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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE E32 : SUIVI DES VENTES

Coefficient : 2 Durée : 30 minutes

Le candidat présente les supports professionnels prévus pour l'épreuve. La commission sélectionne un support pour l'interrogation. Le présent dossier fournit les données nécessaires à la situation retenue.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Suivi de la commande et information de la cliente (6 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Traitement de la difficulté et mise en œuvre du service associé (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Analyse de la satisfaction et proposition d'améliorations (7 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE : CYCLE HORIZON, MAGASIN DE CYCLES SITUÉ À TOURS (INDRE-ET-LOIRE)

Vous êtes conseiller ou conseillère de vente chez Cycle Horizon. Vous assurez le suivi de la commande de Mme Lenoir, informez la cliente d'un retard, traitez sa demande concernant la mise à disposition d'un vélo et contribuez au suivi de la satisfaction clientèle.

L'épreuve ponctuelle dure 30 minutes : jusqu'à 10 minutes de présentation par le candidat, puis 20 minutes d'entretien avec la commission. Appuyez-vous sur les données du dossier et communiquez de façon claire et professionnelle. La situation est évaluée sur 20 points dans le présent sujet.

Partie 1 : Suivi de la commande et information de la cliente (6 points)

Vérifier les données de vente et communiquer sur le délai de mise à disposition

À partir des documents DT 1 et DT 2, préparez le suivi de la commande de Mme Lenoir. Les montants sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. La remise s'applique au vélo uniquement. Le règlement déjà encaissé est un acompte de 500,00 €.

Données utiles au suivi de la commande

Donnée	Valeur
Vélo à assistance électrique	2 149,00 €
Remise sur le vélo	100,00 €
Antivol	69,90 €
Livraison et mise en service	39,00 €
Acompte encaissé	500,00 €
Date de mise à disposition initialement annoncée	18 juin 2026
Nouvelle date prévisionnelle de réception du vélo	24 juin 2026

Extrait du dossier client et du suivi de stock, documents DT 1 et DT 2.

1.1 (2 points) Calculez le montant total de la commande après remise. Présentez les étapes de votre calcul.

1.2 (1 point) Calculez le solde restant dû après déduction de l'acompte encaissé.

1.3 (3 points) Présentez oralement les informations à transmettre à Mme Lenoir au sujet du retard : situation de la commande, nouvelle date prévisionnelle et modalités de mise à disposition. Formulez une réponse professionnelle et compréhensible.

Partie 2 : Traitement de la difficulté et mise en œuvre du service associé (7 points)

Identifier le besoin, proposer une solution adaptée et vérifier l'accord de la cliente

Le 20 juin 2026, Mme Lenoir vous contacte. Elle explique qu'elle a besoin d'un vélo pour ses déplacements professionnels à partir du 22 juin. Elle souhaite conserver le modèle commandé et demande une solution pendant l'attente. Le magasin dispose d'un vélo de prêt disponible du 22 au 24 juin, sans frais, sous réserve de la signature d'un formulaire de prêt et de la présentation d'une pièce d'identité. La remise du vélo commandé comprend un contrôle de sécurité, le réglage de la selle et une explication de prise en main. Le solde est réglé lors de la mise à disposition du vélo commandé.

Solutions et modalités de service

Élément	Donnée disponible
Vélo de prêt	Disponible du 22 au 24 juin 2026, sans frais
Conditions du prêt	Formulaire de prêt signé et pièce d'identité présentée
Service à la mise à disposition	Contrôle de sécurité, réglage de la selle et explication de prise en main
Règlement du solde	À la mise à disposition du vélo commandé

Règles de service applicables à la situation de Mme Lenoir.

2.1 (4 points) 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.

2.2 (3 points) 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.

Partie 3 : Analyse de la satisfaction et proposition d'améliorations (7 points)

Exploiter des informations clients et transmettre des propositions adaptées

Le responsable du magasin vous confie les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée auprès de 20 clients. Chaque client a attribué une note entière de 1 à 5 au suivi de sa commande. Les réponses sont présentées dans le document DT 3. Pour l'analyse, une note de 4 ou 5 est considérée comme une appréciation positive.

Résultats de l’enquête de satisfaction

Note attribuée	Nombre de clients
1	0
2	2
3	4
4	8
5	6
Total	20

Notes attribuées par 20 clients au suivi de leur commande.

3.1 (2 points) Calculez la note moyenne obtenue sur 5 et le pourcentage de clients ayant attribué une note positive. Utilisez les relations suivantes : $\text{note moyenne} = \frac{\text{somme des notes}}{\text{nombre de réponses}}$ et $\text{pourcentage positif} = \frac{\text{nombre de notes 4 ou 5}}{\text{nombre total de réponses}} \times 100$.

3.2 (2 points) Interprétez les résultats en identifiant un point satisfaisant et un point de vigilance. Appuyez votre analyse sur les données chiffrées.

3.3 (3 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : COMMANDE CLIENT ET CONDITIONS DE VENTE

Commande enregistrée le 10 juin 2026 au nom de Mme Lenoir. Articles et prestations commandés : un vélo à assistance électrique à 2 149,00 €, un antivol à 69,90 € et une livraison avec mise en service à 39,00 €. Une remise de 100,00 € est accordée sur le vélo. Un acompte de 500,00 € a été encaissé à la commande. Le montant restant dû est réglé lors de la mise à disposition.

Le bon de commande indique une mise à disposition initialement prévue le 18 juin 2026. La vente comprend le contrôle de sécurité, le réglage de la selle et une explication de prise en main lors de la remise du vélo.

Récapitulatif de la commande

Référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire TTC	Remise
VAE-27	Vélo à assistance électrique	1	2 149,00 €	100,00 €
ANT-04	Antivol	1	69,90 €	Aucune
LIV-MES	Livraison et mise en service	1	39,00 €	Aucune

Données commerciales du bon de commande client.

DT 2 : SUIVI DE STOCK ET MODALITÉS DE MISE À DISPOSITION

Le fournisseur a signalé un retard d'approvisionnement du modèle VAE-27. À la date du 20 juin 2026, la nouvelle date prévisionnelle de réception en magasin est le 24 juin 2026. Le client doit être informé de cette évolution et de la date prévisionnelle de mise à disposition.

Un vélo de prêt est disponible sans frais du 22 au 24 juin 2026. Le prêt nécessite la signature du formulaire prévu et la présentation d'une pièce d'identité. À l'arrivée du vélo commandé, le magasin contacte la cliente, prépare le vélo, réalise les prestations prévues et confirme les modalités de règlement du solde.

État d'avancement et actions de suivi

Étape	Situation au 20 juin 2026	Action de suivi
Commande client	Enregistrée le 10 juin 2026	Vérifier les références et le règlement de l'acompte
Approvisionnement	Retard fournisseur, réception prévue le 24 juin 2026	Informer la cliente et actualiser le suivi
Solution temporaire	Vélo de prêt disponible du 22 au 24 juin 2026	Présenter les conditions et recueillir l'accord de la cliente
Mise à disposition	Après réception et préparation du vélo	Contacter la cliente, réaliser les services et encaisser le solde

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.

Distribution des notes de satisfaction

Note	Effectif
1	0
2	2
3	4
4	8
5	6

Résultats agrégés, sans donnée nominative.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document de réponse à utiliser pour les questions 1.1, 1.2 et 2.2 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les calculs et préparez les éléments de suivi que vous présenterez oralement à la commission.

Récapitulatif financier et suivi de commande

Élément à déterminer	Calcul ou information
Montant total après remise	.....
Solde restant dû après acompte	.....
Date prévisionnelle actualisée	.....
Action à réaliser avant la mise à disposition	.....

À compléter à partir des documents DT 1 et DT 2.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document de réponse à utiliser pour les questions 3.1 à 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau d'analyse et préparez une synthèse orale des résultats et de vos propositions.

Analyse de la satisfaction clientèle

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	.....
Amélioration proposée 2	.....

À compléter à partir du document DT 3.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.