
 <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Etude de cas</p> 	<p style="text-align: center;">Titre : picard</p> <p style="text-align: right;">Date de réalisation :</p> <p style="text-align: center;">Objectifs : étude de la concurrence, promotion et exploitation commerciale.</p>
---	--

Vous venez d'être embauché par l'entreprise PICARD qui commercialise des produits surgelés auprès des particuliers. C'est une surface de 120m² en libre-service, où les produits sont présentés dans des meubles réfrigérants. Le magasin dans lequel vous travaillez se situe dans la rue de Lille (dans la zone commerciale de la place des héros) à Arras. Ce commerce est ouvert depuis peu et son responsable vous confie différents travaux concernant l'exploitation du point de vente.

PREMIERE PARTIE : Chiffre d'affaires prévisionnel

L'étude de marché réalisée a permis de constater que ce type de magasin est susceptible d'attirer de nombreux clients. Toutefois, votre employeur désire évaluer le chiffre d'affaires prévisionnel pour 2003. Pour vous permettre d'effectuer cette étude, il a rassemblé diverses informations.

<p>A l'aide des informations de l'annexe 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Complétez le tableau (<i>annexe 2</i>). 2 Déterminez si, pour ce point de vente, la surface de vente est rentable.

DEUXIEME PARTIE : Tarification

On vous remet la liste des articles (*en annexe 3*). PICARD propose des promotions tous les mois, le responsable décide d'appliquer une remise de 15 % sur le PVHT sur les articles en promotion. La TVA est de 5,5 %.

<ol style="list-style-type: none"> 1 Complétez le tableau <i>de l'annexe 4</i> 2 Quel est l'intérêt de ces promotions ?

TROISIEME PARTIE : Communication

On vous demande de réfléchir à la politique de communication de PICARD. Vous vous aiderez des documents donnés en annexes 5, 6 et 7.

- 1 Dans quelle catégorie peut-on placer picard ?
- 2 Comment expliquez-vous le succès de cette forme de commerce ?
- 3 Caractérissez l'image de marque de cette enseigne

QUATRIEME PARTIE : Facturation

Un client habituel, Monsieur Martin, restaurateur, 5 place des Héros à Arras, vient s'approvisionner le 30 janvier 2003. Il laisse la commande suivante :

Ref 23936 quantités 5

Ref 23318 quantités 10

Ref 23283 quantités 10

Ref 21667 quantités 5

Une remise exceptionnelle de 10% lui est accordée sur les pizzas.

- 1 Préparez la facture n° 113 correspondant à cette commande (*annexe 8*).
- 2 Préparez le relevé de factures de janvier qui concerne les factures non réglées à la fin du mois (*annexe 9*) à remettre à monsieur MARTIN (*en vous aidant de l'annexe 10*).

CINQUIEME PARTIE : Etude de la clientèle

Le dernier catalogue de vente à domicile propose comme nouveautés (*annexe 11*) trois produits :

- Cabillaud, petits légumes, riz aux deux agrumes.
- Colin d'Alaska, pâtes, légumes à la tapenade verte.
- Cuisine wok thaï aux crevettes.

- 1 Quelles sont les motivations d'achat de tels produits ?
- 2 décrivez le type de consommateur susceptible d'avoir recours à la livraison à domicile de produits surgelés ?

Annexe 1

- Surface du point de ventes : 120 m².
 - La zone de chalandise couvre les quartiers suivants :
 - Arras 40 590 habitants
 - St Nicolas 5 659 habitants
 - Ste Catherine 3 017 habitants
 - Beaurains 4 708 habitants
 - St Laurent Blangy 5 578 habitants
 - Achicourt 7 695 habitants
 - Agny 1 954 habitants
 - Tilloy les Mofflaines 1 329 habitants
 - Feuchy 1 164 habitants

 - Le nombre de personnes par foyer dans l'Arrageois est en moyenne de 3.

 - Les dépenses commercialisables de la zone de chalandise s'élèvent à 1510 €uros par ménage et par mois.

 - L'attraction du centre d'Arras dont fait partie la place des héros est estimée à 14%.

 - Le coefficient budgétaire consacré à l'achat de produits surgelés s'élève à 3,5%.

 - Sur la zone de chalandise, la part de marché des produits surgelés des concurrents (artisans, GMS...) est évaluée à 65%.
- 3 Le chiffre d'affaires moyen au m² et par an, pour un magasin de moins de 200 m² est de 6 000 €uros.

Obsession qualité

Il faut le savoir : même sous la protection du grand froid, un produit alimentaire reste fragile. Lors de sa conservation à domicile, ses qualités intrinsèques peuvent parfois se modifier, au détriment de son aspect, de sa texture ou même parfois de son goût.

Chez Picard, nous veillons constamment à éviter de tels désagréments. Les contrôles que nous effectuons systématiquement à tous les stades de la fabrication, le soin scrupuleux que nous apportons à la qualité du circuit de commercialisation, tout est mis en œuvre afin de garantir en permanence la meilleure préservation de nos produits.

Si, malgré ce souci de rigueur, vous n'étiez pas pleinement satisfait, n'hésitez pas à nous le faire savoir : la garantie Picard pourra s'appliquer sans délai. Par l'intermédiaire de votre magasin ou de votre centre de commande, en téléphonant ou en écrivant à notre Service Information Consommateur, vous obtiendrez réparation du moindre préjudice.

Il se peut qu'à cette occasion on vous demande quelques précisions sur les causes de votre réclamation. Soyez indulgent et persuadé que notre curiosité n'est motivée que par une seule préoccupation : éviter à l'avenir un semblable désagrément. Cette « régularisation qualité », comme nous l'appelons dans notre jargon commercial, est pour nous une exigence de professionnalisme. Et l'un des moyens de mériter votre confiance.

Olivier Decelle

ALLO PICARD

Environnement

La protection de l'environnement est une préoccupation et un devoir pour tous.

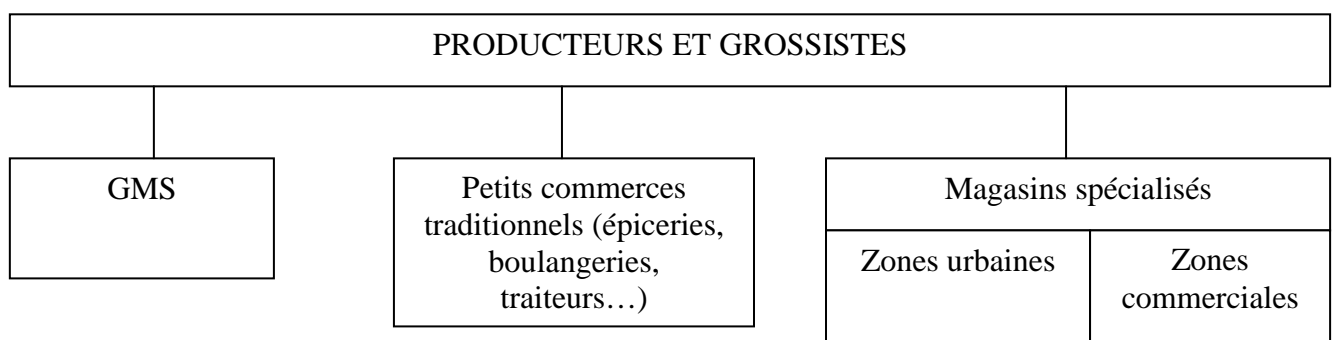
Pour ce qui le concerne, Picard a pris l'initiative de rechercher et de mettre de contribuer à cet effort collectif.

Ainsi, les sachets plastiques qui vous sont remis gratuitement à la caisse de nos magasins (et qui, usagés, sont difficiles à éliminer) sont une source importante de pollution. Pour pallier cet inconvénient, ils sont depuis plusieurs mois fabriqués à partir de matières recyclables à 100%.

Leur destruction par incinération (seule méthode d'élimination radicale) ne provoque ni dégagement de gaz nocif, ni l'obtention de substances corrosives.

Le consommateur se doit lui aussi de contribuer à ce mouvement écologique pour un meilleur respect de la nature. Il peut se débarrasser de ces sachets, soit en les détruisant par incinération, soit en les confiant au ramassage des déchets ménagers.

CIRCUIT DE DISTRIBUTION DES PRODUITS SURGELES



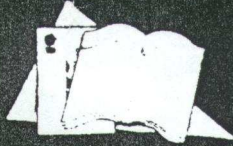
Annexe 2 (arrondir les résultats à l'unité) :

	détails des calculs	résultat
nombre de foyers dans la zone de chalandise		
total mensuel des dépenses commercialisables		
dépenses totales mensuelles faites dans la zone commerciale		
montant mensuel des dépenses en produits surgelés dans la zone		
part des concurrents		
chiffre d'affaires mensuel prévisionnel PICARD		
chiffre d'affaire moyen au m ² /an		

Donnez votre analyse sur la rentabilité du magasin :

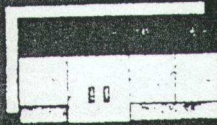
Le monde Picard

Le catalogue mensuel



■ Sans cesse mis à jour, disponible dans tous nos magasins, il présente plus de 900 produits rigoureusement contrôlés, la sélection du mois, les nouveautés et les services Picard.

Les magasins Picard



■ Un réseau de 210 magasins, ouverts 6 jours sur 7, certains même 7 jours sur 7. Les adresses, jours d'ouverture et le numéro de téléphone sont en pages 30, 31 et 32 du catalogue ainsi que sur minitel.

La livraison à domicile



■ Notre service vous permet d'être livré à jours fixes, le matin ou l'après-midi, pour une commande de 200 F minimum. Commande 48 heures à l'avance par téléphone, par minitel ou par courrier. Précisions et numéro de téléphone dans le catalogue mensuel, au Service Information Consommateur et sur votre minitel 36.14 code Picard.

La garantie Picard



■ Tous nos produits sont garantis. N'hésitez pas à nous informer de tout problème. Si vous n'êtes pas satisfait, le produit vous sera remplacé ou remboursé.

Les modes de paiement



■ Vous payez comptant : réglez en espèces, chèque, carte bancaire. Vous payez à crédit : utilisez la carte Aurore.

Service information consommateur

Tél.: 16 (1) 64 28 40 09

A votre disposition 6 jours sur 7,

de 8 h à 19 h. Picard Surgelés

B.P. 93 - 77792 Nemours Cedex

Minitel: 36.14 PICARD

A votre disposition 24 heures sur 24



PICARD

Les Surgelés

Annexe 4

Promotions du mois : références 23897
 07441
 23123
 21625

référence	PVTTC	PVHT	remise 15%	nouveau PVHT	nouveau PVTTC	coût d'achat	marge brute	coefficient multiplicateur *
						1,51		
						4,05		
						4,65		
						2,90		

3 coefficient multiplicateur permettant de passer du coût d'achat au PVTTC

Annexe 9

Picard
rue de Lille
62 000 Arras



RELEVÉ DE FACTURE AU / / 2003

DATE	DOCUMENT	DEBIT	CREDIT
TOTAUX :			

solde du au / / 2003 :

A nous régler selon les conditions de ventes habituelles

Annexe 8

Picard
rue de Lille
62 000 Arras



facture n°
Le :

adresse de livraison

adresse de facturation

N° de client :

produit	désignation	Qt	prix uni TTC	montant TTC
total TTC :				

Dont TVA à 5,5% :

picard surgelé 21 rue des pans BP 93 Nemours cedex
société anonyme au capital de 1 600 000 €uros
Siret 784 688 00213

Annexe 10

Compte n° 41106180 Intitulé client martin jj								
dates	Nature de l'opération				mouvements		solde	
	n° pièce	journal	libellé	réf	débit	crédit	débit	crédit
10/01/2003	1p	VE	Vente à martin jj	FV012	67,55		67,55	
14/01/2003	5p	VE	Vente à martin jj	FV027	80,45		148,00	
17/01/2003	6p	VE	Vente à martin jj	FV056	72,40		220,40	
17/01/2003	7p	VE	Retour martin jj	AV009		8,05	212,35	
19/01/2003	8p	BA	Ch reçu martin jj	0492751		67,55	144,80	
20/01/2003	11p	VE	Vente à martin jj	FV089	98,85		243,65	
Total au 20/01/2003					319,25	75,60		

Annexe 11



Cabillaud, petits légumes, riz aux deux agrumes

Ligne & Mieux Etre vous régale avec ces morceaux de cabillaud recouverts d'une sauce aux agrumes avec un mélange d'épinards, petits pois, carottes, courgettes et riz. Pauvre en matières grasses mais riche en saveurs, en fibres et en consistance, ce petit plat est idéal pour garder la ligne sans renoncer au plaisir de se faire plaisir !

3.80€
barquette de 300 g
(57938)



Colin d'Alaska, pâtes, légumes à la tapenade verte

Une autre recette pour varier les plaisirs tout en faisant attention à sa ligne : morceaux de colin d'Alaska recouverts d'une tapenade d'olive verte, déposés sur un lit de petites pâtes et de légumes (julienne de carottes jaunes et oranges, julienne de courgettes, oignons en dés, émincés de poireaux, échalotes et rondelles d'olive noire).

3.80€
barquette de 300 g
(57871)



Cuisine wok thaï aux crevettes

Le miracle asiatique de la cuisine wok tient dans cet équilibre et cette plénitude. Des légumes variés (fleurettes de brocolis, pois croquants, haricots verts, carottes, poivrons rouges, champignons noirs), des nouilles qui assurent l'apport en féculents, et de belles crevettes décortiquées, cuisinées avec du lait de coco et une touche de piment. Cette recette pour 2 personnes est prête en 9 min à la poêle, ou au wok.

3.80€ le
sachet de 500 g
(57839)

Annexe 3



2 pizzas aux 3 fromages
Picard – la boîte de 400 g
2,97€

Ref : 25785



Calzone jambon-fromage
Picard – la pièce de 250 g
3,03€

Ref : 23897



Pizza aux légumes grillés
Picard - la pièce de 425 g
2,95€

Ref : 22369



Pizza saumon fumé, mozzarella
Picard - la pièce de 420 g
3,54€

Ref : 21159



Pizza bleu d'Auvergne, Cantal, noix
Picard - la pièce de 380 g
3,70€

Ref : 14789



Terrine au saumon atlantique et au colin d'Alaska
Picard - la boîte de 500 g
9,70€

Ref : 14652



2 tartares de St-Jacques aux carottes et orange
Picard - la boîte de 230 g
5,80€

Ref : 21625



2 tartares de St Jacques aux tomates confites
Picard – la boîte de 210 g
5,79€

Ref : 14523



2 soufflés de noix de St Jacques au Sauternes
Picard - la boîte de 240 g
5,90€

Ref : 12357



3 pizzas jambon, champignons, fromage
Picard – la boîte de 450 g
3,13€

Ref : 23333



Pizza royale, jambon, champignons, fromage
Picard - la pièce de 400 g
1,80€

Ref : 26987



Pizza aux 3 fromages Bio
Picard - la pièce de 400 g
3,89€

Ref : 23283



Pizza poulet épicé, légumes grillés
Picard - la pièce de 420 g
3,10€

Ref : 23665



4 paupiettes de saumon et farce de poisson
Picard - la boîte de 500 g
9,40€

Ref : 23123



Terrine à la lotte et au colin d'Alaska
Picard - la pièce de 500 g
9,90€

Ref : 12852



2 tartares St-Jacques, caviar aubergines/tapenade
Picard - la boîte de 210 g
6,10€

Ref : 14777



2 chauds-froids de pommes de terre au crabe
Picard - la boîte de 210 g
7,47€

Ref : 23318



2 mousses aux St-Jacques, colin et courgettes
Picard - la boîte de 200 g
5,60€

Ref : 12589



2 cassolettes St-Jacques, crevettes et girolles
Picard - la boîte de 270 g
8,90€

Ref : 23936



2 cassolettes de St-Jacques écrevisses, escargots
Picard - la boîte de 220 g
8,00€

Ref : 32698



Carpaccio de saumon au basilic
Picard - l'étui de 200 g
6,80€

Ref : 07852



4 tartares de Saint-Jacques
Picard - l'étui de 280 g
8,20€

Ref : 21667



2 cassolettes de St Jacques, lotte
Picard - la boîte de 220 g
9,45€

Ref : 32541



Gravlaks
Picard - l'étui de 190 g
7,32€

Ref : 32147



4 tartares de saumon
Picard - l'étui de 280 g
8,08€

Ref : 07441



2 crabes farcis à la bretonne
Picard - la boîte de 280 g
6,86€

Ref : 07442