inférieures à 4 signalent une marge d'amélioration.

Améliorations du suivi des commandes

Question 3.3. Proposez deux améliorations concrètes du suivi des commandes, adaptées aux attentes des clients et à l'organisation du magasin. Indiquez comment transmettre ces propositions au responsable et quelles informations de satisfaction il serait utile de recueillir à l'avenir.

1. Envoyer un message aux étapes clés : confirmation de commande, changement du délai, réception et disponibilité. Des modèles prêts à l'emploi et une mise à jour de l'outil de suivi facilitent cette action.
2. Créer une alerte lorsque le délai change ou approche, afin qu'un conseiller contacte rapidement la cliente et propose une solution si nécessaire.

Présenter ces propositions au responsable lors d'un bref compte rendu, en les appuyant sur les résultats de l'enquête. Après la remise, recueillir une note et un commentaire sur la clarté des informations, la rapidité du suivi et le respect du délai. Les réponses peuvent rester anonymes.

Améliorations à reporter dans le tableau

Indicateur	Calcul ou constat
Somme des notes	.....
Note moyenne sur 5	.....
Nombre de notes positives	.....
Pourcentage de notes positives	.....
Point de satisfaction relevé	.....
Point de vigilance relevé	.....
Amélioration proposée 1	..... Messages aux étapes clés
Amélioration proposée 2	..... Alertes de relance

À compléter à partir du document DT 3.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Proposer des messages aux étapes clés et des alertes de relance. Présenter ces actions au responsable avec les résultats de l'enquête, puis mesurer la satisfaction sur la clarté, la rapidité et le respect des délais.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente, session 2026, code 26-BCP-MCV-E32, dure 30 minutes et a un coefficient 2. Dans le contexte du magasin Cycle Horizon, elle porte sur le suivi d'une commande de vélo, le traitement d'un retard, une solution de prêt et l'analyse de la satisfaction. Elle évalue les calculs commerciaux, la communication client et les propositions d'amélioration.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le total après remise est : (2 149,00 € - 100,00 €) + 69,90 € + 39,00 € = 2 157,90 €.
- Le solde restant dû est le total de la commande diminué de l'acompte de 500,00 €, soit 1 657,90 €.
- La note moyenne est la somme des notes divisée par le nombre de réponses : 78 ÷ 20 = 3,9 sur 5.
- Une note positive vaut 4 ou 5 : 14 clients sur 20 ont donné une note positive, soit 70 %.

Points de vigilance & attentes du jury

- Appliquer la remise au vélo uniquement, puis ajouter séparément l'antivol et la livraison avec mise en service.
- Communiquer la date prévisionnelle actualisée et préciser que la cliente sera contactée après réception et préparation du vélo.
- Présenter les conditions du prêt : disponibilité du 22 au 24 juin, absence de frais, formulaire signé et pièce d'identité.
- Justifier les constats de satisfaction par les résultats chiffrés et proposer des améliorations réalisables dans le magasin.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le total de la commande après remise ?

Soustrayez d'abord les 100,00 € de remise du prix du vélo, car elle ne concerne que cet article. Ajoutez ensuite le prix de l'antivol et celui de la livraison avec mise en service pour obtenir le total.

Q : Que faut-il faire pour proposer correctement le vélo de prêt ?

Écoutez la difficulté de la cliente, indiquez que le vélo est disponible sans frais du 22 au 24 juin, puis précisez qu'un formulaire doit être signé et qu'une pièce d'identité doit être présentée. Demandez-lui explicitement si elle accepte cette solution.

Q : Comment se déroule l'épreuve et comment organiser son temps ?

L'épreuve dure 30 minutes : la présentation du candidat peut durer jusqu'à 10 minutes, puis l'entretien avec la commission dure 20 minutes. Les trois parties portent sur un total de 20 points, répartis entre 6, 7 et 7 points.

Q : Quels critères de qualité faut-il respecter dans les réponses ?

Appuyez-vous sur les documents, détaillez les calculs demandés et donnez à la cliente des informations claires et professionnelles. Pour l'analyse, reliez chaque constat aux données chiffrées et formulez des propositions adaptées au fonctionnement du magasin.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacpromcv.fr/assets/annales/bac-pro-mcv/Suivi des ventes/2026/Bac Pro MCV - Suivi des ventes - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro MCV : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.